



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

EN EL PODER JUDICIAL



323.042

P742p

Poder Judicial. CONAMAJ.

Política de Participación Ciudadana en el Poder Judicial / CONAMAJ. --
San José, C.R.: CONAMAJ, 2015.

63 p.

ISBN 978-9968-792-57-8

1. Poder Judicial-Costa Rica 2. Participación Ciudadana I. TÍTULO

Créditos

Román Solís Zelaya. Presidencia (Conamaj)

Sara Castillo Vargas. Dirección (Conamaj)

Ingrid Bermúdez Vindas. Coordinación del Programa de Participación Ciudadana (Conamaj)

Nataly Salas Rodríguez. Profesional del Programa de Participación Ciudadana (Conamaj)

Daniella Guevara Walker. Profesional del Programa de Participación Ciudadana (Conamaj)

Andrea Bermúdez Castillo. Profesional del Programa de Participación Ciudadana (Conamaj)

Gustavo Blanco Brakenridge. Consultor.

Personal del Depto. de Artes Gráficas del Poder Judicial. Diseño e impresión.

Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (Conamaj)

Tel. (506) 2295-3322 Fax (506) 2233-7776

Dirección electrónica: www.conamaj.go.cr

Correo electrónico: conamaj@poder-judicial.go.cr

Redes sociales: www.facebook.com/conamaj

Apdo. Postal 101-1003 San José, Costa Rica

Advertencia: Este material está hecho sin fines de lucro y para el disfrute de todas aquellas personas que colaboran directa o indirectamente con la administración de la justicia **“POR LO CUAL ESTÁ PROHIBIDA SU VENTA”**.

Contenido

I.	INTRODUCCIÓN	5
II.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL PODER JUDICIAL	9
	2.1 Definición de Participación Ciudadana	9
	2.2 Planteamiento del problema de la Política	10
	2.3 Antecedentes.....	12
	2.4 Aspiraciones de la Política	14
	2.5 Fundamentación jurídica	16
III.	LÍNEAS GENERALES DE LA POLÍTICA	23
	3.1 Principios orientadores	23
	3.2 Objetivos	26
	3.3 Ejes estratégicos	27
	3.4 Líneas de acción.....	28
	3.5 Factores para el desarrollo de la Política	29
	3.6 Condiciones institucionales y sociales para la implementación de la Política.....	31
IV.	PLAN DE ACCIÓN	37
	4.1 Operacionalización de la Política	46
	4.2 Monitoreo y evaluación	48
	4.3 Responsables de la implementación	51



INTRODUCCIÓN

Las políticas públicas derivan de la existencia de un problema social que requiere un abordaje por parte del Estado. Su origen puede estar en el accionar del mismo Estado por iniciativa propia o como una demanda de la ciudadanía.

En la actualidad se evidencia un discurso político orientado a los cambios en el estilo de la gestión pública, lo que ha marcado un mensaje público de reconocimiento al derecho de la participación ciudadana, a la necesidad del control y fiscalización ciudadana, así como a la rendición de cuentas y la transparencia ante el pueblo soberano, como obligación de la autoridad pública.

El Poder Judicial, con el apoyo de la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (Conamaj), responde al mandato constitucional establecido en la reforma del 2003 del artículo 9 de la Constitución Política y toma la iniciativa a nivel



nacional, concretando una política institucional de participación ciudadana.

La posibilidad de incidencia y generación de un cambio en materia de participación ciudadana dentro del Poder Judicial se consigue necesariamente con el respaldo legal y del gobierno judicial, y el reconocimiento por parte de la población judicial de la ciudadanía como la razón de ser del sistema judicial.

El Poder Judicial ha demostrado su anuencia e interés en generar ese cambio hacia prácticas más inclusivas de la ciudadanía, de manera que poco a poco ha ido integrando el tema en sus políticas de gobierno. Así, en el plan estratégico 2013-2018 incluye la participación ciudadana como un tema estratégico y la acción estratégica número tres apunta hacia el diseño y la instrumentalización de la Política de participación ciudadana en el Poder Judicial.

Es necesario señalar, además, que el Poder Judicial se encuentra en un proceso de cambio, hacia nuevas prácticas orientadas a ir más allá de la simplificación de trámites, para adoptar un modelo organizativo de mayor transparencia y acceso a la información, lo cual es una tendencia mundial en los Poderes Judiciales.

Se trata de cambiar la relación entre el Estado y la ciudadanía, con el apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como responsables de este acercamiento y de abrir canales de comunicación e interacción. Es así como las iniciativas de Gobierno Abierto refieren a una corresponsabilidad de la ciudadanía en la gestión judicial y las TIC son herramientas que facilitan este proceso. La sociedad actual y su complejidad hacen que sea imprescindible



la participación ciudadana para generar mejores políticas públicas. Además de mayor transparencia y rendición de cuentas en la utilización de los recursos.

Para posibilitar este ajuste cultural en el Poder Judicial deben existir niveles de flexibilidad que posibiliten los cambios requeridos para asumir el desafío de la participación ciudadana. También es necesario que una entidad líder acompañe y promueva el cumplimiento de los objetivos de la Política, para ello se designa a Conamaj por la experiencia y liderazgo desarrollados en el Programa de Participación Ciudadana que han llevado a la concreción de esta Política y en atención a la designación hecha por la Corte Plena en sesión N° 1-10 del 11 de enero del 2010 que declara a Conamaj como ente rector en materia de participación ciudadana.

La etapa final de consolidación y validación de la presente Política fue liderada por el señor Gustavo Blanco Brakenridge gracias a la colaboración de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (Mideplan), a través del Programa de Gobernabilidad Democrática en Costa Rica. La metodología utilizada hizo partícipes de la construcción de la propuesta a una muestra considerable de actores sociales internos y externos al Poder Judicial, de manera que se atiende el principio de participación ciudadana fomentado en esta Política.





II

PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL PODER JUDICIAL

2.1 Definición de Participación Ciudadana

La participación ciudadana en la gestión pública del Poder Judicial se entiende, para efectos de esta Política como: “un proceso democrático que garantiza una contribución responsable, activa y sostenida de la ciudadanía en el diseño, la toma de decisiones y la ejecución de políticas del Poder Judicial, de manera que respondan a la realidad de la población, al bien común y al cumplimiento de los fines del Poder Judicial.”

Por participación responsable se entiende una intervención transparente, desprovista de intereses personales y políticos, que involucra la participación de sectores diversos de la sociedad civil en los espacios abiertos por el Poder Judicial como forma de ejercicio del control social y la transparencia de la función judicial.

Desde esta perspectiva la participación ciudadana no debe considerarse como un fin, sino como un medio para incidir en la gestión y en el accionar del Poder Judicial como servicio público.

2.2 Planteamiento del problema de la Política

La Política de Participación Ciudadana en el Poder Judicial se orienta al planteamiento de acciones tendientes a resolver el siguiente problema:

Debido a un conjunto de factores internos y externos, la ciudadanía se ve impedida a ejercer el derecho constitucional a la participación ciudadana, lo que se expresa en una participación ciudadana insuficiente como deber y derecho ante la gestión del Poder Judicial.

Una de las principales causas externas al Poder Judicial que genera esta situación es que la ciudadanía costarricense tiene poca conciencia de la importancia del ejercicio de la participación ciudadana, debido a una escasa educación cívica para ejercer este derecho. Ni los partidos políticos ni los espacios de formación básicos (escuela, iglesia y comunidad) ofrecen programas educativos constantes sobre esta temática. No existen, a nivel nacional ni regional, organizaciones específicas orientadas a la participación ciudadana en temas de justicia y la ciudadanía en general tiene pocos conocimientos de la estructura organizativa judicial, de los procedimientos administrativos judiciales, de los servicios prestados y de los derechos de las personas usuarias.

Dentro de las causas internas prevalece una cultura judicial centrada en el poder y una interpretación desvirtuada del principio de independencia judicial en la resolución del conflicto, donde la comprensión del principio de autonomía se confunde con la necesidad de desvincular al sistema judicial de la sociedad. Este



enfoque favorece una visión del poder alejada de la concepción del “servicio a la persona humana”, que es el sujeto principal del sistema de justicia y de los demás principios del buen servicio público. La máxima en esta visión sostiene que “la participación ciudadana no puede violentar la independencia del juez”. Sin embargo, como decía el exmagistrado Luis Paulino Mora Mora (qdDg): *“Se admite a la justicia como un servicio público, con la persona como eje central de su actuación. (Así) El juez, en tanto funcionario, es un simple depositario de la ley, no está por encima de ella...”*.¹

Además el Poder Judicial está organizado de manera vertical, centralizada y compleja, con insuficientes espacios de participación tanto a nivel territorial como en el ámbito gerencial, así como en los distintos sectores que lo conforman, lo que atenta contra la apertura a la participación ciudadana. Por lo que se torna necesario el establecimiento de espacios formales para que haya participación ciudadana en las instancias superiores del Poder Judicial y el establecimiento de relaciones con las organizaciones civiles y comunitarias y así posibilitar una participación ciudadana efectiva.

Pese al mandato de la Constitución Política en favor de la participación ciudadana, existe un segmento del personal judicial que expresa dudas y temores sobre la apertura institucional a la ciudadanía y al deber de rendir cuentas. También existe una preocupación y un compromiso auténtico por parte de las autoridades judiciales de cambiar la situación descrita.

Es por ello que, ante el reconocimiento de estas limitaciones, se plantea un Política de Participación Ciudadana en el Poder Judicial que incida en los siguientes aspectos: generar condiciones internas

1 Mora Mora, Luis Paulino (2006). Jueces y Reforma Judicial en Costa Rica. Revista de Ciencias Jurídicas N° 109 (15-32) enero-abril 2006. San José, Costa Rica.



y externas para un cambio cultural en la institución hacia prácticas más democráticas, propiciar la transversalización de participación ciudadana en todo el accionar institucional, promover un ambiente abierto, amigable y confiable de las personas operadoras de justicia hacia la ciudadanía usuaria que garantice la atención oportuna de peticiones y demandas ciudadanas.

2.3 Antecedentes

Si bien el Poder Judicial se ha caracterizado por tener una imagen positiva ante la ciudadanía y por mantener la legitimidad social, esta percepción desciende en los últimos años debido a dos supuestos afincados en la ciudadanía costarricense: la lentitud del servicio y la complejidad de los trámites de los procesos judiciales. La ciudadanía percibe que los trámites en el Poder Judicial son engorrosos y que esto se convierte en *“barreras de acceso al sistema y que los procesos judiciales son tan complicados que “no vale la pena meterse en ellos”²*.

La ciudadanía ha tocado las puertas del Poder Judicial exigiendo calidad del servicio, como demuestra la mayoría de gestiones presentadas por las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios (2002-2012): *retardo judicial, retardo administrativo y trato inadecuado a la persona usuaria³*; además, el índice de confianza en el Poder Judicial, elaborado en el año 2000 expone que *“cinco de cada 10 personas consultadas creen que el Poder Judicial funciona regular, mal o muy mal”⁴*.

2 Encuesta UNIMER 1999 citada en PNUD, Auditoría Ciudadana. Cap IV. Administración de la justicia, Ibid, pág 59.

3 Romero, R., et al: Informe de Estado de la Justicia. Balance de la reforma judicial en Costa Rica: 1993-2013, SJ, CR, abril 2014, pág. 13. Documento preliminar.

4 Encuesta UNIMER 1999 citada en PNUD, Auditoría Ciudadana. Cap IV. Administración de la justicia, Ibid, pág 59.



La institución ha implementando acciones que procuran dar respuesta a esas solicitudes ciudadanas expresas, de manera que se puedan solventar las limitaciones planteadas y tener a la ciudadanía como plano principal del servicio:

- Definición de políticas orientadas a sectores en condición de vulnerabilidad: víctimas de violencia doméstica; personas con discapacidad; personas adultas mayores; personas migrantes y refugiadas; personas indígenas; personas afrodescendientes; niñas, niños y adolescentes; personas con capacidades diferentes; personas diversas sexualmente; personas privadas de libertad y personas menores de edad en conflicto con la ley penal.
- La transparencia en la información electrónica (sitio web) del quehacer del sistema de justicia permitió al Poder Judicial la obtención del primer lugar de un premio internacional de transparencia, 2013. ⁵
- El desarrollo del Programa de Participación Ciudadana de la Conamaj desde el año 2008.
- La declaración por parte de la Corte Plena del tema de participación ciudadana de interés institucional y la incorporación de la participación ciudadana como eje transversal en el Plan Estratégico del Poder Judicial (2013-2017).
- La creciente voluntad política mostrada por las autoridades superiores del Poder Judicial (Corte Plena y Consejo Superior) de aprobar acuerdos tendientes a darle un carácter estratégico

5 El sitio web del Poder Judicial tiene información valiosa para la fiscalización ciudadana como: políticas, reglamentos y circulares, informes de planificación, de control interno, de auditoría planes de trabajo, presupuesto y ejecución presupuestaria, compras, licitaciones y adjudicaciones, actas Corte Plena.



al tema de participación ciudadana dentro del quehacer en todo el sistema. ⁶

- La creación de la Oficina de Atención y Protección de Víctimas del Delito del Ministerio Público.
- La tendencia mundial de los poderes judiciales a reestructurar su organización considerando los ejes de la Iniciativa de Gobierno Abierto y por ende del Poder Judicial de Costa Rica de incursionar en este modelo para lograr mayor credibilidad y legitimidad en la sociedad costarricense, mediante la transparencia, la colaboración y la participación.

2.4 Aspiraciones de la Política

La Política de Participación Ciudadana aspira a la construcción de una cultura judicial más inclusiva y respetuosa de la ciudadanía, así como a una serie de condiciones necesarias para que la sociedad costarricense devenga en ciudadanía activa. Estas aspiraciones son:

- La participación ciudadana como un proceso de construcción social permanente.
- La participación ciudadana ejercida como derecho constitucional y deber cívico a la vez, que se ejerce de forma voluntaria y autónoma. Esto conlleva una corresponsabilidad entre partes y aspira a la vigencia y ampliación de los derechos de la

6 Otros de los más importantes acuerdos: validación del Modelo de Participación Ciudadana con todos los actores judiciales, solicitud a Conamaj de continuar la ejecución del proyecto en otro circuito judicial, sin abandonar el seguimiento en Zona Norte, fortalecimiento de los Consejos de Administración de Circuito, implementación de consejos ampliados, la aprobación de la creación de nuevos despachos judiciales, creación de plataformas de información en las entradas de los edificios judiciales.



ciudadanía, en cumplimiento del principio de justicia pronta y cumplida⁷ y la calidad de la prestación pública.

- La participación ciudadana como contrapeso social al poder delegado a las autoridades del Poder Judicial, lo que conlleva el posicionamiento del control ciudadano como medida eficaz para elevar eficacia y eficiencia en la gestión pública del Poder Judicial⁸.
- La participación ciudadana como un “valor público”⁹, entendido como beneficio o valor agregado que se obtiene al aprovechar la interacción, el diálogo y las sinergias con la ciudadanía para obtener un efectivo control social ciudadano del uso de los recursos públicos, la calidad de la gestión de los servicios, las políticas y el gobierno.
- La disposición de parte de autoridades del Poder Judicial a la promoción, apoyo y funcionamiento institucional de instancias, comisiones, programas, mecanismos y normativas que flexibilicen la formalidad y rigidez de la institucionalidad burocrática y hagan posible el ejercicio del derecho de participación ciudadana en la gestión del Poder Judicial, respetando y fortaleciendo además espacios y mecanismos de participación informal y espontánea¹⁰.

7 Así se enfoca en “La Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública” XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado (Lisboa, Portugal, 25-29 Junio 2009).

8 Así se enfoca en Vargas, Jorge et al: Informe Estado de la Nación, Capítulo XI. Participación ciudadana en políticas públicas, pág 2.

9 Así se enfoca en Contraloría de la República. Participación ciudadana: principio transversal que impacta el control fiscal y contribuye a la generación de valor público, Santiago de Chile, 12 Dic, 2013.

10 Así se enfoca en “La Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública” XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado (Lisboa, Portugal, 25-29 Junio 2009).



- Empezar la gobernanza como eje estratégico, lo que requiere la **incorporación de socios estratégicos**¹¹ por medio de los espacios de participación ciudadana, que contribuyan a la legitimación y confianza del Poder Judicial y que conlleve el reconocimiento de la interlocución con el Pueblo Soberano, en su sentido constitucional, proponiendo una interacción que respete la diversidad, especificidad y pluralidad.
- Favorecer el acceso a la justicia de la ciudadanía, la cual se expresa en una amplia gama de actores y actoras comunitarios, grupos o personas en condición de vulnerabilidad, organismos sin fines de lucro, gremios, la academia y organizaciones civiles informales, sin restricción de clase social, género, nivel educativo, opción sexual, credo religioso, edad o ideología política, país de origen, en consonancia con las políticas aprobadas por Corte Plena y el Consejo Superior, todas de aplicación general y obligatoria en el Poder Judicial.

2.5 Fundamentación jurídica

La Constitución Política y algunas leyes nacionales ofrecen amparo jurídico al derecho a la participación ciudadana, estableciendo disposiciones jurídicas orientadas a su fomento:

- La reforma del artículo 9 de la Constitución Política señala que: “El gobierno de la República es popular, representativo, **participativo**, alternativo y responsable. Lo ejercen el **pueblo** y tres poderes distintos e independientes entre sí: El Legislativo, Ejecutivo y Judicial” (énfasis no es del texto original). Así la

11 Así se precisa en La Visión del Plan Estratégico del Poder Judicial: “Además, la incorporación de socios estratégicos a través de los espacios de participación ciudadana, que contribuyan a la legitimación y confianza de la institución, para ofrecer un servicio de calidad; a favor del desarrollo económico, democrático y a la paz social del país.” Tomado de documento “Componentes estratégicos Plan Estratégico 2013-2017”. Poder Judicial, junio 2014.



Constitución Política de la República sienta las bases de la soberanía popular y del carácter participativo¹² del Estado.

- Que la Sala Constitucional ha reafirmado al Pueblo como El soberano y del cual emanan los otros poderes del Estado al decir: “...*los principios y valores democráticos correctamente entendidos, (...) implican el ejercicio permanente del poder por el pueblo o, dicho de otra manera, su permanente participación en la toma de las decisiones que les atañen...*”¹³.
- La Sala Constitucional ha considerado que la reforma del artículo 9 otorga el carácter participativo del gobierno costarricense y eleva el principio participativo a *rango constitucional*, puesto que “la participación de los ciudadanos en la toma de las decisiones públicas prevista en la Constitución y en las leyes adquiere el rango y la fuerza de un derecho constitucional de carácter fundamental, cuya violación es amparable¹⁴.”
- Los derechos a la asociación y el derecho a la comunicación de intereses tienen respaldo constitucional (artículos 27, 29) en especial el derecho de petición: “*se garantiza la libertad de petición -en forma individual o colectiva- ante cualquier funcionario público o entidad oficial y el derecho a obtener pronta resolución*” (art.26).
- El país ha aprobado múltiples convenios internacionales y declaraciones universales,¹⁵ que afirman los derechos

12 Este primer párrafo del artículo 9, fue reformado por el artículo único de la Ley N° 8364, de 1° de julio de 2003. Publicada en La Gaceta N° 146, del 31 de julio de 2003. La negrita no corresponde al original.

13 Considerando VIII Sentencia N°3003-92 Sala Constitucional de la Corte Suprema de Justicia (de las once horas y treinta minutos del siete de octubre de mil novecientos noventa y dos).

14 Voto No. 14659 de las 14: 24 horas del 21 de octubre del 2005.

15 La Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto de Derechos Civiles y Políticos y la Convención Americana de Derechos Humanos.



fundamentales de la persona humana, los cuales también están consagrados en la Carta Magna (art. 41).

- La Constitución Política otorga como función principal del Sistema de Justicia, la atención del conflicto entre partes y la aplicación de las leyes (art. 153) y simultáneamente demarca la calidad del servicio público del Poder Judicial al decir que a todos los(as) ciudadanos(as): *“debe hacerseles justicia pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes”* (art. 41).
- Las personas operadoras de justicia tienen una autoridad delegada y están obligadas a la rendición de cuentas y la transparencia de su gestión ante la ciudadanía, es decir, *“... Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad, están obligados a cumplir los deberes que la ley les impone (...) y la acción para exigirles la responsabilidad penal por sus actos es pública. (Y) la administración pública... estará sometida a una evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes”* (art. 11).
- La Ley General de Control Interno, constituye un instrumento que coadyuva a la transparencia y rendición de cuentas, al establecer sistemas de control interno para la mejora del servicio y al considerar la necesaria consulta a la persona usuaria para la calidad del servicio público.
- La Ley de Contralorías de Servicios¹⁶, compromete a estas instancias en la promoción de *políticas de calidad* en la prestación de los servicios que brindan organizaciones públicas

16 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, Ley: 9158 del 08 de agosto del 2013.



(art. 3), a generar *una cultura de control y fiscalización* en el cumplimiento de la prestación de servicios y a la formación de *una cultura de participación de las personas usuarias* en el proceso de prestación, mejoramiento continuo e innovación de los servicios (art. 7).

- La legislación costarricense vigente¹⁷ ofrece vías de participación ciudadana que pueden ser incorporadas en las acciones de esta política, tales como la consulta ciudadana en el referéndum o plebiscito, la participación en audiencias públicas o comunitarias en la decisión de prestación de servicio, el dictamen técnico en algunas instituciones, la representación civil en órganos directivos de instituciones públicas y la denuncia (presencial, electrónica, telefónica, etc.) ante los órganos de control de instituciones públicas, concretamente, en el Poder Judicial (Inspección Judicial y Contraloría de Servicios).
- El Poder Judicial estableció en los últimos años un conjunto de políticas que fundamentan el principio de acceso a la justicia basadas en las Reglas de Brasilia¹⁸ que ofrecen principios, medidas y acciones orientadas a garantizar los derechos de sectores más vulnerables de la sociedad.
- Las autoridades del Poder Judicial han establecido una serie de disposiciones que favorecen la participación ciudadana tales como: la aprobación en el Consejo Superior del Estatuto de la Justicia y de los derechos de las personas usuarias (2010), que obliga al Poder Judicial a crear y promover canales flexibles

17 Blanco, Gustavo: Diagnóstico para una política de participación ciudadana. San José, Costa Rica, abril, 2014.

18 Las Reglas de Brasilia son aprobadas en la XIV Edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana y aprobadas como Políticas Institucionales en la Sesión Extraordinaria de Corte Plena N. 17-2008, 26 de mayo, 2008, Artículo II.



e informales a los que las personas puedan acudir a plantear sugerencias, reclamos y quejas acerca del funcionamiento del sistema o de personas funcionarias en particular¹⁹. Existen disposiciones administrativas de Corte Plena y Consejo Superior que dan viabilidad política y favorecen el fomento de la participación ciudadana en el Poder Judicial, como la declaración del tema de participación ciudadana como de interés institucional, la incorporación del tema de la participación ciudadana como eje importante de la planificación estratégica y más tarde en los planes operativos,²⁰ la validación de una propuesta de modelo de participación ciudadana,²¹ la voluntad de crear una política institucional de servicio a la persona usuaria y de crear un equipo interinstitucional que valore los temas de servicio en el Poder Judicial²² y la aprobación del reglamento de las Comisiones de Personas Usuarias²³.

- Que la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública “XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado (Lisboa, Portugal, 25-26 Junio 2009) ratificada por Costa Rica, afirma la participación ciudadana *como un derecho y responsabilidad cívica (art.6) “a) Un derecho activo exigible a los poderes públicos, de forma que éstos establezcan y garanticen los cauces para su ejercicio en los procesos de gestión pública, b) Una responsabilidad cívica como miembros de la comunidad en que se integran, bien en forma individual o bien mediante*

19 El estatuto señala a todo servidor judicial el deber de “facilitar (...) canalizar la denuncia de actos reñidos con la legalidad o la ética en el desempeño de otros funcionarios ...” (art. 1), además “establece el derecho de las personas usuarias a la información sobre el funcionamiento de los tribunales, requisitos y características de los procedimientos”, etc. (art 2) y “ la atención a la persona usuaria o trato de parte del personal de la oficina judicial” (art 4), el derecho “al reclamo” de las personas usuarias (art. 12) y el derecho al trato preferencial (art 14, 15, 16, 17, 18, 21, etc.).

20 Ver Acta de Corte Plena 11/01/2010, art. XXIV.

21 Ver Acta del Consejo Superior de julio 2010.

22 Ver Acta Corte Plena, 25/11/2013, art. XXII.

23 Ver Acta del Consejo Superior, 28 /08/ 2010.

sus organizaciones y movimientos representativos”. Y orienta a que “los poderes públicos fomentarán el ejercicio del derecho de participación ciudadana en la gestión pública, destinando recursos, así como *creando y potenciando las condiciones favorables* para el ejercicio efectivo de este derecho, en especial de aquellos sectores en condición de exclusión y vulnerabilidad social”.





III

LÍNEAS GENERALES DE LA POLÍTICA

3.1 Principios orientadores

- **Igualdad, respeto a los derechos humanos y rechazo a cualquier forma de discriminación.**²⁴

Toda persona es igual ante la ley y no podrá practicarse forma alguna de discriminación (art. 33 Constitución Política) por motivos de raza, color, sexo, edad, idioma, religión, opinión política, opción sexual o de cualquier otra índole.

La dignidad humana debe ser protegida mediante la defensa de los derechos humanos y estos son inalienables y se encuentran

²⁴ Artículo 33. Constitución Política.

consagrados en múltiples instrumentos internacionales ratificados por el país²⁵. Reconociendo la existencia de desigualdades sociales, geográficas, étnicas, etarias y de género, todas las personas habitantes del país deben contar con el acceso a la justicia toda vez que esté en peligro la vigencia de sus derechos humanos vitales²⁶.

En atención a los lineamientos institucionales relacionados con las políticas de igualdad de género y acceso a la justicia del Poder Judicial, los principios de la presente Política apuntan a la realización de acciones afirmativas para dar respuestas diferenciadas a poblaciones particulares.

- **Acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad²⁷.**

El acceso a la justicia es el derecho de las personas usuarias de obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas y judiciales,²⁸ especialmente aquellas relacionadas con el goce de sus derechos humanos por cuanto “debe hacerseles justicia pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes” (art.41, Constitución Política).

25 Ver Política Institucional para el acceso a la justicia por parte de la población migrante y refugiada. Ver Declaración Universal de Derechos Humanos (arts. 7 y 8), Convención Americana de Derechos Humanos o Pacto de San José (art. 8). Véase el conjunto de derechos humanos de las personas privadas de libertad, Política para Personas Privadas de Libertad del Poder Judicial.

26 El derecho al acceso a la justicia es más amplio que la cobertura de los derechos fundamentales e incluye la resolución de controversia y la paz social. En el caso de la igualdad entre géneros, la igualdad formal contrasta con las desigualdades existentes entre géneros en la realidad. Por tanto priva el principio de equidad, para evitar el trato discriminatorio, injusto e inequitativo entre géneros y el principio de igualdad real como igualdad de oportunidades. Ver Política de Equidad de Género del Poder Judicial.

27 Ver Introducción a la Política Institucional para el acceso a la Justicia de niños, niñas y adolescentes. Ver capítulo II Cultura jurídica y beneficiarios de las reglas, Reglas de Brasilia. Ver artículo 41, Constitución Política.

28 El derecho al acceso a la justicia se concibe más que como un derecho de acceso a los tribunales, como un derecho de acceso a un remedio eficaz para un problema tutelado por el derecho (lo que implica) fortalecer instancia estatal o comunitaria que coadyuve a garantizar el ejercicio de los derechos y que sea capaz de dar respuesta (ver Política del Derecho al acceso a la justicia para personas menores de edad en condiciones de vulnerabilidad sometidos al proceso penal juvenil en Costa Rica).



Las actuaciones de las personas operadoras de justicias deberán orientarse, entre otras, a proporcionar información básica y oportuna sobre derechos, procedimientos y requisitos a todas las personas y con especial atención a las personas con vulnerabilidad, para la garantía del acceso a la justicia.

- **Petición y demanda ciudadana²⁹.**

La ciudadanía individual u organizada y sus organizaciones representativas, tienen derecho a ejercer libremente la petición de información ante cualquier persona funcionaria pública, así como el derecho de acceso a la información y a una respuesta pronta y oportuna (art. 27 de la Constitución Política).

- **Transparencia y rendición de cuentas.**

Teniendo la persona que ejerce un cargo público un poder de autoridad delegado sujeto al cumplimiento de deberes, deberá contar con la debida responsabilidad personal de sus actos y por tanto, como reza en la Constitución Política (art.11), deberá cumplir con una evaluación de resultados y rendición de cuentas del ejercicio de la gestión del Poder Judicial. Además deberá ser transparente en el cumplimiento de sus deberes y en el uso de los recursos y fondos que el Estado pone a su disposición, evitando actos de corrupción.

La ciudadanía individual u organizada y sus organizaciones podrán solicitar procesos de rendición de cuentas a las diversas instancias del Poder Judicial, así como la participación en espacios y actividades que convoquen para este fin.

29 Ver artículo 27 de la Constitución Política.



- **Responsabilidad y reconocimiento de deberes de la persona funcionaria como servidora pública.**

Se comprende la administración de justicia como un servicio público y que las personas tienen derecho a que se les brinde en los más altos niveles de oportunidad, probidad, eficiencia, transparencia, calidad y especialmente con respeto de quién acude en demanda de ella³⁰.

Se acuerpa el fomento de los valores compartidos del Poder Judicial³¹ como el compromiso, la responsabilidad, la excelencia, la integridad y la honradez en el ejercicio de la función pública de las personas operadoras de justicia.

Se requiere el predominio de una concepción de servicio público por parte de personas operadoras de justicia ante las peticiones y denuncias ciudadanas, la disposición a la transparencia y rendición de cuentas de la gestión del servicio de justicia, la sensibilidad en el conocimiento y contacto con la realidad, la conciencia social para comprender las necesidades de la población y el entorno del conflicto social, así como la disposición a atender a las partes en el conflicto a la hora de aplicar las leyes.

3.2 Objetivos

Objetivo general

Garantizar un Poder Judicial capaz de integrar a la ciudadanía como el eje principal definitorio de su accionar, en cumplimiento del artículo 9 de la Constitución Política de la República de Costa Rica.

30 Ver Artículo 1. Estatuto de la justicia y derechos de las personas usuarias. Disponible en: www.poder-judicial.go.cr/contraloria

31 Ver Política Axiológica del Poder Judicial, 2013. Disponible en: www.escolajudicial.ac.cr/eticayvalores/images/descargas/politica_axiologica.pdf



Objetivos específicos

1. Apoyar a la ciudadanía en el ejercicio del derecho constitucional de la participación ciudadana ante la gestión del Poder Judicial en Costa Rica.
2. Promover un Poder Judicial democrático, transparente, responsable, abierto, dialogante, amigable y confiable para la ciudadanía en todo el territorio costarricense.

3.3 Ejes estratégicos

De conformidad con esta Política la Participación Ciudadana debe ser un eje transversal en el accionar del Poder Judicial por lo que necesariamente debe reflejarse en la toma de decisiones en todos los ámbitos que lo integran.

Además de este eje transversal, la Política se basa en tres ejes estratégicos a partir de los cuales se definen las acciones a desarrollar, estos son:

Conciencia y disposición: busca generar las condiciones internas y externas para que tanto la ciudadanía como las personas que laboran en el Poder Judicial tengan competencias, herramientas, conocimientos, sensibilidad, actitud positiva y apertura hacia la participación ciudadana.

Interacción y diálogo: conlleva consulta, comunicación dialéctica, reconocimiento y atención de las necesidades particulares (poblaciones vulnerables), exigibilidad de derechos, respuesta institucional.

Incidencia ciudadana: lo que implica la toma de decisiones conjuntas, control ciudadano vinculado a la toma de decisiones, integración de ciudadanía en espacios de toma de decisión.



3.4 Líneas de acción

Los ejes estratégicos de la Política determinan el énfasis general, mientras que las líneas de acción, determinan el énfasis de las actividades del plan de acción. Se proponen como líneas de acción diferentes modalidades de participación ciudadana, las cuales se explican a continuación.

LÍNEAS DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
Información	Refiere a los diversos productos informativos y medios de comunicación, que se utilizarán para la divulgación de información oportuna, accesible e inclusiva, tanto para el acceso a la justicia como para desarrollar una conciencia crítica en el ejercicio del control ciudadano, por parte de la ciudadanía.
Formación y Sensibilización	Refiere a las acciones de capacitación, sensibilización y empoderamiento dirigidas a personas operadoras de justicia y grupos estratégicos de la ciudadanía para fomentar la apertura y el ejercicio de la participación ciudadana.
Consulta	Refiere a las acciones orientadas a recolectar la opinión de la ciudadanía por métodos presenciales y electrónicos, sobre temas de interés de ésta, para ser tenidos en cuenta en la toma de decisiones.
Control y fiscalización ciudadana	Refiere a las acciones orientadas a ejercer el control y la fiscalización de parte de la ciudadanía sobre la gestión del Poder Judicial, especialmente la calidad del servicio, las políticas y el gobierno así como el uso de los recursos económicos, humanos y materiales. Puede ejercerse por parte de personas individuales, las comisiones de personas usuarias, mesas de diálogo y grupos de control ciudadano u otros mecanismos cívicos.
Incidencia ciudadana	Refiere a las acciones orientadas a incidir en la toma de decisiones de la gestión judicial (políticas, directrices, gobierno, administración y calidad del servicio) de los diferentes ámbitos judiciales y a la apertura de espacios formales en la institución para la representación ciudadana.



3.5 Factores para el desarrollo de la Política

La Política está determinada por una serie de factores que guían el planteamiento con el fin de responder tanto a las particularidades de la institución como del contexto social.

- **Gradualidad:** El desarrollo de la Política será implementada de manera gradual en los diferentes circuitos y ámbitos judiciales que han avanzado en la implementación de acciones de participación ciudadana. Además se reconoce que el avance dependerá de la sensibilidad y disposición de los diferentes actores internos y externos para reconocer la participación ciudadana como un mandato constitucional.
- **Descentralización:** La ejecución se realizará de manera descentralizada tanto en las diferentes instancias del Poder Judicial como en las organizaciones civiles para así dar garantía al cumplimiento de la estrategia y para hacer un mejor uso de los recursos humanos y materiales de la institución y de las organizaciones ciudadanas. Además, se estimularán fórmulas descentralizadas de ejecución de la estrategia, que en vez de priorizar la relación entre la ciudadanía usuaria-organizada y las autoridades superiores del Poder Judicial, busque dar cabida a una dinámica horizontal entre la ciudadanía usuaria y organizada y las autoridades y personas operadoras de justicia en el espacio de cada Circuito Judicial y de cada comunidad.
- **Simultaneidad:** Las líneas de acción de la estrategia deberán ubicarse a lo largo de todo el territorio nacional, y podrán ejecutarse de acuerdo a criterios de conveniencia y aprovechamiento de condiciones propicias en unos lugares respecto a otros. Las oficinas judiciales del ámbito jurisdiccional y auxiliar, así como las oficinas administrativas, deberán participar en las acciones estratégicas que más se acomoden



a sus roles en el sistema de justicia y a sus condiciones y capacidades reales de ejecución.

- **Especificidad:** Las líneas de acción de la estrategia deberán adecuarse a tres niveles de especificidad que son: a) particularidades de cada conglomerado de personas operadoras de justicia, b) la especificidad del territorio geográfico y su realidad sociocultural y c) las especificidades de los diversos públicos meta de la ciudadanía, entre las que se pueden considerar, por ejemplo, el género, el nivel cultural, la nacionalidad, la etnia.
- **Flexibilidad:** Las autoridades del Poder Judicial y las personas encargadas de la toma de decisiones apoyarán una ruta de flexibilidad en la institucionalidad, que favorezca la participación ciudadana (reglamentos, protocolos, estímulo de instancias no formales, apertura al uso de recursos institucionales de parte de la ciudadanía dispuesta a la participación ciudadana, etc.)
- **Financiamiento oportuno:** Las líneas de acción de la estrategia deberán contar con recursos económicos necesarios para su ejecución. Estos recursos provendrán de las siguientes vías: a) el presupuesto asignado de cada uno de los departamentos o instancias participantes para la ejecución de su plan de trabajo o su ampliación, b) el presupuesto que recibirá la Conamaj como rector de la Política, c) proyectos de la cooperación internacional y de otras fuentes estatales y no estatales que aporten al cumplimiento del plan de trabajo. Las acciones que se adopten con esta Política que requieran financiamiento específico deberán ser dotadas de contenido presupuestario, el cual se formulará como tal en el presupuesto de la institución.
- **Respeto a la independencia judicial:** Las líneas de acción de la estrategia y el plan de trabajo, no deben intervenir en el ejercicio de la independencia de la Judicatura en la resolución de los



conflictos y asuntos de su conocimiento. Las líneas de acción de la estrategia respetan la separación entre la administración de justicia y la aplicación de justicia, de manera que no se proponen acciones que busquen influir o intervenir en las resoluciones de la Judicatura ante el conflicto entre partes. Sin embargo, el ámbito de acción de la presente Política anima el control ciudadano de la gestión del Poder Judicial, lo que permite el llamado a la rendición de cuentas en la calidad del servicio de la oficina judicial, el control del uso de los recursos y la fiscalización de la administración del sistema de justicia, influyendo ello de algún modo en la toma de decisiones del gobierno judicial.

- ***Alineación con los fundamentos de Gobierno Abierto:*** La Política de Participación Ciudadana viene a ser un eje y componente fundamental de la implementación de una estrategia de Gobierno Judicial Abierto, complementándose en lo que corresponde.
- ***Innovación:*** El uso de las TIC en la ejecución de la Política plantea retos importantes como el medio idóneo para establecer canales de diálogo e interacción con la ciudadanía, así como la utilización de otros medios novedosos y accesibles.
- ***Creatividad:*** En cada ámbito del Poder Judicial, además de crear las condiciones internas necesarias para la participación ciudadana, se promoverá el uso de herramientas alternativas para realizar procesos participativos e inclusivos.



3.6 Condiciones institucionales y sociales para la implementación de la Política

- **Reconocimiento del derecho a la fiscalización o control ciudadano de la gestión del sistema de justicia.**

Basado en el derecho que asiste a la ciudadanía individual y organizada de la petición de rendición de cuentas sobre la calidad de la gestión del Poder Judicial en cuanto al servicio público, las autoridades y las personas operadoras de justicia deberán dialogar, estudiar y responder las demandas de fiscalización y control ciudadano.

- **Reconocimiento a la interlocución de la ciudadanía individual y organizada³².**

Siendo la participación ciudadana un derecho de la ciudadanía individual y organizada, se reconoce de manera explícita el derecho a ejercer fiscalización o control ciudadano. Lo que lleva implícito el derecho a solicitar la rendición de cuentas a las personas operadoras de justicia por parte de la ciudadanía individual y organizada.

Se entiende que esta interacción es un proceso de doble vía donde:

- Los entes y órganos públicos y aquellos particulares a quienes se han transferido competencias públicas sean receptivos a las opiniones y propuestas de la sociedad.
- La ciudadanía individual y organizada que ejerza la participación ciudadana, conozca, dialogue, delibere e incida sobre las competencias de las instituciones estatales.

32 Véase Reglas de Brasilia, 2012.



Deberá también el sistema de justicia propiciar la participación de las entidades de la sociedad civil, el relevante papel en la cohesión social y por su estrecha relación e implicación con los grupos de personas más desfavorecidas de la sociedad³³.

- **Sensibilización y humanización de las personas operadoras de justicia.**

Se hace necesario que las personas operadoras de justicia comprendan y sean conscientes de que la participación ciudadana prevista en la Constitución Política y en las leyes adquiere el rango y la fuerza de un derecho constitucional de carácter fundamental, cuya violación es amparable como señala la Sala Constitucional³⁴. De igual modo, que tengan sensibilidad en el trato humano con las personas usuarias así como en la disposición a las demandas o peticiones ciudadanas.

- **Representación ciudadana responsable.**

Para los casos en que se requiera delegar la representación de la ciudadanía en personas o grupos, esta deberá ser responsable, con clara capacidad para actuar, conciencia crítica y predominio de agendas colectivas en vez de intereses personales. Deberán establecerse mecanismos de selección democrática de representantes civiles que actúen en calidad de interlocutores(as) ciudadanos(as) quienes ejercerán esta función bajo los preceptos de la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, firmada por los Estados Iberoamericanos en Lisboa, 2009:

- a. Conocer y hacer un uso adecuado de los mecanismos de participación.

33 Ver numeral 88 de las Reglas de Brasilia.

34 Ver artículo 9 de la Constitución Política. Véase también sentencia N° 3003-92 de la Sala Constitucional del siete de octubre de 1992, y sentencia de la Sala Constitucional voto No. 14659 del 21 de octubre del 2005.



- b. Informarse sobre los aspectos de interés público así como sobre las competencias asignadas a la entidad pública a la cual se dirige.
 - c. Escuchar las razones presentadas por los representantes de la Administración Pública y, en los casos de ser necesaria la contra argumentación, hacerlo de acuerdo a razones que obedezcan a la mayor objetividad posible y mediante una actitud de diálogo.
 - d. Respetar y propiciar decisiones públicas que prioricen el interés general de la sociedad sobre intereses particulares.
 - e. Intervenir en los procesos de evaluación de la participación ciudadana, así como de sus actuaciones, de manera que permita aprendizajes para su mejora.
- **Compromiso mutuo de las dos partes y reglas de juego.**

La participación ciudadana se entiende como un derecho activo exigible al poder público y una responsabilidad cívica de las personas usuarias individuales y de la ciudadanía mediante organizaciones representativas.

El ejercicio de la participación ciudadana se asume como una corresponsabilidad entre estos y las personas operadoras de justicia en una relación de doble vía.³⁵

Para ello se crearan reglas de juego claras, conocidas y compartidas en cuanto a las formas y canales establecidos de comunicación, organización e interacción así como al carácter de los acuerdos que se asuman.

35 Artículo 6 de Reglas de Brasilia y Ley de Participación Ciudadana de Honduras (principio de corresponsabilidad).



El Poder Judicial deberá procurar canales, medios e instancias donde la ciudadanía pueda ejercer la participación ciudadana y estimulará las vías de interacción necesarias para que la ciudadanía individual y organizada ejerza su derecho a la participación ciudadana.

- **Disposición de recursos y condiciones tecnológicas que faciliten la interacción con la ciudadanía**

La institución creará las condiciones y hará uso de los recursos tecnológicos para interactuar con la ciudadanía. Para ello podrá utilizar plataformas amigables, de uso sencillo, en las que se presente información con lenguaje comprensible, programas que permitan la interacción, intercambio de información con la ciudadanía. Es importante que se considere la brecha tecnológica existente en el país para que el uso de estos medios no se vuelva un factor excluyente.

- **Creación de sinergias para la participación ciudadana**

La coordinación entre las oficinas judiciales, con las demás instituciones del Estado y con grupos organizados, organizaciones no gubernamentales y otros, constituye una necesidad para la realización de las acciones que se proponen en la Política.

Para este fin se creará una comisión que coordine, dinamice y promueva la realización de las acciones de participación ciudadana incluidas en la Política y otras que permitan alcanzar las aspiraciones acá planteadas. Esta comisión estará integrada por entes clave del Poder Judicial, instituciones públicas afines y representación de la sociedad civil.

Además, se crearán alianzas con entes académicos y universitarios que posibiliten la realización de estudios e investigaciones en materia de participación ciudadana y que a la vez promuevan la formación de la ciudadanía en el tema.



Igualmente se procurará la colaboración y apoyo de entes internacionales en el desarrollo de investigaciones, proyectos, programas y actividades que se desprendan de las líneas de acción de la Política.





IV

PLAN DE ACCIÓN

La estrategia para la implementación de la Política de Participación Ciudadana en el Poder Judicial contempla tres ámbitos de acción, cada uno de las cuales se fundamenta en un eje estratégico. Estos ámbitos se desarrollan de manera simultánea y gradual, según se plantea en el apartado sobre factores para la implementación de la Política.

Ámbito I: Conciencia y disposición

Informar más y mejor los servicios del Poder Judicial a la ciudadanía

Se trata de responder las peticiones de la ciudadanía con información adecuada y oportuna, sobre los servicios, los trámites y la normativa para una gestión judicial, así como la comprensión de la estructura organizativa y la localización física de oficinas en el sistema.

La divulgación de información accesible, inclusiva y oportuna crea confianza y reduce la distancia entre el Poder Judicial y las personas usuarias, puesto que la falta de información resulta ser una de las principales quejas de la ciudadanía. Deberán procurarse el uso gratuito de los medios masivos de comunicación nacionales y locales y el desarrollo de productos comunicacionales adecuados, innovadores y que tengan el mayor impacto en la ciudadanía usuaria.

Formar a la ciudadanía sobre los derechos que le asisten para ejercer la participación ciudadana

Se trata de formar a las personas usuarias y grupos organizados sobre derechos constitucionales y jurídicos que respaldan la participación ciudadana, los derechos que el Poder Judicial otorga a la persona usuaria, los derechos que le asisten con las políticas de acceso a la justicia a las personas en condición de vulnerabilidad, y metodologías, herramientas y modalidades organizativas para ejercer participación ciudadana. El Poder Judicial no se encarga de la formación directa de la ciudadanía sino que coordina con otras instituciones o instancias sociales para que ofrezcan la oferta educativa. De manera complementaria podrá realizar charlas y talleres.

Sensibilizar a operadores(as) de justicia sobre el derecho que tiene la ciudadanía a la participación ciudadana.

Se trata de atenuar resistencias hacia la apertura de espacios de participación ciudadana y el ejercicio de este derecho tanto por parte de la ciudadanía así como del personal judicial. Esto mediante actividades múltiples de sensibilización dirigidas al colectivo judicial, sobre diversos temas, entre otros: i) derechos constitucionales y jurídicos que tiene la ciudadanía para ejercer participación ciudadana, ii) la disposición de la persona operadora de justicia ante la participación ciudadana, iii) sobre el ejercicio



de las funciones de los cargos públicos como servicio, y no como poder, iv) el conocimiento de derechos de las personas usuarias y de aquellas en condición de vulnerabilidad.

Este paso tendrá que ser permanente a lo largo de la aplicación de la estrategia. Así mismo realizará todas las acciones requeridas para garantizar la apertura y sensibilidad del personal judicial hacia la participación ciudadana.

Fomentar diversas modalidades de hacer consulta a la ciudadanía. La ciudadanía quiere ser escuchada y plantear sus necesidades: no que se las interpreten. La consulta del Poder Judicial hacia la ciudadanía genera interacción primaria, aproximación social y sobre todo confianza de la ciudadanía hacia las personas operadoras de justicia.

Se trata de estimular diversas modalidades para tomar en cuenta la voz y la opinión de las comunidades, los grupos sociales en condición de vulnerabilidad, las organizaciones civiles a escala nacional y presentes en el territorio que comprende cada Circuito Judicial. Esta consulta a la ciudadanía deberá hacerse de previo a la toma de decisiones que impacten a la persona usuaria y/o a diferentes grupos sociales. Así también se consultará en busca de aportes ciudadanos para la mejora de los servicios judiciales.

Figura 1. Ámbito I: Conciencia y disposición



Ámbito II: Interacción y diálogo

Hacer rendición de cuentas hacia la ciudadanía.

Ejercitar la transparencia y rendir cuentas de forma periódica, visible y presencial ante la ciudadanía usuaria y organizada en los Circuitos Judiciales, mediante la puesta en práctica de un modelo de rendición de cuentas que realicen las personas operadoras de justicia hacia las personas usuarias y organizaciones civiles interesadas.

Ampliar los espacios formales de interacción.

El Consejo de Administración de Circuito: en calidad de autoridad principal, posibilitará audiencias semestrales con la presencia de organizaciones civiles interesadas y la Comisión de Personas Usuarías con una agenda y metodología de consenso.

Es necesaria la presencia de las Comisiones de Personas Usuarías en todos los Circuitos Judiciales, con un rol más estratégico orientado hacia la fiscalización y control ciudadano de la calidad del servicio del Circuito Judicial, de manera que pueda ser la instancia que represente a la ciudadanía en la zona. Estas comisiones deberán alimentarse con información de ciudadanía usuaria y organizada, mediante el desarrollo de foros ciudadanos semestrales que recojan las preocupaciones y demandas de las personas usuarias. Además, su conformación deberá incluir representación amplia de la sociedad civil.

Contralorías de Servicios: la ley de Contralorías de Servicios (No 9158) establece que estas instancias deben velar por “el respeto de los derechos de las personas usuarias” (art. 2) y promover “políticas de calidad en la prestación de servicios” (art. 3), por cuanto deberán ejercer un rol proactivo al interior de los Consejos de Administración de Circuitos y en las otras instancias judiciales en



todos los niveles. Además se procura desde la ley, un seguimiento a dos aspectos fundamentales: a) colaborar en la generación de una “cultura de control y fiscalización en el cumplimiento de la prestación de los servicios” y b) colaborar en la formación de una “cultura de participación de las personas usuarias en el proceso de prestación de servicios”.

Crear espacios de interacción: Mesas de diálogo.

Se trata de crear espacios organizativos que sean temporales y externos al Poder Judicial, donde participe la ciudadanía usuaria u organizada, mediante las Mesas de diálogo, creadas por la interacción entre las organizaciones civiles y personas operadoras de justicia presentes en el territorio de un Circuito Judicial.

Estas instancias se activan a partir del interés de la ciudadanía para presentar propuestas, peticiones, quejas y preocupaciones, así como defensa de derechos en la gestión de la calidad del servicio en temáticas específicas. Se trata de generar una dinámica de interacción con una metodología definida, en donde se presentan preocupaciones, se dialogan y discuten, llegando a acuerdos entre personas líderes de organizaciones civiles y personas operadoras de justicia. La figura siguiente muestra un ejemplo de una mesa de diálogo.



Figura 2. Mesa de diálogo.



Poner a disposición de la ciudadanía la información del sistema de justicia para que ejerza participación y control ciudadano.

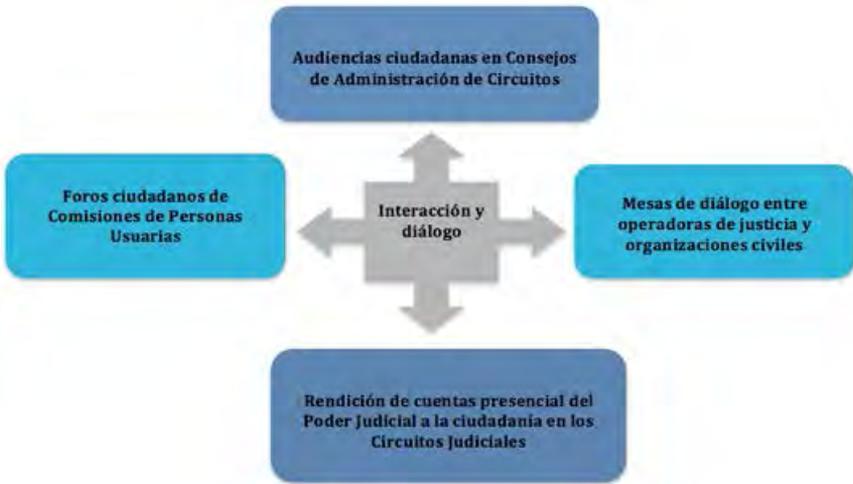
Se trata de articular la información que genera cada ámbito del Poder Judicial, con el propósito de ofrecer información calificada y oportuna³⁶ a las organizaciones civiles interesadas en ejercer control ciudadano, ya sea a nivel electrónico, en sitios web del

36 Alguna de esta información puede ser: informes de automejora para control interno, informes de auditoría interna, estadísticas de la Dirección de Planificación, informes de evaluación interna y externa de las oficinas acreditadas en GICA, informes de evaluación de ejes estratégicos de las oficinas judiciales realizados por la Dirección de Planificación, entre otros.



Poder Judicial o a nivel físico, cuando se requiera. Esta información deberá contar con las características de ser dato abierto³⁷.

Figura 3. Ámbito II: Interacción y diálogo



37 “Los datos abiertos son datos que pueden ser utilizados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona, y que se encuentran sujetos, cuando más, al requerimiento de atribución y de compartirse de la misma manera en que aparecen.” (Manual de datos abiertos: <http://opendatahandbook.org/es/what-is-open-data/>). Estos deben permitir:

Disponibilidad y acceso: la información debe estar disponible como un todo y a un costo razonable de reproducción, preferiblemente descargándola de internet. Además, la información debe estar disponible en una forma conveniente y modificable.

Reutilización y redistribución: los datos deben ser provistos bajo términos que permitan reutilizarlos y redistribuirlos, e incluso integrarlos con otros conjuntos de datos.

Participación universal: todas las personas deben poder utilizar, reutilizar y redistribuir la información. No debe haber discriminación alguna en términos de esfuerzo, personas o grupos. Restricciones “no comerciales” que prevendrían el uso comercial de los datos; o restricciones de uso para ciertos propósitos (por ejemplo sólo para educación) no son permitidos.



Ámbito III: Incidencia ciudadana

En esta etapa se profundiza en los modelos viables de control ciudadano, los cuales implican una metodología de trabajo, una modalidad organizativa y un conjunto de actores y actoras de la sociedad civil que hacen interacción con personas operadoras de justicia en el territorio de los Circuitos Judiciales del Poder Judicial.

Consolidar modelos viables de control ciudadano.

Las mesas de diálogo que surgen con base en una agenda temática con una período temporal de vida, pueden convertirse, por decisión de las organizaciones participantes, en grupos de control y fiscalización ciudadana permanentes.

Otra modalidad de grupo de control ciudadano consiste en la creación de redes de organizaciones civiles dentro de un territorio de un Circuito Judicial que estén interesadas en interactuar con el Poder Judicial, tales como: asociaciones de desarrollo, grupos de mujeres, iglesias, sindicatos, grupos ambientales, redes temáticas, ASADAS, ONGs y fundaciones que atienden personas en condición de vulnerabilidad.

Las mesas de diálogo y los grupos de control ciudadano serán de iniciativa de la ciudadanía, aunque deberá existir un rol de apoyo metodológico y logístico para su funcionamiento de parte de la Conamaj u otra instancia judicial a nivel local, al menos en su primer año de vida.

Participación en auditorías sociales.

Las auditorías sociales son iniciativas de control ciudadano generadas de forma autónoma por organizaciones civiles, normalmente convocan a todas las instituciones públicas con una



agenda de temas en el ámbito financiero y administrativo, aunque se pueda ampliar a otros temas de interés.

Creación del Consejo Consultivo de la sociedad civil y negociación con autoridades del Poder Judicial.

Un nivel de maduración de la participación ciudadana consiste en ejercer la incidencia ciudadana que se expresa mediante la influencia en la toma de decisiones en la gestión pública.

Para ello es necesario construir una instancia interlocutora de la sociedad civil, con legitimidad ante las autoridades del Poder Judicial. Esta se puede crear mediante el fortalecimiento de las redes de apoyo civil en las subcomisiones de Acceso a la Justicia o por la convocatoria nacional de organizaciones civiles que deseen participar, con el apoyo de la Defensoría de los Habitantes de la República.

La dinámica de interacción entre Consejo Consultivo y Autoridades del Poder Judicial se establecerá con base en una metodología de trabajo y una agenda de prioridades de debate en temas de política, gobierno y administración.

Formalización de espacios de representación de ciudadanía en instancias judiciales.

El Poder Judicial procurará la apertura de espacios permanentes y formales de representación de ciudadanía en instancias del gobierno judicial de manera que la toma de decisiones a este nivel se enriquezca con el aporte ciudadano y tenga como eje central buen servicio. A nivel descentralizado y regional, esta representación permitirá integrar las condiciones particulares de los diferentes grupos sociales.



Estos espacios se abrirán en las instancias administrativas a nivel central y regional, en las comisiones y subcomisiones temáticas y en las comisiones de personas usuarias. Los órganos del ámbito auxiliar de justicia abrirán estos espacios de conformidad a sus propias estructuras.

Figura 4. Ámbito: Incidencia Ciudadana ante el Poder Judicial.



4.1 Operacionalización de la Política

El Plan de acción de la Política de Participación Ciudadana en el Poder Judicial busca orientar su implementación de manera clara y definida para los distintos entes de la institución. El plan se organiza a partir de los ejes estratégicos planteados anteriormente, las líneas de acción y metas alcanzables a mediano plazo, como se detalla en la tabla siguiente. Además, para cada una de las metas se definen una serie indicadores que permitan monitorear su cumplimiento.

Ejes estratégicos	Líneas de acción	Metas
Conciencia y disposición	Información	Acceso a información oportuna, accesible e inclusiva, tanto para el acceso a la justicia como para desarrollar una conciencia crítica en el ejercicio del control ciudadano, por parte de la ciudadanía.
	Formación y sensibilización	Mayor conocimiento y reconocimiento de los derechos por parte de la ciudadanía así como de las personas operadoras de justicia para fomentar la apertura y el ejercicio de la participación ciudadana ante la gestión del Poder Judicial.
		Un servicio de justicia humanizado, con personas operadoras amigables y dialogantes, dispuestas y respetuosas de la participación ciudadana. Personas en condición de vulnerabilidad cuentan con condiciones para hacer efectivo el derecho a la participación ciudadana en el Poder Judicial.
Interacción y diálogo	Consulta e interacción	Decisiones judiciales consideran la opinión de la ciudadanía usuaria y organizada sobre temas de interés de ésta lo que permite mayor conocimiento de las condiciones particulares y necesidades de la ciudadanía para la definición de los servicios judiciales.
	Control y fiscalización ciudadana	Mejoras visibles en la calidad de los servicios del Poder Judicial a partir de las acciones control ciudadano.
Mayor legitimidad y confianza por parte de la ciudadanía en el Poder Judicial gracias a los procesos de transparencia y rendición de cuentas del Poder Judicial por parte de la ciudadanía.		
Incidencia ciudadana	Incidencia ciudadana	Necesidades, demandas y propuestas de la ciudadanía permean el ejercicio de la toma de decisiones de la gestión del Poder Judicial.
		Apertura gradual de autoridades del Poder Judicial a la participación ciudadana en decisiones de política, gobierno y administración.



4.2 Monitoreo y evaluación

Para realizar el monitoreo y la evaluación del cumplimiento de la Política se presenta a continuación una matriz desagregada por ejes estratégicos, líneas de acción, metas e indicadores, de manera que sea posible monitorear, durante el tiempo de implementación, si se van realizando las acciones planteadas, y valorar al final del período si se alcanzaron los objetivos planteados.

Los indicadores utilizados se extraen tanto de las metas de la Política como de las acciones puntuales establecidas para los diferentes responsables de su implementación. Cada actor responsable y/o involucrado puede definir nuevos indicadores de manera que permita una valoración más detallada de las acciones realizadas y las metas alcanzadas.

Los entes responsables del monitoreo y la evaluación de esta Política está a cargo de Conamaj y la Dirección de Planificación, con la debida designación de recursos.

Ejes estratégicos	Líneas de acción	Metas	Indicadores
Conciencia y disposición	Información	Acceso a información oportuna, accesible e inclusiva, tanto para el acceso a la justicia como para desarrollar una conciencia crítica en el ejercicio del control ciudadano, por parte de la ciudadanía.	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de puestos de información instalados en Circuitos Judiciales. • Nivel de accesibilidad del lenguaje en el sitio Web institucional. • Calidad de la información (oportuna, completa, accesible y con las características de datos abiertos) para facilitar la participación y el control ciudadano. • Disponibilidad de información de políticas, reglamentos, acuerdos y o/ instructivos en sitio Web del Poder Judicial y otros recursos tecnológicos. • Disponibilidad de información de concursos y licitaciones para contrataciones en sitios Web del Poder Judicial. • Disponibilidad de información de presupuestos, salarios, patrimonio, recursos físicos, humanos y materiales del Poder Judicial. • Cantidad de acciones de comunicación internas y externas sobre el Poder Judicial orientadas a la educación de la ciudadanía. • Cantidad de acciones de comunicación orientadas al conocimiento de la participación ciudadana como derecho. • Cantidad de acciones informativas adaptadas a las necesidades de las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad.
	Formación y sensibilización	Mayor conocimiento y reconocimiento de los derechos por parte de la ciudadanía así como de las personas operadoras de justicia para fomentar la apertura y el ejercicio de la participación ciudadana ante la gestión del Poder Judicial.	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de actividades educativas realizadas hacia ciudadanía usuaria y organizada. • Cantidad de actividades educativas realizadas con/para personas operadoras de justicia del Poder Judicial. • Cantidad de personas líderes civiles formadas en participación ciudadana. • Cantidad de personas operadoras de justicias formadas y sensibilizadas en participación ciudadana. • Cantidad de gestiones para la exigibilidad de los derechos de la persona usuaria en solicitudes y quejas en Contralorías de Servicios, Consejo de Administración de Circuito Judicial o Comisión de Personas Usuarias.
		Un servicio de justicia humanizado, con personas operadoras amigables y dialogantes, dispuestas y respetuosas de la participación ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> • Tendencia en el ingreso de gestiones a la Contraloría de Servicios • Porcentajes de satisfacción de las personas usuarias medidos por encuestas de la Contraloría de Servicios • Porcentaje de tiempo de espera y trámite del expediente de la persona usuaria medidos por las encuestas de la Contraloría de Servicios • Cantidad de denuncias presentadas por la ciudadanía y personas usuarias ante la Inspección Judicial.



Interacción y diálogo	Consulta e interacción	Decisiones judiciales consideran la opinión de la ciudadanía usuaria y organizada sobre temas de interés de ésta lo que permite mayor conocimiento de las condiciones particulares y necesidades de la ciudadanía para la definición de los servicios judiciales.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de consultas a la ciudadanía realizadas para la formulación de políticas nuevas en el Poder Judicial, antes de su aprobación en los órganos superiores. • Número de consultas ciudadanas realizadas sobre el presupuesto del Poder Judicial durante el proceso de formulación. • Número de consultas a la ciudadanía realizadas durante el proceso de formulación del Plan Estratégico del Poder Judicial. • Cantidad de gestiones de ampliación de servicios presentadas por la ciudadanía. • Cantidad de estudios e investigaciones sociales para determinar condiciones y necesidades de las personas y comunidades usuarias para la determinación de aspectos de la prestación de los servicios judiciales
		Personas en condición de vulnerabilidad cuentan con condiciones para hacer efectivo el derecho a la participación ciudadana en el Poder Judicial.	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de integración de representación de poblaciones en condición de vulnerabilidad en Comisión de Acceso a la Justicia, Subcomisiones específicas y las Comisiones de personas usuarias. • Aplicación de mecanismos participativos para la elección de representantes de las poblaciones en la Comisión de Acceso a la Justicia, Subcomisiones específicas y las Comisiones de personas usuarias. • Cantidad de acciones institucionales dirigidas a generar las condiciones para la efectiva participación ciudadana de las personas en condición de vulnerabilidad. • Cantidad de juzgados que implementan el SNFJ • Cantidad de personas facilitadoras judiciales en el país. • Número de gestiones realizadas por las personas facilitadoras judiciales. • Cobertura de territorio rural del SNFJ
	Control y fiscalización ciudadana	Mejoras visibles en la calidad de los servicios del Poder Judicial a partir de las acciones control ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> • Número de acciones ciudadanas que generan cambio en la calidad del servicio. • Cantidad de grupos de control ciudadano con demandas presentadas ante operadores de justicia en el Poder Judicial. • Cantidad de demandas ciudadanas tramitadas en alguna instancia del ámbito administrativo, auxiliar y jurisdiccional.



		<p>Mayor legitimidad y confianza por parte de la ciudadanía en el Poder Judicial gracias a los procesos de transparencia y rendición de cuentas del Poder Judicial por parte de la ciudadanía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número de menciones en medios de comunicación nacional, regional y local de las acciones de transparencia y rendición de cuentas realizadas por el Poder Judicial. • Número de referencias de transparencia y rendición de cuentas en boletines del Poder Judicial. • Cantidad de actividades de rendición de cuentas dirigidas a la ciudadanía por parte de diferentes órganos judiciales. • Cantidad de acciones de rendición de cuentas ante órganos políticos y judiciales. • Cantidad de Consejos Ampliados realizados en diferentes Circuitos Judiciales. • Variación semestral del Índice de Confianza Judicial y otros índices disponibles.
		<p>Necesidades, demandas y propuestas de la ciudadanía permean el ejercicio de la toma de decisiones de la gestión del Poder Judicial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Número y tipo de demandas formuladas y negociadas por grupos de control ciudadano ante autoridades de los tres ámbitos del Poder Judicial. • Número y tipo de demandas formuladas por el Consejo Consultivo de Participación Ciudadana ante el Poder Judicial. • Cantidad de mesas de diálogo y/o grupos de control ciudadano funcionando ante el Poder Judicial • Cantidad de gestiones presentadas por la ciudadanía que se acogen en los órganos de toma de decisión.
<p>Incidencia ciudadana</p>	<p>Incidencia ciudadana</p>	<p>Apertura gradual de autoridades del Poder Judicial a la participación ciudadana en decisiones de política, gobierno y administración.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo y cantidad de espacios de participación ciudadana habilitados por Corte Plena y Consejo Superior en la estructura del Poder Judicial. • Recepción de demandas y respuestas de parte de Corte Plena y Consejo Superior a las demandas del Consejo Consultivo de Participación Ciudadana ante el Poder Judicial. • Recepción de demandas y respuestas de autoridades de los tres ámbitos del Poder Judicial a nivel de Circuitos Judiciales provenientes de mesas de diálogo o grupos de control ciudadano. • Cantidad y forma de participación de la sociedad civil en los Consejos de Administración de Circuito (apertura de los consejos a la sociedad civil).



4.3 Responsables de la implementación

Para la implementación de la Política de Participación Ciudadana en el Poder Judicial se requiere que todos los despachos judiciales incorporen en sus planes de trabajo y su diario quehacer acciones de participación ciudadana, según los niveles que corresponda.

Esta Política incluye y rige para las dependencias de los órganos Auxiliar de Justicia, Administrativo y Jurisdiccional, así como para los programas de justicia alternativa y las comisiones de acceso a la justicia y las relacionadas con temas de participación ciudadana de la institución.

Para garantizar la efectiva incorporación de estas prácticas en todas las oficinas, se requiere que los siguientes entes creen las condiciones institucionales que permitan llevar a la práctica las acciones de participación ciudadana establecidas en la Política; por lo tanto, tendrán como punto de partida las acciones planteadas a continuación.

Corte Plena y Consejo Superior:

- Apoyar la implementación de la Política de Participación Ciudadana en el Poder Judicial en todos sus aspectos.

Despacho de la Presidencia

- Organizar Consejos Ampliados en diferentes zonas del país, con presencia de integrantes de Corte Plena y Consejo Superior, así como con una amplia participación de sociedad civil.
- Realizar consultas por diferentes vías a la sociedad civil previa aprobación de políticas institucionales, propuestas de reforma legal, reglamentos o normativas institucionales, y de aspectos que impliquen reformas del sistema judicial.

- Realizar una rendición de cuentas anual del Poder Judicial ante la Asamblea Legislativa.
- Organizar la presentación del informe anual de labores del Poder Judicial.

Conamaj

- Dar seguimiento al cumplimiento de la Política de Participación Ciudadana en los diferentes espacios institucionales.
- Orientar a las diferentes oficinas judiciales en la implementación de acciones de participación ciudadana.
- Elaborar material informativo-comunicativo-educativo sobre temas de participación ciudadana dirigido a las personas usuarias y al personal judicial.
- Elaborar material informativo-comunicativo-educativo sobre acceso a los servicios del Poder Judicial, dirigido a personas usuarias, en coordinación con la Contraloría de Servicios y el Departamento de Prensa y Comunicación.
- Orientar y dirigir la implementación del Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales a nivel nacional.
- Coordinar con organizaciones sociales para que capaciten liderazgos civiles en temas y herramientas para el ejercicio de la participación ciudadana.
- Promover la ejecución de capacitaciones dirigidas a sociedad civil sobre los servicios que brinda el Poder Judicial, desde los diferentes ámbitos judiciales, en coordinación con la Contraloría de Servicios y el Departamento de Prensa y Comunicación.



- Promover la incorporación de la Política de Participación Ciudadana en el Poder Judicial en los programas de estudio y capacitación de la Escuela Judicial y las Unidades de Capacitación del ámbito auxiliar de justicia.
- Poner a disposición del colectivo judicial una caja de herramientas metodológicas para la implementación de acciones de participación ciudadana en el Poder Judicial.
- Orientar metodológicamente y colaborar con los circuitos judiciales que realizan sesiones de rendición de cuentas, en las primeras experiencias y cuando se solicite.
- Promover la creación de Mesas de diálogo en los diferentes circuitos judiciales. Estas mesas tendrán como interlocutores a las Comisiones de Personas Usuarías y la Contraloría de Servicios.
- Promover la participación del Poder Judicial en las redes temáticas presentes en la comunidad, cuando sea vinculada con la labor judicial.
- Promover la creación del Consejo Civil Consultivo Nacional de Participación Ciudadana ante el Poder Judicial, en conjunto con la Defensoría de los Habitantes y la Comisión de Acceso a la Justicia.
- Promover el desarrollo de grupos de control ciudadano del desempeño del Poder Judicial.

Dirección de Planificación

- Emitir circulares, directrices y comunicados en los que indique la necesidad de incluir en los PAOs, PAEs, PAOMs y presupuesto



anual las acciones de participación ciudadana que realizarán los despachos judiciales. Además, deberá velar porque estas acciones estén alineadas con la Política de Participación Ciudadana y el Plan Estratégico Quinquenal.

- Realizar evaluaciones, seguimiento y control de la efectiva incorporación del tema de participación ciudadana en los planes anuales de todas las oficinas judiciales y al cumplimiento del eje estratégico de participación ciudadana del Plan Estratégico Institucional.
- Realizar los procesos de modernización de los circuitos de manera inclusiva y participativa, tanto con el personal judicial como con los grupos de sociedad civil interesados.
- Establecer un mecanismo de participación y consulta de la sociedad civil en la formulación del Plan Estratégico Quinquenal del Poder Judicial así como en la formulación del Presupuesto.
- Incorporar en sus planes de trabajo lo referente al tema, según corresponda.

Departamento de Prensa y Comunicación

- Producir, difundir y promocionar material IEC (informativo, educativo, comunicativo) relativo a la participación ciudadana, orientado a dos objetivos: i) la sensibilización y apertura de la población judicial al tema y ii) la motivación a la ciudadanía para que se acerquen a la institución, participen en los espacios disponibles para este fin.
- Divulgar entre la población judicial la Política de Participación Ciudadana y las responsabilidades que implica para cada ámbito.



- Vigilar porque el material que se produce en la institución dirigido a las personas usuarias sea sencillo, comprensible y suficiente.
- Divulgar en diversos medios, de manera clara, amigable y masiva, los servicios que ofrece el Poder Judicial.
- Transmitir en el Canal Judicial las sesiones de Corte Plena y Consejo Superior de temas interés para la ciudadanía, así como juicios y otras actividades de relevancia nacional.
- Usar las redes sociales con que cuenta el Departamento para consultar y propiciar un diálogo con la ciudadanía sobre temas de interés para la institución y para el intercambio de opiniones respecto a las políticas institucionales.

Dirección Ejecutiva

- Apoyar a la Contraloría de Servicios en la creación de puestos informativos en los edificios judiciales.
- Apoyar a las Administraciones Regionales en la realización de las sesiones de Rendición de cuentas a nivel de Circuito.
- Garantizar que los estudios para medir el Índice de confianza judicial en la sociedad costarricense contemplen una participación ciudadana amplia y representativa, y que sus resultados sean utilizados en la toma de decisiones a nivel institucional.
- Poner a disposición de la ciudadanía informes de la gestión administrativa del Poder Judicial en lenguaje sencillo, de manera que pueda ser fácilmente comprendido por la ciudadanía.



Ámbito administrativo

- Poner a disposición de la ciudadanía los informes financieros en lenguaje sencillo, de manera que puedan ser fácilmente comprendido.
- Divulgar la información sobre los procesos de contratación administrativa.
- Ajustar la información judicial a los requerimientos de la información abierta, dentro del marco de la legalidad y la confidencialidad.
- Establecer mecanismos internos para la interacción y el diálogo con la ciudadanía.

Ámbito Auxiliar de Justicia

- Realizar acciones para informar, educar y comunicar sobre las funciones específicas de cada órgano auxiliar, dirigidas a personas usuarias, organizaciones comunitarias, estudiantes y otras personas interesadas.
- Realizar actividades de rendición de cuentas dirigidas a distintos segmentos de la comunidad.
- Realizar diagnósticos participativos a nivel local sobre la incidencia criminal, de manera que sirva de base para alimentar la política de persecución penal (Ministerio Público).
- Establecer mecanismos internos para la interacción y el diálogo con la ciudadanía.



Consejos de Administración de Circuito

- Realizar sesiones anuales de rendición de cuentas en cada Circuito Judicial, que incluyan informes de los diferentes órganos judiciales presentes en el circuito.
- Promover y apoyar la realización de sesiones anuales de rendición de cuentas en las diferentes localidades que cuentan con despachos judiciales (por cantón o distrito según corresponda).
- Establecer mecanismos de intercambio con la ciudadanía.
- Realizar acciones de consulta a la ciudadanía de previo a tomar decisiones que impacten el servicio público.
- Integrar la representación ciudadana en esta instancia.

Comisión y subcomisiones de Acceso a la Justicia

- Integrar de manera efectiva la representación de poblaciones en condiciones de vulnerabilidad en la Comisión y de las Subcomisiones.
- Realizar sesiones de revisión y validación de las políticas, directrices y disposiciones institucionales con los grupos en condiciones de vulnerabilidad para asegurar que sean inclusivas de poblaciones.
- Divulgar el plan institucional de equiparación de oportunidades para poblaciones en condición de vulnerabilidad entre las organizaciones civiles, redes e instituciones públicas.
- Fomentar la participación ciudadana en los planes anuales operativos de la Comisión y la Subcomisiones.



- Crear mecanismos que garanticen la efectiva participación ciudadana de las poblaciones en condición de vulnerabilidad.

Dirección de Tecnología de la Información

- Crear plataformas web de fácil navegación y con información clara, en lenguaje sencillo y comprensible para la ciudadanía y en consonancia con la tendencia de datos abiertos.
- Guiar a los órganos judiciales que cuentan con páginas web en la construcción de vías de comunicación con la ciudadanía mediante de las herramientas digitales.
- Orientar a las autoridades judiciales en la implementación de herramientas digitales para el efectivo funcionamiento de la Política.
- Crear otros recursos tecnológicos que posibiliten la interacción y el intercambio con la ciudadanía.

Inspección Judicial

- Ampliar las modalidades de presentación de denuncias ante la Inspección Judicial, de manera que las personas usuarias tengan todas las facilidades para denunciar.
- Facilitar las condiciones para que la ciudadanía pueda plantear denuncias ante esta instancia

Contraloría de Servicios

- Crear y mantener puestos informativos en las entradas de los edificios judiciales, que garanticen la atención adecuada, oportuna y efectiva de las personas usuarias que requieran



orientación, con apoyo de la Dirección Ejecutiva y de las Administraciones Regionales.

- Informar y capacitar sobre los derechos de las personas usuarias y los servicios judiciales.
- Crear y alimentar bases de datos de organizaciones civiles presentes en los Circuitos Judiciales interesadas en la participación ciudadana y ponerla a disposición de los despachos judiciales que lo requieran, cuando los recursos disponibles lo permitan.
- Realizar foros ciudadanos anuales, en conjunto con las Comisiones de Personas Usuarias, para el levantamiento de las preocupaciones y peticiones de las comunidades del circuito judicial.
- Presentar y debatir el informe anual ante el Consejo de Administración de Circuito, que incluya los resultados de los foros ciudadanos, con la participación de las Comisiones de Personas Usuarias.
- Ampliar la conformación de las Comisiones de Personas Usuarias a representantes de la ciudadanía, mediante la selección abierta y representativa de la comunidad.
- Crear Comisiones de Personas Usuarias en todos los Circuitos Judiciales del país.
- Colaborar con la ciudadanía en la conformación de Mesas de diálogo en los Circuitos Judiciales.



Gestión Integral de Calidad y Acreditación

- Incluir participación representativa de la sociedad civil en la fase de diagnóstico de la oficina judicial durante el proceso de acreditación de la calidad.
- Capacitar a representantes de organizaciones civiles interesados en ser parte del equipo de Auditoría Externa de Sinca, para la acreditación de la calidad de los despachos judiciales.
- Hacer presentaciones públicas, abiertas y con amplia convocatoria a sociedad civil de los informes de avance de las mejoras del despacho en el proceso de acreditación.
- Garantizar que los pasos del proceso de acreditación que requieren participación ciudadana, se realicen utilizando metodologías que posibiliten la interacción y el diálogo, más allá de la consulta.

Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales

- Gestionar la consecución de recursos y apoyo de la cooperación internacional para el desarrollo de proyectos, programas y actividades relacionadas con el tema de participación ciudadana, transparencia, rendición de cuentas, auditorías ciudadanas, democratización de la justicia, entre otros.

Dirección de Gestión Humana

- Ajustar las políticas de selección y reclutamiento de personal de manera que se consideren las particularidades culturales y sociales de cada zona en la que se existen oficinas judiciales a la hora de contratar el personal.



- Producir material informativo-educativo-comunicativo sobre participación ciudadana dirigido al personal judicial.

Escuela Judicial y Unidades de Capacitación

- Incluir en los programas de formación básicos de cada programa la formación y sensibilización en el tema de participación ciudadana.
- Las Unidades de capacitación del Ministerio Público, el OIJ y la Defensa Pública orientarán a todas las oficinas de cada órgano en la manera de incorporar el tema de participación ciudadana en sus PAOs, con la ayuda de Conamaj si fuera necesario.

Comisión de Ética y Valores

- Promover entre la población judicial el desarrollo de valores como la participación, la transparencia, el trabajo en equipo, el respeto y la solidaridad.
- Fomentar la participación y el involucramiento del personal judicial como ciudadanos y ciudadanas dentro de la institución.

Comisión de género

- Orientar al personal judicial encargado de organizar actividades de intercambio con las comunidades en temas como: estrategias para la inclusión de todas las poblaciones a la hora de realizar actividades como charlas, capacitaciones, rendiciones de cuentas; incorporación del lenguaje inclusivo en todas las comunicaciones que produzcan los despachos judiciales; sensibilización del personal judicial en temas como no discriminación, atención inclusiva a las personas usuarias, condiciones de vulnerabilidad, empatía, entre otros.



Otras oficinas

- Todas las oficinas judiciales deberán incluir en sus planes anuales operativos acciones de participación ciudadana, de manera que puedan organizar y preparar con tiempo las actividades planificadas.
- Conamaj deberá poner a disposición de las oficinas judiciales una guía metodológica para el desarrollo de actividades de participación ciudadana, accesible en la intranet del Poder Judicial.





B. 43557

