



INFORME

Análisis para la simplificación del trámite de ayudas económicas dirigidas a personas indígenas

2020

Tipo de Documento: Informe

Tema: Análisis para la simplificación del trámite de ayudas económicas dirigidas a personas indígenas .

Dirección

Erick Alfaro Romero

Recopilación de Datos Estadísticos

Rosibel Cerdas Ramírez

Diseño Gráfico

Ginger Chinchilla Aguilar

CONTENIDOS

○ Justificación	-----	03
○ Objetivos	-----	04
○ Metodología	-----	06
○ I Etapa: lineamientos que rigen el servicio	-----	09
○ II Etapa: perspectiva del trámite por parte de las personas funcionarias	-----	15
○ Sugerencias y comentarios	-----	27
○ III Etapa: perspectiva del trámite por parte de las personas indígenas usuarias	-----	31
○ Principales hallazgos	-----	35
○ Recomendaciones	-----	37

JUSTIFICACIÓN

La Contraloría de Servicios del Poder Judicial realiza este estudio, inicialmente en cumplimiento a lo solicitado mediante Oficio CACC-276-2020 de la Subcomisión de Acceso a la Justicia de Pueblos Indígenas, donde se expone la necesidad de realizar una lectura de las circulares referentes a la población indígena y procurar la simplificación de trámites dirigidos a esta, especialmente el trámite de ayudas económicas, donde, según indica la Subcomisión, se han detectado debilidades como el exceso de papeleo y reconocimiento de almuerzo en horas que no corresponden a las costumbres de las personas indígenas.

Ante esta solicitud se procede a delimitar el análisis a este trámite de forma que se pueda estudiar a profundidad y se contemplen las diferentes regiones y actores involucrados en el proceso de entrega de las ayudas económicas.

Asimismo, este análisis procura el cumplimiento de la Ley 8220 de Protección al Ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos y su Reglamento, el cual señala en su artículo 5 que se debe realizar una revisión permanente de los procesos de trámites que ejecuta la Administración Pública en aras de eliminar requisitos innecesarios.

Por último, se considera este tema como esencial dentro de las responsabilidades y razón de ser de la Contraloría de Servicios, así como una muestra del compromiso para con el mejoramiento de los servicios que la institución pone a disposición de la ciudadanía, en especial de aquellas personas que presentan alguna condición de vulnerabilidad.

OBJETIVO GENERAL

Identificar oportunidades para la simplificación de trámites en el servicio de ayudas económicas que brinda el Poder Judicial, de manera colaborativa con la población indígena usuaria y el funcionariado de la institución

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1

Determinar los principales obstáculos que se presentan en la prestación del servicio según la perspectiva de la población indígena.

2

Describir el proceso para la realización de los trámites del servicio.

3

Comparar los procesos para la realización de los trámites entre las diferentes instancias judiciales según territorio.

4

Identificar si existen trámites innecesarios, duplicados o sin fundamento legal.



METODOLOGÍA



Identificación de circuitos judiciales

En primer lugar, se realiza una identificación de los circuitos judiciales que atienden zonas con población indígena, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

CIRCUITO JUDICIAL	ZONA
II Circuito San José	Goicoechea (Anexo Contencioso)
II Circuito Alajuela	San Carlos
Circuito Cartago	Turrialba - Grano de Oro
II Circuito Guanacaste	Nicoya
I Circuito Zona Atlántica	Limón - Bribri - Batán
II Circuito Zona Atlántica	Guápiles - Guácimo - Siquirres y periferias
I Circuito Zona Sur	Pérez Zeledón - Buenos Aires
II Circuito Zona Sur	Corredores - Coto Brus
	Golfito - Puerto Jiménez
	Osa

Así se delimita el estudio a zonas de los ocho circuitos identificados, es importante señalar que se incluye el II Circuito Judicial de San José debido a que el Anexo Contencioso tiene competencia jurisdiccional a nivel de todo el país, incluyendo las zonas indígenas.



I Etapa: Lineamientos que rigen el servicio

Se aplicó análisis documental, en este caso de las circulares institucionales referentes al tema de población indígena y ayudas económicas, esto con el objetivo de conocer el trámite desde la normativa o lineamientos que lo rigen, las circulares se obtuvieron mediante una búsqueda por palabras clave en la **plataforma Nexus1 del Poder Judicial**, la cual se realizó con las siguientes palabras:

ayudas económicas, población indígena, indígenas, ayudas a testigos



II Etapa: Perspectiva del trámite por parte de las personas funcionarias

Se aplicaron entrevistas semiestructuradas a representantes de las Administraciones Regionales y un cuestionario a representantes de Juzgados, Oficinas de Trabajo Social, OIJ, u otras oficinas solicitantes de ayudas económicas, estos procesos de consulta se realizaron con el objetivo de generar insumos para construir una herramienta denominada "Blue Print", la cual busca: **graficar todo el proceso del trámite**, describir cada una de las etapas del servicio y sus detalles, identificar las acciones que debe realizar la institución para cumplir con la entrega del servicio y a la vez visibilizar los "cuellos de botella" en el servicio, así como posibles áreas de mejora.



III Etapa: Perspectiva del trámite por parte de las personas indígenas usuarias

Se aplicaron entrevistas semiestructuradas vía telefónica a personas indígenas, esto con el objetivo de generar los insumos necesarios para construir una herramienta denominada "Customer Journey Map" o en su traducción al español "Mapa de Experiencia del Cliente", el cual identifica y visualiza de forma gráfica el **"viaje del usuario"**, es decir, cada uno de los pasos que debe seguir la persona usuaria para acceder a la ayuda económica, así como la forma en que se siente la persona durante cada uno de esos pasos y las recomendaciones que brinda a la institución para mejorarlos. Esta herramienta permite identificar las principales dolencias de las personas usuarias y los puntos críticos del servicio desde su perspectiva.

Por último, es importante señalar que se opta por realizar cuestionarios y entrevistas semiestructuradas por canales no presenciales debido a las complicaciones que generaría realizar un taller presencial con personas usuarias y funcionarias en el contexto de la pandemia por COVID-19.



I ETAPA

Lineamientos que rigen el servicio

Como parte de los antecedentes institucionales para la atención de población indígena destacan las Reglas de Brasilia y las medidas cautelares establecidas por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) contra Costa Rica en el año 2015. En el año 2019, mediante circular N°188 se establecen veinte ejes de acción en cumplimiento de las Medidas Cautelares y en este mismo año, mediante circular N° 173 se da una última actualización de las Reglas de Brasilia aprobadas por Corte Plena.

Por su parte, para comprender el proceso del trámite específico de ayudas económicas e identificar las oficinas internas involucradas, se realizó una lectura de aproximadamente 40 circulares institucionales, sin embargo, únicamente se identificaron 12 circulares que emiten lineamientos con respecto a la forma en que debe llevarse a cabo el trámite, las cuales han sido emitidas principalmente por el Consejo Superior, Secretaría de la Corte y la Dirección Ejecutiva y se pueden agrupar en tres temas como se muestra en el siguiente cuadro:

TEMA	CIRCULARES
Lineamientos generales acerca del trato a la población indígena	Circular N° 182-05, Circular N° 35-14, Circular N° 86-15. (Consejo Superior)
Asignación de presupuesto y determinación de tarifas para ayudas económicas	Circular N° 10-2009, Circular N° 145-2009, Circular N° 80-15 (Consejo Superior) y Circular N°11-2020 (Dirección Ejecutiva)
Descripción del proceso del trámite de ayudas económicas, roles y responsabilidades de las instancias involucradas	Circular N° 75-95 (Consejo Superior) Circular N° 22-2007, Circular N° 21-2016, Circular N° 14-2018, Circular N° 96-18. (Dirección Ejecutiva)

I Etapa

De la lectura realizada se logró identificar a las instancias internas involucradas y su rol dentro del trámite, según como se detalla a continuación:

	Dirección Ejecutiva	Despacho u oficina que gestiona la ayuda	Administraciones Regionales u oficinas con fondos asignados	Delegaciones Regionales del Organismo de Investigación Judicial Secciones de Cárceles y Transportes del I y II Circuito Judicial de SJO Sección de Patología Forense del Departamento de Medicina Legal
	Actualización anual de tarifas de ayudas económicas	Verificar condición de pobreza o circunstancia particular. Acreditar la situación de pobreza o circunstancia particular ante oficinas o despachos que tengan fondos asignados.	Pagar la ayuda económica	Pagar la ayuda económica en horarios o días no laborales

Asimismo, se realizó un recopilado de los principales lineamientos que se establecen acerca de la forma en que debe llevarse a cabo el trámite:

Circular N° 146-17
Consejo Superior

1

Se brinda la ayuda económica a personas en estado de pobreza y que provengan de lugares lejanos.

La ayuda económica se otorga a solicitud expresa de la persona y nunca de oficio.

2

Circular N° 75-95
Consejo Superior

Circular N° 21-2016
Dirección Ejecutiva

3

La persona servidora judicial que gestione la ayuda, tiene la responsabilidad de verificar la condición de pobreza o las circunstancias particulares que justifican proporcionar la ayuda económica.

Se cubrirá la ayuda económica a los acompañantes cuando, además de la condición de pobreza, se compruebe que la persona no puede desplazarse sola.

4

Circular N° 21-2016
Dirección Ejecutiva

I Etapa

Circular N° 21-2016
Dirección Ejecutiva

5

En horas y días no laborales, el pago de estas ayudas se atenderá a través de las Delegaciones Regionales del Organismo de Investigación Judicial, Secciones de Cárceles y Transportes del I y II Circuito Judicial de San José y en la Sección de Patología Forense del Departamento de Medicina Legal, en la medida que cuentan cajas chicas auxiliares.

Las Administraciones Regionales deberá disponer de la información actualizada en cuanto al costo de los pasajes de las rutas de buses de la zona a cargo, así como del costo del servicio de hospedaje (hoteles, cabinas, pensiones, hostales, entre otros) de la zona a cargo con el fin de orientar a la persona usuaria sobre posibles lugares de hospedaje.

6

Circular N° 21-2016
Dirección Ejecutiva

Circular N° 21-2016
Dirección Ejecutiva

7

Si se trata de un imputado que no puede hacerse presente a la diligencia judicial, por ser una persona en condiciones de pobreza, el defensor lo debe informar al despacho que corresponda, a fin de obtener la ayuda económica necesaria.

Las Administraciones Regionales u oficinas judiciales que tengan a su cargo los fondos para atender estas ayudas, siempre mantendrán recursos en reserva para atender, de manera prioritaria frente a otros gastos, el pago de estas ayudas.

8

Circular N° 21-2016
Dirección Ejecutiva

Circular N° 21-2016
Circular N° 22-2007
34-2008, 25-2009-
Dirección Ejecutiva

9

Se deben tomar las previsiones del caso ya que bajo ningún concepto se limitará este servicio, ni se establecerán horarios dentro de la jornada laboral, para cancelar la ayuda económica, siempre deberá quedar una persona asignada para cualquier trámite que se requiera.

Las Administraciones Regionales y los diferentes programas presupuestarios, deben establecer los mecanismos necesarios para que se agilice el proceso, donde es fundamental como medio oficial de comunicación el correo electrónico, sin detrimento de las coordinaciones que se pueda realizar vía telefónica.

10

Circular N° 21-2016
Circular N° 22-2007,
34-2008, 25-2009
Dirección Ejecutiva

Circular N° 14-2018
Dirección Ejecutiva

11

Todo pago de ayuda económica puede darse siempre y cuando la autoridad judicial elabore una resolución, constancia o escrito, la cual acredite que se atendió a una persona en condición de pobreza.

Si una persona usuaria necesita trasladarse a Medicatura Forense o bien a alguna otra dependencia judicial, el monto del pasaje de autobús para el traslado del usuario debe ser cancelado por la Administración donde se solicita la ayuda, mientras que lo correspondiente a alimentación y el pasaje de regreso se tramite ante la Administración Regional de la Ciudad Judicial o de la dependencia que se visite. Se deberá coordinar oportunamente con el Administrador o Administradora Regional donde se presente la persona usuaria.

12

Circular N° 14-2018
Dirección Ejecutiva

Circular N° 14-2018
Dirección Ejecutiva

13

Obligación de advertir a la persona beneficiaria que el fin del dinero que se le otorga, lo utilice para el fin que se le concedió, es decir que, si la persona se ausenta a la diligencia judicial que motiva dicha ayuda, la misma no será otorgada una segunda ocasión.

De la lectura y análisis de circulares realizado se identificaron posibles oportunidades de mejora, a continuación, se detallan los principales hallazgos:

- 1 En general los lineamientos se encuentran dispersos entre diferentes circulares que datan desde el año 1995 hasta la actualidad, por lo tanto, se considera pertinente definir el proceso del trámite en un único documento de forma que sea comprendido con mayor claridad, se adjunta ejemplo de esta buena práctica ya realizada por la Administración Regional de Pococí, Anexo X, donde se diseñó un documento que aclara el trámite y los pasos que deben seguir los funcionarios judiciales para una ejecución adecuada de este.

2 Actualmente no se consideran las particularidades de las zonas, y se emiten circulares a partir de la estructura que se encuentra en la GAM, por lo cual se omiten los siguientes aspectos:

No se consideran las posibles distancias entre las oficinas encargadas del trámite, así por ejemplo se delega la entrega de ayudas económicas a las Administraciones Regionales, sin embargo, no todos los despachos cuentan con una Administración Regional cercana geográficamente, por lo que se deben asignar recursos financieros a otras oficinas o despachos, que además asumen ya otras funciones, no se establecen criterios para seleccionar la oficina/despacho que deberá asumir esa responsabilidad en estos casos.

Para la entrega de ayudas económicas en horario no laboral se asigna la responsabilidad a las Delegaciones Regionales del Organismo de Investigación Judicial, Secciones de Cárceles y Transportes del I y II Circuito Judicial de San José y en la Sección de Patología Forense del Departamento de Medicina Legal, sin embargo, no se cuenta con estas oficinas en todas las regiones del país, por lo cual esta solución solamente aplica para algunas zonas, en aquellas donde no aplica el servicio no se puede brindar en días feriados o fuera de horario laboral.

3 Las circulares no detallan con claridad los requisitos del trámite (en términos de papeleo y documentos), lo cual puede provocar que estos se establezcan de forma empírica entre las diferentes zonas y que no se estandaricen, el único requisito que se especifica es la manifestación en la Circular N°14-2018 antes mencionada.

4 Las circulares asignan montos máximos para cada rubro (transporte, alimentación, hospedaje), sin embargo, no se toma en cuenta que estos pueden variar en ciertas poblaciones, como lo es la población indígena, donde las distancias son más amplias de lo convencional.

5 El trámite funciona de la misma forma para todas las personas usuarias independientemente de si presenta o no una condición de vulnerabilidad (aparte de la condición de pobreza).



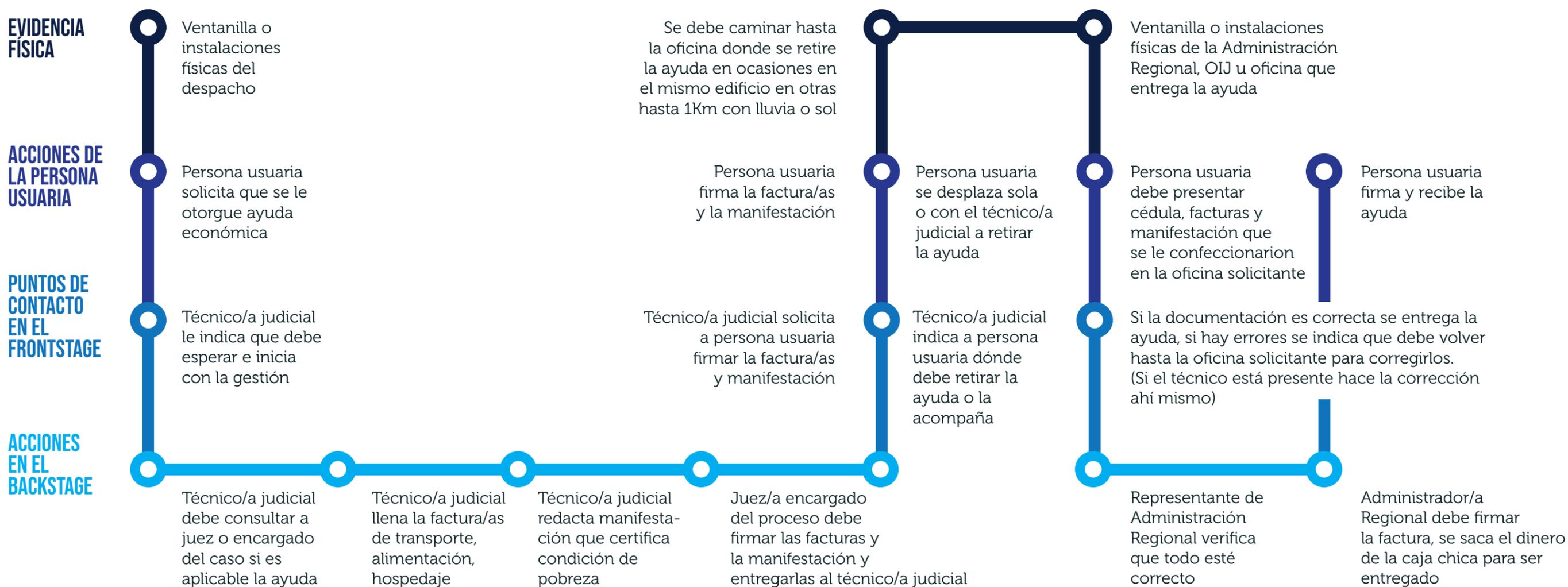
II ETAPA

Perspectiva del trámite por parte de las personas funcionarias

Se realizó un proceso de consulta al personal judicial, en una primera fase a representantes de las Administraciones Regionales de las zonas con población indígena identificadas, y en una segunda fase a técnicos/as judiciales de los diferentes despachos u oficinas encargadas de gestionar ayudas económicas a esta población.

Resultados primera fase de consulta: representantes de Administraciones Regionales

Se realizaron un total de 10 entrevistas semiestructuradas a personas representantes de las Administraciones Regionales de las zonas que atienden población indígena, la entrevista formulada se puede consultar el Anexo X de este documento. En general, aunque el trámite varía en cuanto a requisitos que se solicitan o la forma en que se lleva a cabo en las diferentes regiones, mediante la herramienta de Blue Print se puede identificar el siguiente proceso:



Nota: En el caso de las ayudas económicas a intervinientes en procesos de la Defensa Pública o el Ministerio Público se adiciona un nuevo paso y requisito, pues ambas instancias cuentan con su propia administración por lo tanto se debe adjuntar en la documentación una autorización de gastos con el visto bueno de la administración correspondiente.

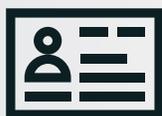
Por su parte, dentro de los principales hallazgos de las entrevistas realizadas destacan:

Diferencia entre los requisitos que se solicitan en las regiones

Se identifican los siguientes requisitos de forma general:

REQUISITO	CIRCULAR DE REFERENCIA
Cédula de identidad Copia de la cédula de identidad	No se encontró ninguna circular que especifique el requisito
Factura de transporte, alimentación y hospedaje	No se encontró ninguna circular que especifique el requisito
Manifestación que acredite condición de pobreza	Circular N°14-2018
Autorización de gastos en el caso de Defensa Pública o Fiscalía	No se encontró ninguna circular que especifique el requisito
Comprobante de asistencia posterior a asistir a la citación	No se encontró ninguna circular que especifique el requisito

Sin embargo, estos pueden variar entre las diferentes regiones, a continuación, se presentan los hallazgos y posibles recomendaciones con respecto a cada requisito:



CÉDULA DE IDENTIDAD

En algunos casos debe ser presentada en la oficina solicitante de la ayuda, donde le sacan una copia y la adjuntan en la solicitud, mientras que en otros casos la solicitan hasta que la persona llega a la Administración Regional u oficina que entrega la ayuda económica.

Si una persona se presenta sin cédula es necesario que la oficina solicitante valide que se trata de la persona usuaria, esto con la presencia del técnico/a judicial o mediante un documento que así lo acredite. Por lo tanto, debería solicitarse presentar la cédula desde el inicio del trámite y así evitar que una persona se traslade a retirar la ayuda sin cumplir este requisito y que deba devolverse a la instancia solicitante a pedir un documento que le acredite.

Por último, se considera innecesario sacar la copia a la cédula, pues el propósito es únicamente validar que la persona sea quien dice ser, lo cual puede realizarse sin generar mayor gasto de papel y tiempo, además no se establece como requisito en ninguna circular de las analizadas.



MANIFESTACIÓN QUE ACREDITE CONDICIÓN DE POBREZA

Debe analizarse la utilidad de este documento, pues podría omitirse del trámite y una vez que se confecciona una factura que se sobreentienda que se acredita la condición de pobreza, actualmente se establece como requisito en la circular N°14-2018.



FACTURA DE TRANSPORTE, ALIMENTACIÓN Y HOSPEDAJE

Este requisito es común en todas las regiones, sin embargo, varía la forma en que se diseña pues en algunas zonas se realiza una única factura donde se seleccionan los rubros que se pagarán, mientras que en otras zonas existen facturas por separado (una para el rubro de transporte y otra para los rubros de alimentación y hospedaje), esto último no es necesario y genera más papeleo e inversión de tiempo en el llenado, por lo tanto, debería estandarizarse en todas las regiones y que se realice una única factura, con los mismos campos y sin dejarlo abierto a modificaciones de las diferentes zonas.



AUTORIZACIÓN DE GASTOS EN EL CASO DE DEFENSA PÚBLICA O FISCALÍA

Al tratarse de una administración independiente se solicita una autorización de gasto para cada ayuda económica que se tramita. Según las entrevistas realizadas, se identificó que en algunos casos se realiza todo el trámite de la ayuda económica y la autorización de gastos se solicita de forma posterior al trámite, esto con el propósito de agilizar el trámite y no hacer esperar a la persona usuaria, sin embargo, debe valorarse con las administraciones correspondientes si esto es viable o explorar otras opciones para eliminar este requisito, incluso la posibilidad de que basándose en el histórico de ayudas económicas que se solicitan se autorice un determinado monto, esto con periodicidad mensual, de forma que no se requiera solicitar autorizaciones para cada ayuda que se entrega.



COMPROBANTE DE ASISTENCIA POSTERIOR A ASISTIR A LA CITACIÓN

No se solicita en todas las regiones, sin embargo, en algunas sí se solicita de forma física un comprobante de asistencia, para lo cual, la persona usuaria una vez que asistió a la citación o diligencia, debe regresar a la Administración Regional a dejarlo. Esto es innecesario, pues puede comprobarse la asistencia por otros canales, por ejemplo, haciendo la consulta vía correo electrónico o llamada telefónica.

Atención no cubierta en días feriados o fuera de horario laboral

Las entrevistas a administraciones regionales reafirman lo mencionado en el análisis de circulares, donde se indica que estas no engloban la realidad de las periferias, así por ejemplo no todas las regiones cuentan con Regionales del OIJ, Secciones de cárceles o Patología Forense que brinden el servicio en días feriados y fuera de horario laboral o en caso que sí se cuente con ellas la distancia es significativa entre la misma zona y no es posible llevar a cabo el trámite. De las diez Administraciones Regionales consultadas 6 de ellas indicaron que sí cuentan con oficinas que les permitan la atención en feriados y horario no laboral, sin embargo 4 indicaron que no es posible, las que indicaron tener dificultades son:

LIMÓN

Aunque se cuenta con OIJ, en el caso de Bribri y Batán la delegación tiene horario de oficina.

GOLFITO

Se indica que en Golfito no existe oficina del OIJ con atención 24/7, sino una oficina de recepción de denuncias con horario regular.

PÉREZ ZELEDÓN

Para el caso de Buenos Aires no es posible entregar ayudas económicas después de las 16:30 horas, pues no hay una oficina que lo permita, la distancia con el centro de Pérez Zeledón es significativa.

OSA

Según se indica, aunque se había gestionado la aprobación de una caja chica por parte de la Dirección Ejecutiva para el OIJ, en la delegación únicamente laboran dos personas que además deben desplazarse constantemente para atender incidencias, esto afectó continuar con el trámite.

Listados de hoteles y tarifas de estos son poco comunes

Aunque la circular N°21-2016 de la Dirección Ejecutiva indica que:

“(...) las Administraciones Regionales deberán disponer de la información actualizada en cuanto al costo de los pasajes de las rutas de buses de la zona a cargo, en la medida que la persona usuaria no puede aportar factura sobre este tipo servicio, así como del costo del servicio de hospedaje (hoteles, cabinas, pensiones, hostales, entre otros) de la zona a cargo con el fin de orientar a la persona usuaria sobre posibles lugares de hospedaje, conforme la ayudada económica brindada” (Dirección Ejecutiva, 2016)

Al consultar a las Administraciones Regionales se identifica que en su mayoría estas no cuentan con listados de hoteles y tarifas de hospedaje en las zonas, en el caso de las tarifas de viáticos sí se consultan directamente las tarifas de ARESEP, sin embargo, otros canales como lancha u otro que puedan ser utilizados por una persona indígena, suelen ser transporte informal y no se encuentran tarifas oficiales.

Se asignan citaciones en horarios no adecuados para la población indígena

Según las entrevistas realizadas se menciona que se realizan citaciones en horarios poco convenientes para las personas indígenas, quienes se desplazan distancias muy significativas para llegar a las instalaciones judiciales, esto a pesar de que la circular N°010-2009 de la Secretaría de la Corte se indica que:

“Deberán los y las jueces, fijar los señalamientos de las audiencias y juicios dentro de un horario accesible, contemplando las particularidades de cada zona” (Secretaría de la Corte, 2009)

Por lo tanto, se debe procurar realizar de forma obligatoria consultas a la persona usuaria acerca de sus posibilidades para desplazarse en los horarios propuestos por el despacho u oficina, previo a asignar una citación.

Resultados segunda fase de consulta: técnicos/as judiciales de despachos u oficinas encargadas de gestionar ayudas económicas

Con respecto a la consulta realizada a técnicos/as judiciales o personas funcionarias encargadas de gestionar ayudas económicas en los despachos u oficinas solicitantes, se diseñó un instrumento de consulta que se puede visualizar en el Anexo X de este informe, la aplicación se realizó de forma electrónica y se recibieron un total de 69 respuestas, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

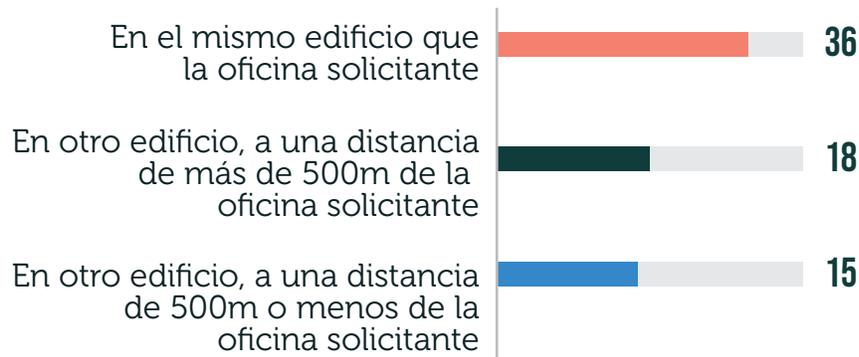
ZONA/REGIÓN	DEFENSA	FISCALÍA	JUZGADO	OIJ	TRABAJO SOCIAL	TRIBUNAL	TOTAL GRAL.
Corredores	1	5	12	1	-	-	19
Pérez Zeledón	1	6	4	-	-	6	17
Golfito	3	2	7	-	-	1	13
Osa	-	1	2	-	-	3	6
San Carlos	1	-	3	-	1	-	5
Limón	1	-	1	-	-	2	4
Nicoya	-	-	3	-	-	-	3
Goicoechea	-	-	-	-	-	2	2
TOTAL GRAL.	7	14	32	1	1	14	69

La consulta buscaba indagar en aspectos como los que se presentan a continuación:

- 1 Distancias entre el despacho/oficina solicitante y la oficina que entrega la ayuda económica:** de las 69 respuestas recibidas, un total de 18 indicaron que la oficina o despacho que entrega la ayuda a la persona usuaria se ubica a una distancia considerable de más de 500 metros, lo cual implica que la persona usuaria debe desplazarse de una oficina a otra, en este sentido es importante señalar que las Administraciones Regionales indicaron distancias de hasta 700m, como es el caso de Buenos Aires, donde el Juzgado Contravencional y la Defensa Pública se ubican a 700m del Juzgado Penal que es el que cuenta con caja chica en la zona, en esta misma línea, en el caso de

II Etapa

Limón se identificó que durante el próximo año se presentará una situación similar, pues la Fiscalía de Bribri se trasladará del espacio geográfico que ocupa y se ubicará a 6km de la oficina con caja chica de la zona, por lo tanto deberán buscar opciones para la entrega de ayudas económicas.



Por su parte al consultar si consideran que esta distancia genera dificultades en el trámite, un total de 17 funcionarios/as señalaron que sí consideran la distancia como problemática.



Quienes señalan que la distancia es un factor que afecta negativamente el trámite, detallaron las siguientes causas:

- Distancias considerables e inclemencias del clima (lluvia o exceso de sol que dificulta que la persona se traslade a retirar la ayuda).
- Desconocimiento de la zona por parte de las personas usuarias por lo tanto pueden llegar a perderse si no se les acompaña a retirar la ayuda económica.
- Las personas no cuentan con recursos para desplazarse de una oficina a otra, si son largas distancias deben realizarlo caminando.
- Se pierde tiempo en el traslado y si hay errores en las facturas representa un problema mayor.
- Las personas usuarias en ocasiones son personas adultas mayores o con niños/as lo que dificulta más el traslado.

2

Diferencias en los procedimientos del trámite: al consultar el procedimiento del trámite se identificó que se presentan variaciones entre las diferentes zonas, pues algunos despachos y oficinas indican que sí se realizan ciertos procedimientos mientras otros indican que no o que se realizan de forma distinta, lo cual permite comprobar que este no se encuentra estandarizado, destaca la solicitud de la cédula y copia de esta y la solicitud de comprobante de asistencia a la citación como los pasos del trámite que presentan mayor variación, pues la mayoría contestaron que no se realiza.

En el caso de la cédula algunos indicaron que principalmente la solicitan en la oficina que entrega la ayuda, pero varía entre las zonas, asimismo, en muy pocas solicitan llevar comprobante posterior a realizar la diligencia.

Lo anterior, se evidencia a continuación:

PASOS DEL TRÁMITE	SI	NO
La persona usuaria solicita la ayuda económica por sí misma en el despacho u oficina.	61	08
El técnico judicial o representante del despacho u oficina consulta a la persona encargada del proceso (Juez/a, Fiscal/a, Defensor/a, Trabajador/a social) para que autorice entregar la ayuda económica.	63	06
El técnico/a judicial o representante del despacho u oficina debe confeccionar las facturas correspondientes según sea el caso y estas deben ir firmadas por el/la encargado/a del proceso y por la persona usuaria.	58	11
El técnico/a judicial o representante del despacho u oficina debe confeccionar una manifestación que acredite la condición de pobreza y debe ir firmadas por el/la encargado/a del proceso y por la persona usuaria.	55	14
El técnico/a judicial o representante del despacho solicitante le solicita la cédula a la persona usuaria para sacarle una copia y adjuntarla a la solicitud.	23	46
El técnico/a judicial o representante del despacho solicitante acompaña (caminando) a la persona usuaria hasta la oficina/despacho que le entregará la ayuda económica, aporta la documentación y espera a que esta se haga efectiva.	48	21
Se solicita a la persona usuaria que una vez realizada la diligencia para la que solicitó la ayuda económica, debe llevar comprobante de asistencia a la oficina/despacho que le entregó la ayuda.	11	58

II Etapa

Dentro de las variaciones también se identificó que no todos los despachos/oficinas designan un representante que acompañe a la persona usuaria a retirar la ayuda económica a la Administración Regional u oficina encargada, según las entrevistas realizadas se indicó que la práctica se empezó a realizar debido a que las personas usuarias se perdían cuando tenían que trasladarse de una oficina a otra, en especial cuando las oficinas se encontraban en edificios diferentes y no conocían la zona, además en algunos casos sucedía que la factura estaba mal realizada por lo que la persona usuaria debía devolverse al despacho para que se hiciera la respectiva corrección, por lo que se optó por el acompañamiento, así se podría realizar la corrección de la factura de forma más rápida y sin desplazamiento.

Al consultar por esta práctica en específico, de las 69 respuestas totales, en 30 de ellas se indica que no se acompaña del todo o se acompaña dependiendo del caso, según como se muestra a continuación:



Entre los criterios que se indicaron para decidir si se realiza el acompañamiento o no señalaron:

Se acompaña cuando es la primera vez que realiza el trámite.

Solo se acompaña si la persona no porta documento de identidad y debe validarse ante la Administración Regional.

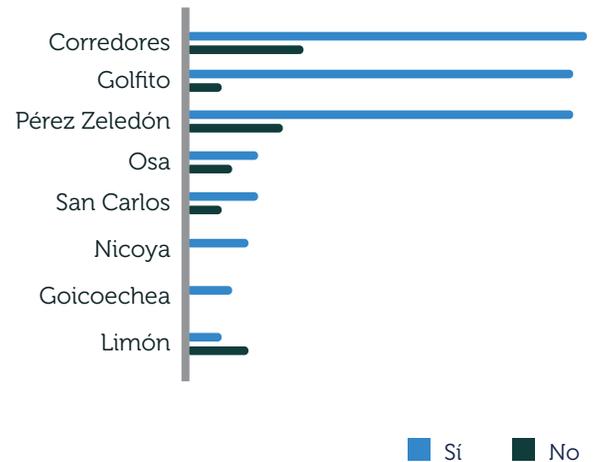
No se acompaña debido a que no se cuenta con suficiente personal en el despacho.

Se acompaña solamente si la persona tiene discapacidad o es adulta mayor o si se le dificulta comprender la ubicación de la oficina.

Es importante señalar que esta práctica no se encuentra estipulada en ninguna circular por lo que queda a criterio de los despachos y oficinas.

II Etapa

Por otra parte, con respecto a la entrega de ayudas económicas en horas de almuerzo, también se dan variaciones en la forma de atender la situación entre las zonas. Mientras que en algunas zonas existe flexibilidad por parte de las Administraciones Regionales u oficinas encargadas para entregar ayudas económicas, aún en la hora de almuerzo de las personas funcionarias, en otras se cierra la oficina y la persona usuaria debe esperar una hora hasta que se reanuden las funciones de la oficina, se consultó a los técnicos/as judiciales si perciben que en la zona que laboran existe este tipo de flexibilidad, y se recibieron las respuestas que se detallan en el gráfico.



En el caso de Corredores, Pérez Zeledón y Limón es donde mayor cantidad de personas percibieron que no se da esa flexibilidad de entregar las ayudas en horarios de almuerzo. Es importante señalar que esta práctica no es una obligación que corresponda a las personas funcionarias, sino que quienes lo realizan lo hacen por voluntad propia y ceden de su tiempo de almuerzo para atender la diligencia.

En esta misma línea, se consultó por la oficina que atiende el trámite de ayudas económicas en horas no hábiles, días feriados y fines de semana, 30 de los 69 técnicos/as judiciales que contestaron la consulta indicaron que no había ninguna oficina en la zona que atendiera, y un total de 14 indicaron que no saben si se atiende el trámite en estos casos:



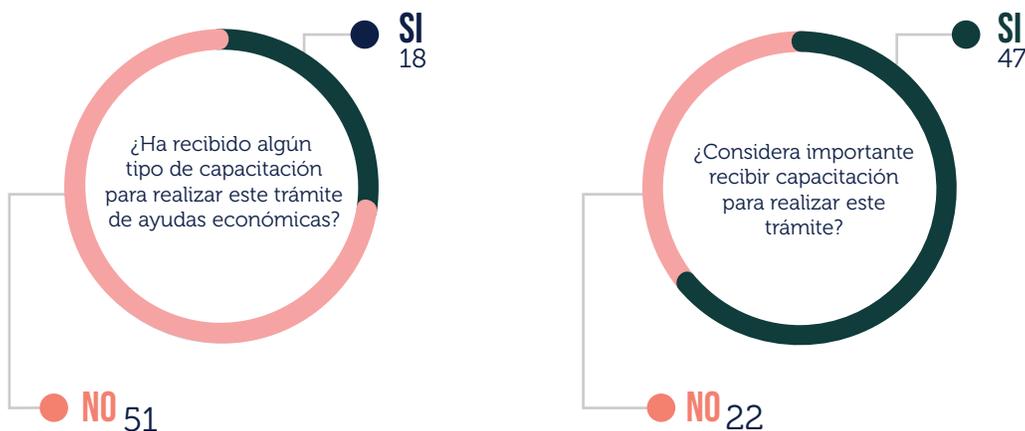
3 Información y divulgación del servicio: como se mencionó anteriormente, las circulares institucionales señalan que las ayudas económicas no deben brindarse de oficio, sino ante solicitud de la persona usuaria, sin embargo, si estas y en especial aquellas personas en condición de vulnerabilidad no saben de la existencia del servicio probablemente no lo solicitarán, se consultó a los despachos si se realizan esfuerzos de comunicar e informar acerca del servicio, sin embargo en su mayoría indicaron que esto no se realiza actualmente, según como se muestra en el gráfico.



Quienes contestaron que sí, indicaron acciones informativas como:

- Si el despacho tiene conocimiento de una condición de vulnerabilidad se le informa acerca del servicio o se le consulta si lo requiere.
- Afiches o letreros en las paredes del despacho/oficina y zona de espera.

4 Capacitación del Personal: en su mayoría los técnicos/as judiciales/responsables de gestionar el trámite indicaron que no han recibido capacitación o inducción para realizarlo, únicamente 18 de las 69 respuestas fueron positivas, por su parte un total de 47 indicaron que consideran importante que les brinde esa capacitación mientras 22 indicaron que no lo consideran relevante.





SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

Por último, se solicitó la perspectiva de los/as técnicos/as judiciales con respecto a aspectos de mejora del trámite entre las respuestas mencionadas destacan las siguientes:

Atención en fines de semana y distancia entre las oficinas

“en fines de semana, se dificulta por cuanto las oficinas de la Administración permanecen cerradas, la distancia de la Administración a veces hace que el proceso sea más lento”

“El despacho donde entregan el dinero de estas ayudas económicas está demasiado largo de este despacho”

“La distancia entre la oficina y la administración, que la coordinación debe hacerse vía telefónica y correo electrónico”

“El traslado a las distintas instancias que debe de realizar la persona usuaria, para lograr obtener la ayuda económica”

“debería existir una caja chica en el edificio para evitar que las personas deban desplazarse fuera del edificio”

“la posibilidad de brindar ayuda económica los fines de semana es complicado”

Atención en fines de semana y distancia entre las oficinas

“contemplar las realidades de las comunidades y las dificultades de transporte público, siendo que en estas zonas no se pueden los rubros como en la ciudad, al tener que utilizarse medios privados pagados mucho más onerosos que buses o taxis”

“contar con un listado de costo local de los servicios de transporte terrestre y marítimo”

“burocracia y que no está unificado el trámite, depende del criterio del administrador si paga el transporte de taxi o no”

“no todas las rutas de autobús se encuentran registradas en la lista oficial aportada al despacho, por lo que en ocasiones se generan problemas ya que los buses cobran lo que deseen”

“la revisión de la lista de precios y rutas de ARESEP, ya que hay lugares que no vienen incluidos en esa lista y los montos por concepto de transporte deben coincidir con lo que indica ARESEP”

“falta de dinero en caja chica”

| Requisitos del trámite

Aprobación de autorización de gastos en el caso de ayudas de la Defensa Pública o Ministerio Público:

“antes de la pandemia, las solicitudes de gastos se debían de hacer directamente al UAMP en San José, por lo que se debía de esperar mucho para la aprobación, y se tardaba mucho para entregar al usuario su ayuda. Ahora es un poco más rápido, pero siempre se debe de esperar”

“lo que más atrasa es solicitar la aprobación de la ayuda en San José”

“que se dura mucho en cuanto a la autorización, a la espera del correo del visto bueno”

“se deben hacer muchos trámites, oficio a la administradora del MP y luego factura a la Administración, debemos esperar respuesta, que, aunque es pronta, suma tiempo de espera”

“donde se dura un poco más es en la aprobación de la Autorización de Gasto, cuando se remite a la compañera de la unidad administrativa”

Elaboración de las facturas y manifestaciones:

“la cantidad de papeleo que se debe realizar atrasa de una manera importante la entrega de dicha ayuda económica, inclusive, las personas se quejan por el tiempo que se ocupa para confeccionarla”

“se tarda mucho llenando los documentos del formulario de ayuda”

“el trámite es tedioso ya que por pequeñas inconsistencias deben de estarse corrigiendo las facturas (...) en varias de las ocasiones el Técnico que está realizando la ayuda económica también está atendiendo a personas detenida y por todo lo que conlleva cada trámite es de humano estarse equivocando, por lo que sería de gran ayuda que de alguna manera se pueda subsanar esta situación sin que tenga que estar devolviendo la factura para corrección y que el usuario no tenga que estar esperando”

“errores en la confección de los oficios”

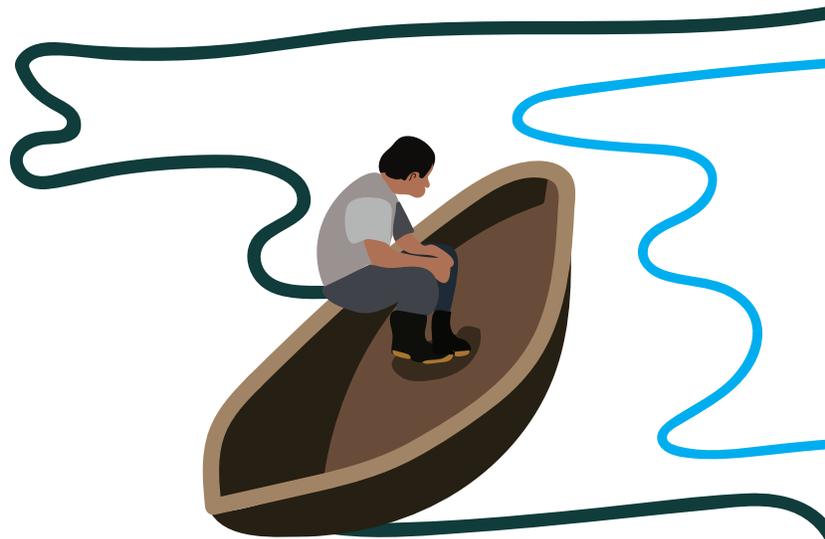
“en ocasiones cuesta más la documentación y horas de trabajo que la misma ayuda económica”

“mucho trámite para dar la ayuda, ya que debería existir menos para dar un servicio más eficiente y no perder tiempo en solo ese trámite”

| Comunicación entre las oficinas

“falta de comunicación de la oficina solicitante a la oficina que brinda la ayuda económica”

“que la persona encargada de Caja Chica de la Administración Regional no se encuentra en la oficina”





III ETAPA

Perspectiva del trámite por parte de las personas indígenas usuarias

Se realizaron un total de 23 llamadas telefónicas para aplicar el instrumento de consulta que se encuentra en el Anexo X de este documento, sin embargo, únicamente se recibió respuesta de 7, de las cuales dos pertenecen a la zona de Corredores, dos a Buenos Aires de Pérez Zeledón, dos a Guatuso y una a Coto Brus.

Aunque la experiencia de las personas usuarias puede variar debido a las diferentes formas en que se lleva a cabo el trámite, se lograron identificar “momentos de dolor” a lo largo del proceso, así como las emociones que experimenta la persona usuaria hasta que recibe la ayuda económica, esto se visualiza en el mapa de usuario/a que se presenta a continuación:

MAPA DE EXPERIENCIA DE USUARIO/A

- 1** Presentarse en el despacho/oficina donde se lleva su proceso e informar que requiere de una ayuda económica.
- 2** Esperar a que el técnico judicial o representante del despacho prepare la documentación.
- 3** Trasladarse hasta la oficina/despacho que le hará entrega de la ayuda económica.
- 4** Esperar en la Administración Regional u oficina encargada a que esté lista la ayuda económica y se la puedan entregar.
- 5** Recibir la ayuda económica y firmar el recibido o lo que le soliciten.
- 6** Presentarse a la citación (en casos que amerite viajar fuera de la zona) y volver a solicitar la ayuda para el viaje de regreso o alimentación.



Desánimo

-El personal me ha indicado que están ocupados, que debo esperar.

-Tanto papeleo es incómodo.

Bien- esperanza (cuando es en el mismo edificio)

-Tuve que trasladarme a una oficina abajo, pero me sentí bien, no me molestó.

Bien - neutral

-No me parece mal, porque me están ayudando y eso es bueno.

Mal

-Porque dan el dinero por partes.

-Me pasó que me dieron en el lugar donde finalizaba la diligencia, sino hubiera sido por un poquito de dinero que llevaba, no hubiera podido ir.



Incomodidad, vergüenza y temor

-No es bonito pedir dinero

Terrible (cuando es en otro edificio)

-Muchas veces por un monto muy bajo, se debe caminar entre unos 200 o 300m, hacer el protocolo de aseo para entrar a ese otro edificio genera estrés.

Mal - pena - vergüenza-temor

-Tuve que esperar casi media hora para recibir el dinero.

- He optado por irme sin recibir la ayuda.

-Pena por recibir el dinero, a veces son montos muy bajos.

En general, las personas entrevistadas difieren en algunas opiniones con respecto al trámite, esto debido a la variabilidad entre las zonas, sin embargo, es importante señalar aspectos como la vergüenza y temor que sienten al solicitar una ayuda económica, en especial porque son montos bajos y se avergüenzan de no contar con ese dinero para transportarse o cubrir su alimentación, perciben un exceso de papeleo lo cual hace que el proceso sea más incómodo de llevar, asimismo otros aspectos como el traslado de un edificio a otro y el tiempo de espera para recibir la ayuda (en especial cuando es en hora de almuerzo y se deben esperar hasta la 1pm que regresan las personas funcionarias), son algunas de las principales inconformidades que presentan.

Por otra parte, la mayoría indicaron que consideran valioso que se les acompañe a retirar la ayuda a la oficina correspondiente pues en ocasiones no conocen la zona y sienten temor de perderse o de perder los papeles o que se dañen durante el tiempo que se trasladan de una oficina a otra, quienes señalaron que no lo consideran necesario indican que la oficina se encontraba cerca una de la otra y que no requieren acompañamiento.

Con respecto a requisitos del trámite les parece correcto pues solamente se les solicita cédula de identidad y se les consulta el monto del pasaje de autobús, aunque sí perciben que las personas funcionarias deben realizar mucho papeleo que atrasa la entrega de la ayuda.

Por último, señalaron algunas mejoras que consideran que se pueden realizar como:

- Informar de la existencia del trámite mediante rótulos en los despachos y en las escuelas y colegios de la comunidad siempre tomando en cuenta el idioma pues no todas las personas indígenas saben leer en idioma español, panfletos que se distribuyan en las comunidades, mediante canales electrónicos como Facebook o WhatsApp o mediante el diálogo directo que se les informe cuando asisten a los despachos que tienen esa posibilidad.
- Los montos de dinero que se les brindan no contemplan imprevistos o transportes privados o especiales que las personas indígenas deben utilizar o incluso el pago de un servicio sanitario pues se desplazan por periodos de tiempo largo y deben recurrir en otros gastos, consideran que se deberían contemplar estos aspectos.

- En casos de violencia doméstica la persona afectada se desplazó a las instancias judiciales con su mamá, sin embargo, el monto de dinero solo cubría los gastos de la afectada, recomienda que se consideren esos casos y que se permita aumentar el monto en este tipo de situaciones.
- Solicitan que se colabore con gastos de otra persona acompañante pues al ser de zonas alejadas y no conocer la zona les da temor desplazarse solos/as.



PRINCIPALES HALLAZGOS

- 1** Las circulares con respecto al trámite de ayudas económicas se encuentran dispersas en diferentes periodos, lo cual dificulta la comprensión del trámite por parte de las oficinas encargadas. Además, **las circulares son poco específicas** con respecto a documentación del trámite.
- 2** Las distancias entre las oficinas/despachos que gestionan la ayuda económica y entre las oficinas/despachos que la entregan representan un problema para la persona usuaria y para el personal judicial, las personas usuarias se encuentran disconformes debido a que en ciertos casos deben **recorrer largas distancias caminando, bajo condiciones climáticas complejas y en zonas desconocidas**; por su parte también dificulta las labores habituales del personal judicial en los despachos pues deben desplazarse a acompañar a las personas usuarias a retirar la ayuda económica.
- 3** El trámite no se encuentra estandarizando pues varía el proceso entre las diferentes zonas en cuanto a papeleo y formas de llevar a cabo el proceso.
- 4** Se percibe un **exceso de papeleo** que el personal judicial debe llenar para entregar una ayuda económica.
- 5** En algunas zonas el servicio de **ayudas económicas no se puede brindar en días feriados, fines de semana y horas no hábiles** debido a que no hay oficinas disponibles, la solución que se ha establecido hasta ahora (la cual consiste en que sean entregadas por parte de las Regionales del OIJ) no aplica en todas las zonas.
- 6** Se tienden a generar **errores en la confección de las facturas**, lo cual provoca que el trámite sea más lento y engorroso.
- 7** En el caso de la Defensa Pública y el Ministerio Público el **proceso es más complejo** pues se debe solicitar una autorización de gastos para cada ayuda económica que se tramita.
- 8** **No se aprovechan suficientemente los recursos tecnológicos** por parte del personal judicial para agilizar el trámite.

9

El personal judicial percibe una **carencia de capacitación** en cuanto a la realización del trámite de ayudas económicas.

10

Las personas indígenas manifiestan que se avergüenzan de solicitar ayudas económicas, y cuando el **trámite es lento o engorroso la sensación de pena aumenta**.

11

Hay una **necesidad de información y divulgación** acerca de la existencia de las ayudas económicas, en especial para la población indígena.

12

En la definición de los montos que se brindan por concepto de ayuda económica no se consideran particularidades de las zonas con población indígena como lo es el uso de transporte informal o taxi, las tarifas estipuladas por ARESEP únicamente contemplan transporte público de autobús, además **las personas indígenas al desconocer las zonas requieren asistir acompañadas y únicamente se brinda ayuda económica a una persona**.

RECOMENDACIONES

○ **Generar una única circular** con el proceso detallado del trámite de forma que sea entendible y no requiera la revisión de múltiples circulares de años anteriores, asimismo se recomienda generar una guía para ser distribuida a las personas funcionarias, esto siguiendo el ejemplo del documento guía diseñado por la Administración Regional de Pococí. (Sería la elaboración de un manual)

○ **Buscar soluciones conjuntas** entre las Administraciones Regionales y los despachos, con el apoyo de la Dirección Ejecutiva, que permitan que las personas usuarias no deban desplazarse de un edificio a otro para retirar una ayuda económica, sino que le sea entregada en la misma oficina donde la solicitan.

○ Con respecto a la documentación del trámite:

-**Rediseñar las facturas** que se utilizan actualmente de forma que se utilice una única factura donde se puedan seleccionar los rubros a pagar a la persona usuaria y se reduzcan la cantidad de campos. El documento debe ser de fácil y rápido llenado. Además, se recomienda estandarizarlo para todas las zonas del país. (Se debería agregar una categoría donde se indique la condición de vulnerabilidad, producto de este proyecto se evidenció que no tienen las facturas debidas en esa categoría por lo que se dificultó brindar el dato).

-**Reconsiderar la obligatoriedad de la manifestación que acredita condición de pobreza** y considerar la opción de eliminar este documento como parte del trámite, de forma que con la emisión de la factura se dé por entendido que se acredita la condición de pobreza de la persona usuaria.

-No se debe sacar fotocopia de la cédula si es innecesario, debería solicitarse únicamente para verificación de la identidad.

- **Eliminar la solicitud de comprobantes de asistencia** a las cita-

ciones en las zonas en que esto se solicita y procurar que la verificación de asistencia sea realizada por el personal judicial por canales alternos como correo electrónico o llamada telefónica a la oficina correspondiente.

Valorar con la Dirección Ejecutiva el **envío de facturas en formato digital** de una oficina a otra y eliminar el uso de las facturas en papel. (En este caso se involucra la oficina de Financiero Contable, quien es el ente encargado de revisar las facturas).

Analizar la posibilidad de **aumento de los montos por cada rubro dependiendo de la zona y el tipo de población que se atiende**, de forma que se consideren aspectos como el transporte informal que requieren algunas personas indígenas para llegar a sus hogares, para esto se requiere del apoyo de las Administraciones Regionales y los despachos quienes conocen las particularidades de las zonas.

Incentivar la **entrega de ayudas económicas en horarios de almuerzo**, de forma que al menos una persona del despacho o de la Administración Regional pueda atender el trámite durante este horario si es requerido y pueda adelantar o atrasar su hora de almuerzo en circunstancias especiales, y evitar así que la persona indígena deba esperar lapsos prolongados de tiempo.

Brindar **capacitación al personal judicial para la realización de este trámite** en específico, el llenado de la documentación y la atención de la persona indígena que solicita ayuda económica, de forma que se sienta cómoda (no avergonzada) y perciba la ayuda económica como un derecho al cual tiene acceso. (Podría gestionarse con el Departamento de capacitación de Gestión Humana, la creación de un curso para el personal técnico en cuanto al procedimiento para otorgar ayudas económicas).

Promover una intensa **campaña interna y externa con la información de las ayudas económicas** para población de escasos recursos. Utilizando canales de comunicación locales, por medio de los facilitadores judiciales.

