



INFORME

Resultados de la consulta realizada a coordinadores/as judiciales con respecto al funcionamiento de los despachos judiciales durante la crisis sanitaria por Covid-19

MARZO - NOVIEMBRE 2020

Tipo de Documento: Informe

Tema: Resultados de la consulta realizada a coordinadores/as judiciales con respecto al funcionamiento de los despachos judiciales durante la crisis sanitaria por COVID-19 en Costa Rica entre marzo y noviembre del año 2020.

Dirección

Erick Alfaro Romero

Recopilación de Datos Estadísticos

Rosibel Cerdas Ramírez

Diseño Gráfico

Ginger Chinchilla Aguilar

CONTENIDOS

○	Presentación	03
○	Objetivos	04
○	Metodología	06
○	Análisis de resultados	08
○	Sugerencias y Comentarios	16
○	Principales hallazgos	22
○	Recomendaciones	23

PRESENTACIÓN

La crisis sanitaria por COVID-19 ha modificado la forma en que se brindan los servicios institucionales, y aunque se ha procurado la continuidad, esta no se encuentra exenta de retos y nuevas limitaciones para que las oficinas puedan llevar a cabo sus funciones.

Medidas como el distanciamiento y la reducción en la cantidad de personal en las instalaciones físicas, son solo algunas de las nuevas particularidades de la realidad institucional.

Ante esta situación, y en aras de complementar la información con respecto a la prestación de los servicios institucionales durante la crisis sanitaria por COVID-19, la Contraloría de Servicios realizó una consulta dirigida a juezas y jueces coordinadores judiciales de todo el país. Esto con el propósito de identificar la forma en que han funcionado los tribunales, juzgados y salas para cumplir con la demanda de los servicios de justicia, así como conocer los retos que se han enfrentado para poder llevar a cabo las funciones habituales bajo la nueva normalidad y las implicaciones que esto ha tenido en la prestación del servicio a las personas usuarias.

La información recopilada además procurará facilitar la toma de decisiones y en la medida de lo posible buscar soluciones que faciliten la adecuada ejecución de las funciones de las diferentes oficinas.

OBJETIVO GENERAL

Conocer el funcionamiento de los despachos judiciales durante la crisis sanitaria por COVID-19 entre marzo y noviembre del año 2020.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1

Identificar si se han generado cambios en la forma en que se atiende a las personas usuarias de los servicios de los despachos.

2

Describir los principales retos y limitaciones que se han presentado en los despachos judiciales para llevar a cabo sus funciones.

3

Determinar aspectos de mejora en la prestación de los servicios de los despachos judiciales durante la crisis sanitaria.



METODOLOGÍA



El proceso de captación de datos

Se realizó a través del diseño y distribución de un **cuestionario**, compuesto por diecinueve preguntas dirigidas a juezas y jueces coordinadores judiciales en todo el país.



Distribución del cuestionario

Oficinas correspondientes a cada circuito judicial se realizó mediante el apoyo de las Contralorías Regionales quienes enviaron las solicitudes a través del correo electrónico institucional y un enlace al cuestionario implementado en la herramienta Lime Survey.



ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Datos Generales

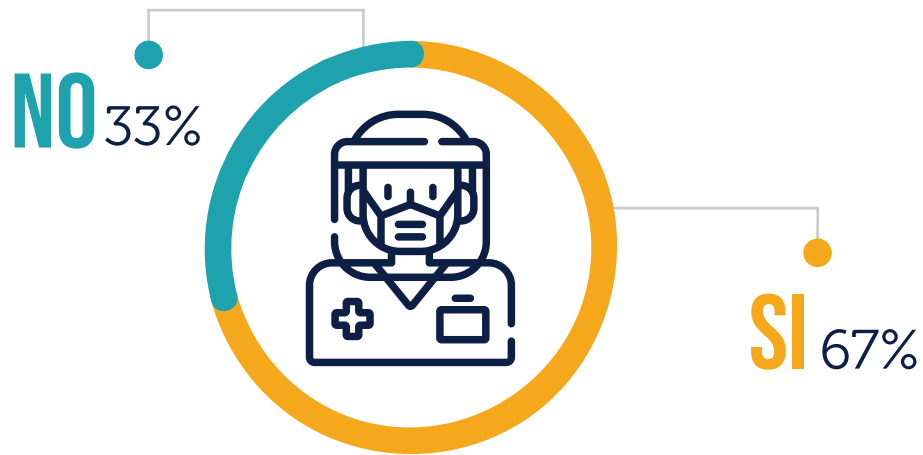
Un total de 238 oficinas contemplados 195 juzgados, 40 tribunales y 3 salas contestaron la encuesta. A continuación, se muestra la distribución de estas oficinas según el circuito judicial al que pertenecen:

CIRCUITO JUDICIAL	JUZGADOS	TRIBUNALES	SALAS
Circuito de Heredia	24	3	-
II Circuito Guanacaste	19	2	-
I Circuito Zona Atlántica	17	2	-
II Circuito Alajuela	17	2	-
I Circuito San José	15	5	3
III Circuito Alajuela	14	4	-
Circuito Puntarenas	13	-	-
II Circuito Zona Sur	13	2	-
I Circuito Alajuela	12	2	-
III Circuito San José	12	2	-
Circuito Cartago	10	4	-
I Circuito Guanacaste	10	3	-
I Circuito Zona Sur	07	3	-
II Circuito Zona Atlántica	07	1	-
II Circuito San José	55	5	-

Disponibilidad y gestión del recurso humano

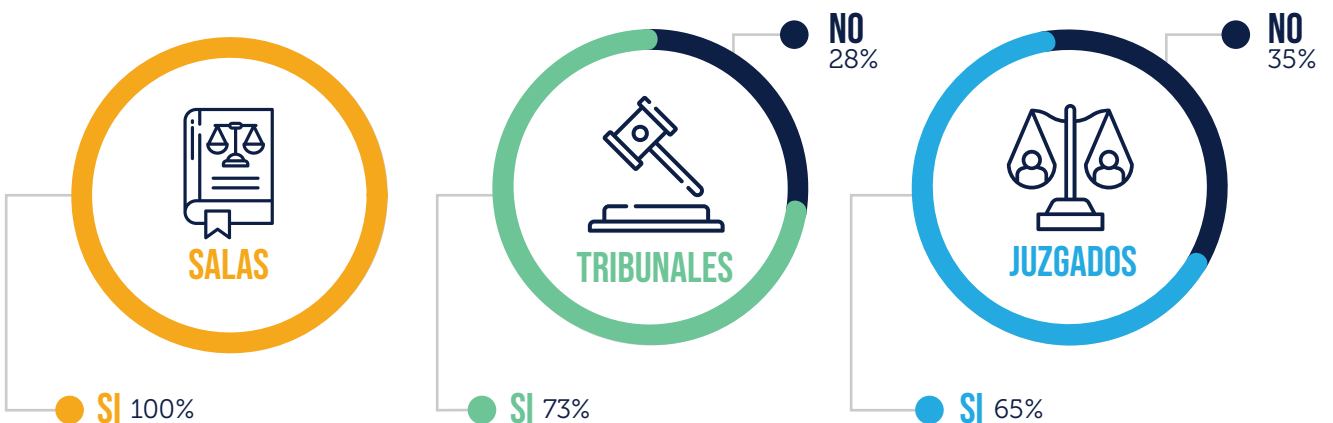
El recurso humano es uno de los factores fundamentales para la prestación de los servicios, por lo cual resulta relevante conocer como se ha gestionado este factor durante la emergencia, así como los posibles retos y limitaciones que enfrentan las oficinas. Para esto se consultó acerca de las incapacidades, las sustituciones y la cantidad de personal destinado a la atención al público.

De las 258 oficinas, un total de 159 oficinas que corresponden al 67% de las encuestadas, indicaron que se han presentado situaciones de incapacidad del personal judicial durante la pandemia, según como se muestra en el siguiente gráfico:



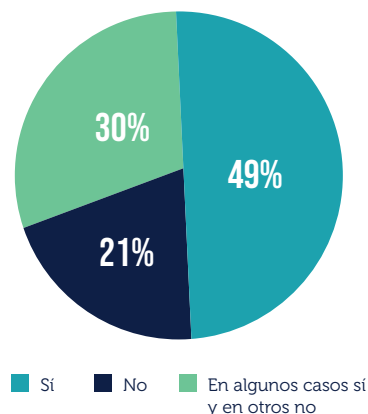
Porcentaje de respuestas con respecto a la incapacidad del personal judicial durante el COVID-19 entre marzo y noviembre del año 2020

Al visualizar estos datos según el tipo de oficina, se muestra que de los 195 juzgados que contestaron la encuesta, el 65% indicaron que han tenido situaciones de incapacidad, por su parte, en el caso de los tribunales, de los 40 que contestaron la encuesta el 73% indicó que se le presentó esta situación, y por último, en el caso de las salas se recibió respuesta de tres salas y en todos los casos se dieron incapacidades.



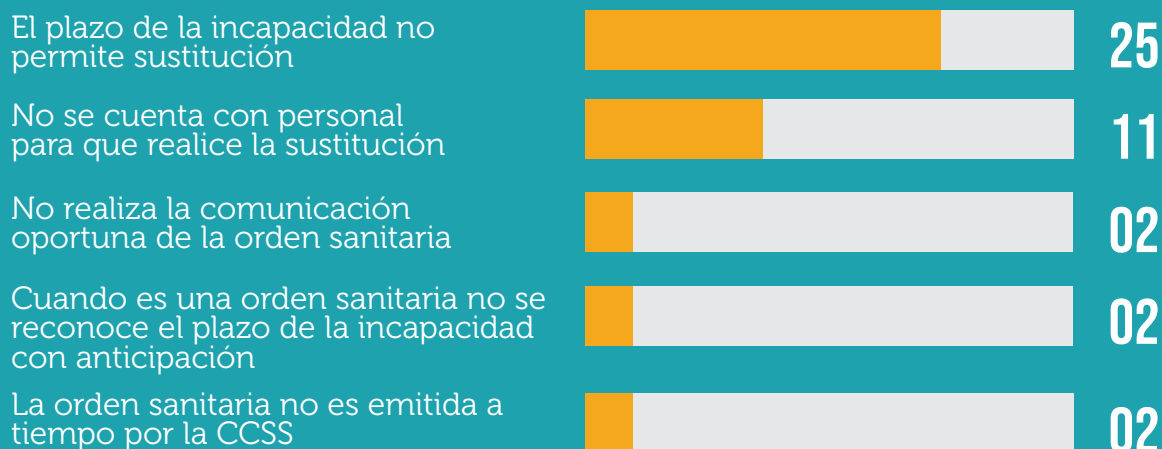
Porcentaje de respuestas con respecto a la incapacidad del personal judicial durante el COVID-19 entre marzo y noviembre del año 2020 según tipo de oficina

Al consultar si se han realizado las sustituciones correspondientes en los casos de incapacidad, se evidencia que más del 50% de las oficinas que presentan esta situación han tenido dificultades para la sustitución de personal, y en el 21% de los casos del todo no se ha logrado realizar las sustituciones, según como se muestra en el gráfico.



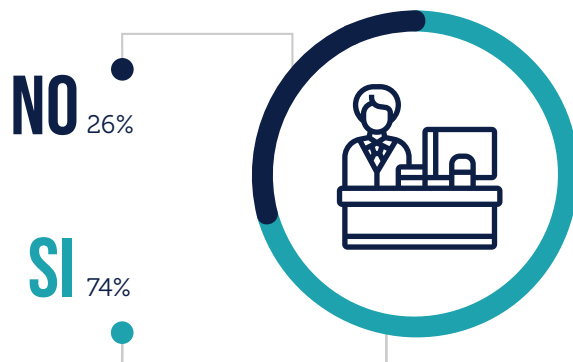
Entre los principales motivos por los que no se realizan las sustituciones destacan los plazos, pues al tratarse de plazos cortos no es posible gestionar la sustitución, seguido de la falta de personal para realizar las sustituciones y por último, los motivos relacionados a una falta de comunicación y desfases en los tiempos desde que la persona se encuentra enferma hasta que se le emite la orden sanitaria por parte de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), según como se muestra a continuación:

MOTIVOS DE NO SUSTITUCIÓN*



*Del personal judicial incapacitado (cantidad de menciones)

Dado lo anterior, resulta especialmente relevante conocer si se han generado cambios en la cantidad de personal judicial que se ubica en el área de manifestación o atención al público, ante esta consulta, las oficinas indican que se ha mantenido el personal en el 74% del total de respuestas recibidas, según como se muestra en el gráfico.

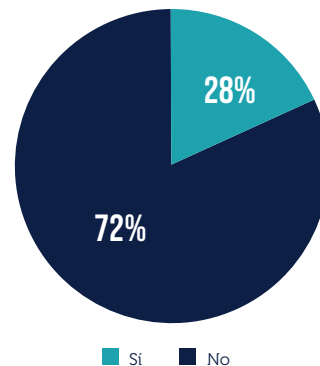


Destacan el I y II Circuito Judicial de San José así como el Circuito Judicial de la Zona Sur, como aquellos donde más se ha variado la cantidad de personal en la zona de manifestación o atención al público, pues en más del 40% de las respuestas recibidas de estos circuitos se indicó que sí se han tenido que realizar cambios, según como se muestra en el siguiente gráfico:

CIRCUITO JUDICIAL	SI	NO
I Circuito San José	48%	52%
II Circuito Zona Sur	53%	47%
III Circuito San José	57%	43%
II Circuito San José	70%	30%
II Circuito Zona Atlántica	75%	25%
Circuito Puntarenas	77%	23%
Circuito de Heredia	78%	22%
III Circuito Alajuela	78%	22%
I Circuito Alajuela	79%	21%
I Circuito Zona Sur	80%	20%
II Circuito Guanacaste	81%	19%
I Circuito Zona Atlántica	84%	16%
II Circuito Alajuela	84%	16%
I Circuito Guanacaste	85%	15%
Circuito Cartago	86%	14%

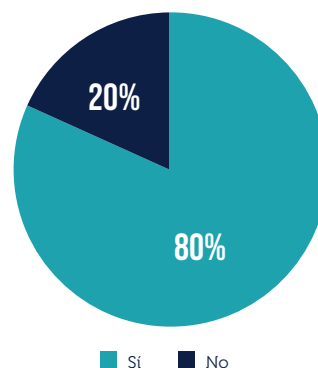
En esta misma línea, del 26% de oficinas que indicaron que no se ha mantenido la misma cantidad de personal en atención al público, destacan como el principal motivo que se busca disminuir la cantidad de personal en la oficina por el riesgo de contagio por COVID-19, seguido de esto indicaron que el personal se ha incapacitado por COVID-19 y como último otros motivos no relacionados a la pandemia y propios del despacho, según como se muestra en los gráficos.

Asimismo, al consultar si la cantidad de personal de manifestación o atención al público ha sido suficiente para cubrir la demanda de servicios durante la pandemia, en general se obtiene una respuesta positiva, lo cual concuerda con que anteriormente se indicó que en más del 70% de los despachos no se han dado cambios en la cantidad de personal que atiende al público.



Atención telefónica y prestación de servicios

Por otra parte, y con base en los resultados de la encuesta anual de la Contraloría de Servicios de este año, la cual evidenció una disconformidad de las personas usuarias con la atención telefónica, se consultó a las personas funcionarias acerca de este tema. El 28% de las oficinas señalaron que se han presentado dificultades

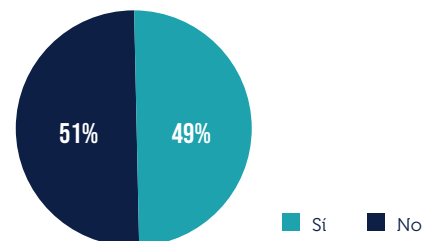
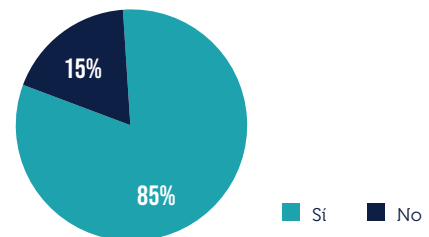


para atender las líneas telefónicas de los despachos, es importante señalar que en números absolutos ese porcentaje corresponde a un total de 67 despachos, por lo que no debe visualizarse como algo poco significativo en términos de servicio.

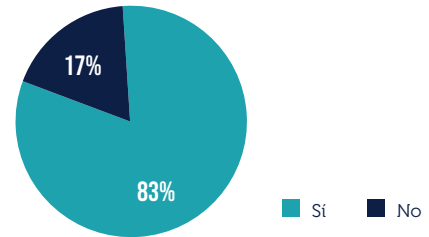
Al consultar la forma en que se han estado atendiendo las líneas telefónicas, el 73% indica que se atienden todas las líneas de los despachos, seguido de la opción otro, donde se describe que la atención varía, pues al no contar con desviación de llamadas a quienes realizan teletrabajo, la atención de las líneas depende únicamente de quienes realizan trabajo presencial, por lo cual la contestación de las llamadas en ocasiones depende de la carga de trabajo que se tenga en el despacho, en especial la atención al público. Por último, un 9% indicó que se atienden algunas, pero no todas las líneas y un 1% no está atendiendo ninguna línea telefónica del despacho.

Con respecto a la continuidad en la prestación de los servicios habituales que brindaba cada oficina previamente a la crisis sanitaria, el 85% indicaron que los servicios se han mantenido a pesar de la pandemia, según como se muestra en el gráfico.

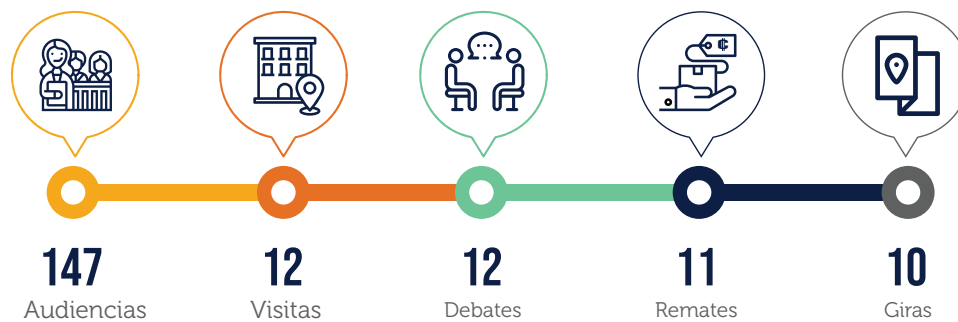
Sin embargo, al consultar por la tramitación de expedientes, en el 49% de las oficinas que contestaron el cuestionario indicaron que la crisis sanitaria ha afectado esta actividad, según como se muestra en el gráfico.



Además, en el 83% de las oficinas indicaron que se han tenido que suspender actividades como audiencias, giras, visitas, trabajo de campo, entre otras por causa de la pandemia.



Entre los servicios o actividades que se han visto afectadas se mencionaron principalmente las siguientes:



Principales actividades con suspensiones según percepción de las personas funcionarias (cantidad de menciones)

Aunque el servicio suspendido que más se mencionó fue la audiencia, es importante señalar que según mencionaron las personas funcionarias, esto se debe principalmente a que al inicio de la crisis sanitaria no se contaba con las audiencias virtuales, sin embargo, actualmente esta alternativa ha permitido reprogramarlas y llevarlas a cabo.

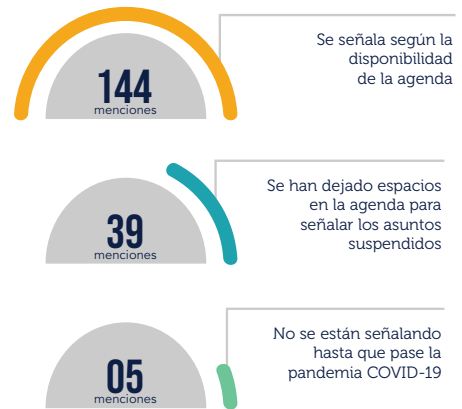
Asimismo, destacan algunas causas que dificultan la realización de audiencias, ya sea por factores internos o externos a la institución:

Suspensión por causa de las partes: debido a orden sanitaria del Ministerio de Salud o por temor a una audiencia presencial y en el caso de las audiencias virtuales por carencia de equipo de cómputo o acceso a internet, así como resistencia a una audiencia virtual por alguna de las partes involucradas.

Suspensión por parte del Poder Judicial: debido a falta de espacios adecuados para llevar a cabo las audiencias con la distancia y los protocolos sanitarios requeridos y en el caso de las audiencias virtuales carencia de equipo audiovisual a nivel institucional para llevar a cabo las audiencias, en algunos casos deben pedir equipo prestado.

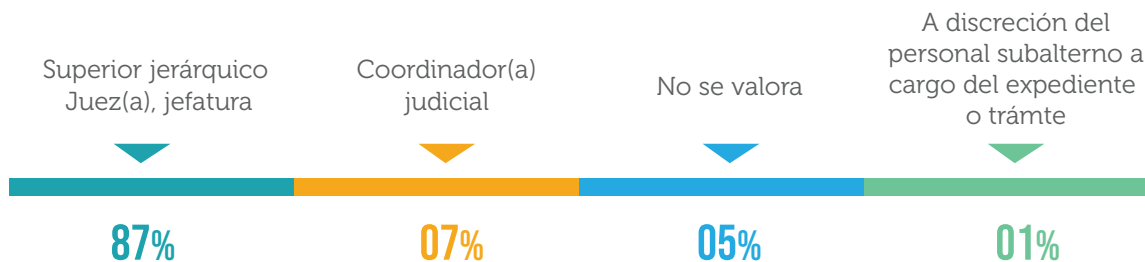
Para la reprogramación de audiencias se indicó que principalmente se señalan de acuerdo a disponibilidad en la agenda, según como se muestra en el gráfico.

Por último, las cinco respuestas donde se indicó que no se están reprogramando por el momento corresponden a materia mixta y penal juvenil.

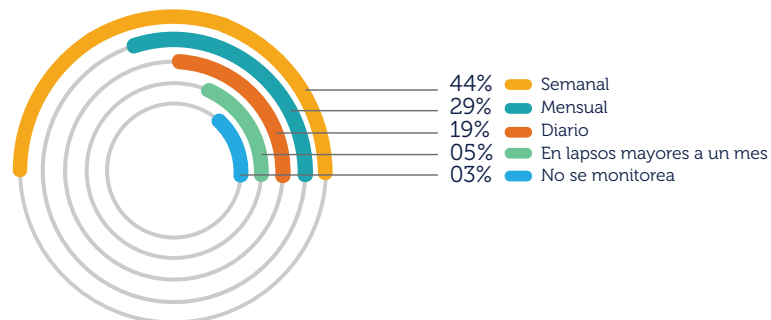


Organización de tareas y monitoreo de funciones

Por su parte, en relación a la organización de las tareas del despacho, en el 87% de los casos quien define como se priorizan para atender los servicios es el superior jerárquico (juez, jueza o jefatura), seguido del coordinador o coordinadora judicial, y en un 5% de las oficinas se indicó que no se da una valoración de tareas prioritarias:



Además, se identificó que, en su mayoría, el monitoreo de las funciones de las oficinas se realiza de manera semanal, con el 44% de las respuestas recibidas, según como se muestra a continuación:





**SUGERENCIAS
COMENTARIOS**

Por último, se recibieron un total de 110 sugerencias y comentarios para el mejoramiento de los servicios institucionales durante la crisis sanitaria, a continuación, se enlistan los principales temas y oportunidades de mejora mencionadas por las oficinas:

AUDIENCIAS

Limitaciones

- En el caso de las audiencias virtuales, hay resistencia de las personas usuarias involucradas debido al miedo o desconocimiento respecto al uso de la tecnología y en otros casos debido a la carencia de equipo audiovisual. Cuando se trata de la población carcelaria en ocasiones tampoco se cuenta con el equipo de videoconferencia en el centro penal.
- En el caso de las audiencias presenciales, se enfrentan dificultades principalmente debido a la limitación de espacio que permita cumplir con los protocolos sanitarios que garanticen la seguridad de las personas.

Recomendaciones

- Realizar campañas institucionales para concientizar al personal judicial y a las personas usuarias acerca de la necesidad de realizar audiencias virtuales en el contexto de la pandemia, así como evacuar posibles dudas que puedan surgir en este tema y que generen resistencia.
- Acondicionar espacios en los circuitos judiciales, con equipo audiovisual para personas usuarias, de forma que si alguna de las partes no posee este equipo pueda igualmente participar de la audiencia virtual.
- Brindar capacitaciones a las personas usuarias que lo requieran acerca del uso de la herramienta Teams para audiencias virtuales.
- Mejorar la disponibilidad de equipo audiovisual a nivel institucional para la realización de audiencias virtuales.

- Coordinar para que una sola oficina del Poder Judicial reciba la información de los periodos de cuarentena de los centros penales, de forma que se puedan realizar consultas específicas a esta oficina y unificar la información.
- Consultar a las personas usuarias previo a realizar señalamientos de audiencias, de forma que se puedan disminuir las cancelaciones y se aproveche mejor el tiempo disponible para estas.
- Para las audiencias presenciales se solicita la habilitación de más espacios físicos que permitan la realización de estas en forma segura.
- Considerar aspectos de espacio y ventilación en futuras construcciones o arrendamientos.

RECURSOS HUMANOS

Limitaciones

- Calidad de las licencias VDI que se brindan a las/los técnicos.
- Carencia de licencias para el personal que se encuentra en teletrabajo.
- Necesidad de recurso humano en general debido a que actualmente no se cuenta con personal meritorio.
- Dificultad para asignar sustituciones de personal.

Recomendaciones

- Mejorar y aumentar las licencias que se brindan al personal judicial, en especial en el contexto de la crisis sanitaria debido al teletrabajo.
- Consolidar una base de oferentes con experiencia para la realización de sustituciones y permitir sustituciones por plazos más cortos que los que se permiten actualmente.

DEMANDA DE FUNCIONES

Limitaciones

- Se han aumentado significativamente las demandas de informes, inventario, asistencia a capacitaciones, entre otros por parte del ámbito Administrativo, lo cual ha dificultado las labores habituales de los despachos.

Recomendaciones

- Valorar la cantidad de solicitudes que se realizan desde el ámbito administrativo y cómo estas pueden repercutir en la atención de los servicios de justicia en el contexto de la crisis sanitaria.

MEDIDAS SANITARIAS

Limitaciones

- Espacios reducidos en las oficinas, lo cual dificulta el cumplimiento de las distancias requeridas.
- Dificultad para velar por el cumplimiento de las medidas sanitarias durante todo el día en las oficinas.
- Carencia de medidas a nivel institucional para asegurar el cumplimiento de los protocolos sanitarios, aunque se han promovido activamente no hay una estrategia para asegurar el cumplimiento.

Recomendaciones

- Establecer medidas a nivel institucional para asegurar el cumplimiento de los protocolos sanitarios.

OTROS

- Realizar convenios con operadores telefónicos para que los accesos mediante redes móviles a los servicios del Poder Judicial que utilicen las personas sean gratuitos y disminuir la brecha.
- Mayor divulgación de servicios en línea, así como de otros canales de consulta para estos temas, de forma que se disminuyan las consultas telefónicas en los despachos.



PRINCIPALES HALLAZGOS

- 1** En el contexto de la pandemia el factor de **recurso humano ha tenido una afectación considerable**, principalmente debido a la cantidad de incapacidades y las dificultades para sustituir al personal que se incapacita, no obstante, las oficinas han procurado mantener la misma cantidad de personal en la zona de manifestación o atención al público.
- 2** Aunque se procura la atención de todas las **líneas telefónicas se identifican dificultades como el recargo de esta función en las personas que asisten presencialmente a las oficinas**, esto sucede debido a que el personal en teletrabajo en ocasiones no tiene su línea desviada por lo que no puede asumir este rol, la situación es más compleja si la persona que asiste presencialmente además atiende al público, pues no es posible atender al público y las llamadas telefónicas de forma simultánea.
- 3** Además de las audiencias virtuales, las personas funcionarias identifican como parte de las actividades con **mayor afectación las giras, las visitas y la realización de remates**.
- 4** La realización de audiencias se vio seriamente limitada al inicio de la crisis sanitaria, y aunque actualmente se han reprogramado de forma virtual aún se enfrentan **dificultades importantes como la falta de equipo audiovisual y la resistencia por parte de las personas usuarias**. En el caso de las presenciales la carencia de espacios que permitan cumplir las medidas sanitarias.
- 5** La demanda de informes, inventarios, entre otros aspectos administrativos a las instancias jurisdiccionales, en el contexto de la crisis sanitaria, **dificulta el cumplimiento de sus funciones sustanciales**.
- 6** El cumplimiento de las medidas sanitarias por parte de todas las personas en las oficinas constituye una nueva responsabilidad y **carga de trabajo para las personas funcionarias**.

RECOMENDACIONES

- Considerar las sustituciones por plazos más cortos al establecido actualmente, así como valorar la incorporación de personal meritorio en caso que la carga de trabajo del despacho u oficina lo amerite.
- Priorizar el desvío de líneas telefónicas que atienden público al personal en teletrabajo, para evitar un sobrecargo de atención de llamadas telefónicas al personal que labora de manera presencial.
- Se debe mejorar la disponibilidad del recurso audiovisual, priorizando aquel que se requiera para la realización de audiencias virtuales, asimismo habilitar espacios en los circuitos judiciales para que las personas usuarias puedan acceder a una computadora con internet de forma individual y conectarse a una audiencia virtual en caso de ser requerido y así evitar la cancelación de estas.
- Realizar un diagnóstico de los circuitos y oficinas que presentan mayores problemáticas en cuanto a disponibilidad de espacio para realización de audiencias presenciales, así como aquellos que por diferentes motivos tengan mayor demanda de esta modalidad; y buscar soluciones individualizadas para cada caso, de forma que se procure la habilitación de nuevos espacios o la mejora de los que se tienen actualmente.

RECOMENDACIONES

- Realizar campañas de sensibilización y promoción de las audiencias virtuales, dirigidas al personal judicial y a las personas usuarias, de forma que se puedan solventar las dudas y resistencias que se presentan en cuanto a este servicio, que resulta fundamental en el contexto actual.
- Evitar la obligatoriedad en asistencia a capacitaciones u otras actividades administrativas, de forma que en tanto sea posible estas sean opcionales por el periodo de tiempo que se requiera para poner al día las audiencias que presentaron atrasos provocados por la crisis sanitaria. Asimismo, simplificar y reducir dentro de lo posible las solicitudes de informes, inventarios, entre otras tareas que se solicitan al ámbito jurisdiccional producto de la pandemia.
- Mayor divulgación de los servicios en línea, así como de los canales para consultas de carácter administrativo (creación de correos, acceso a teams, contraseñas, consultas) de forma que estas no se dirijan al ámbito jurisdiccional
- Generar una estrategia institucional para asegurar el cumplimiento de los protocolos sanitarios por parte de las personas funcionarias, pues más allá de la divulgación y promoción se requiere supervisión en el cumplimiento o en caso de ser necesario establecimiento de sanciones por incumplimiento de estos. Actualmente esta responsabilidad se delega a la persona encargada de la oficina, sin embargo, velar por este tema debe entenderse como una responsabilidad colectiva.

