



INFORME

Actividades Proyectos de Interés Institucional

Circuito Judicial de Cartago

El presente informe tiene como objetivo dar a conocer los resultados obtenidos como parte de la ejecución del Proyecto Piloto Gobierno Judicial Abierto en el Circuito Judicial de Cartago, mismo en el que también se desarrolla el Proyecto de Rediseño a través de Nuevas Tecnologías y Moderna Gestión.

1. Recolección de Insumos

1.1. Conformación de base de datos

Como parte de la identificación de personas que pudieran involucrarse en las actividades a desarrollar, se capturó información de diferentes instancias con respecto a personas usuarias, representantes de otras instituciones públicas y otras organizaciones no gubernamentales. Esta información fue facilitada por:

- La Municipalidad de Cartago
- El Juzgado Penal Juvenil
- La Contraloría de Servicios en Sede Regional de Cartago

1.2. Aplicación de encuestas para validación y priorización de temas

Posterior a la presentación de los resultados obtenidos por medio de la realización de tres talleres enfocados en los componentes del Proyecto (transparencia, colaboración y participación ciudadana), Corte Plena determinó la necesidad de validar la información compilada y priorizar los temas sobre los que debe trabajar la institución para mejorar el servicio; esto por medio de una consulta ampliada a la ciudadanía por medio de la aplicación de una encuesta y de la misma forma al personal del Circuito Judicial de Cartago.

Es así como la oficina de Contraloría de Servicios en coordinación con la Unidad de Gestión de Producción del Departamento de Ciencias Forenses, remitió el insumo necesario para que dicha Unidad determinara la muestra de encuestas a aplicar al personal del Circuito Judicial de Cartago, mismas que posteriormente fueron aplicadas por personal de la Administración Regional.

A su vez, la Contraloría de Servicios aplicó la misma encuesta a personas usuarias que se acercaron al Circuito Judicial de Cartago, bajo la metodología definida por la Unidad de Gestión de Producción, que detallaba horario y cantidad de encuestas por despacho judicial.

1.3. *Presentación de propuestas de mejora*

Por medio de un informe (Anexo 1), la Contraloría de Servicios en Sede Regional de Cartago presentó una propuesta enfocada en mejoras al servicio destacando la inclusión de variables como:

a) Imagen del Circuito Judicial:

- Rediseño de áreas de manifestación
- Quioscos de administración de filas
- Pantallas y numeración de cubículos
- Centro de información
- Mapas de ubicación
- Exhibidor de brochures
- Sistema de pantallas colgantes

b) Mejoras del Circuito Judicial:

- Quiosco judicial
- Aula inteligente
- Vallas de estructura fija

2. **Actividades**

Durante el presente periodo se han desarrollado una serie de actividades en las que ha mediado la presencia y participación activa de personas representantes de la comunidad y otras organizaciones. Seguidamente se presenta un resumen de las mismas:

ACTIVIDAD	FECHA	OBSERVACIONES
Presentación del Proyecto de Rediseño y del Proyecto Piloto de Gobierno Judicial Abierto.	19/01/2015	Actividad organizada por la Dirección de Planificación y la Presidencia de la Corte, con apoyo de otros entes. El objetivo de la actividad fue presentar a la comunidad y al personal judicial, los proyectos de interés institucional que se desarrollarían a lo largo del año 2015 en el Circuito Judicial de Cartago. Por parte de la Contraloría de Servicios se hizo una invitación abierta a la comunidad y representantes de otras instituciones.

		<p>Se realizó en la Sala de Juicio N°1 ubicada en el segundo piso del edificio de los Tribunales de Justicia.</p> <p>En el Anexo 2 se encuentra la nota periodista.</p>
Rendición de Cuentas del Ministerio Público.	30/01/2015	<p>Actividad organizada por el Ministerio Público, con el fin de rendir cuentas sobre las acciones realizadas durante el año 2014.</p> <p>Por parte de la Contraloría de Servicios se hizo una invitación abierta a la comunidad y representantes de otras instituciones, algunas de especial interés para la Fiscalía Adjunta de Cartago y la Fiscalía de la Unión de Tres ríos.</p> <p>Se realizó en el salón de sesiones de la Municipalidad de Cartago.</p>
Taller de Colaboración	17/02/2015	<p>Actividad organizada por el Proyecto Gobierno Judicial Abierto, con el objetivo de tratar aspectos relacionados con el componente de colaboración y recolectar insumos directamente de las personas usuarias.</p> <p>La Contraloría de Servicios colaboró con la identificación de personas de la comunidad y otras organizaciones que pudieran participar en el taller.</p> <p>Fue realizado en el Salón Multiusos ubicado en el tercer piso del edificio de la Corte Suprema de Justicia.</p> <p>En el Anexo 3 se encuentra la nota periodista.</p>
Primera Sesión la de Comisión de Personas Usuarías de Cartago	19/02/2015	<p>La actividad fue realizada dentro del marco que definido por el Plan de Trabajo de dicha Comisión, durante la misma se presentaron los proyectos a desarrollar durante el año 2015 en el Circuito Judicial de Cartago.</p> <p>Se hicieron tres presentaciones, sean estas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyecto de Gobierno Judicial Abierto a cargo de la Licda. Lena White Curling, Asesora de la Presidencia de la Corte. • Proyecto de Rediseño a cargo del Lic. Erick Monge Sandí, Profesional de la Dirección de Planificación. • Política de Participación Ciudadana a cargo de la Licda. Daniela Guevara Walker, Profesional

		<p>de CONAMAJ.</p> <p>En el Anexo 4 se encuentra la nota periodista.</p>
Taller de Transparencia	20/02/2015	<p>Actividad organizada por el Proyecto Gobierno Judicial Abierto, con el objetivo de tratar aspectos relacionados con el componente de transparencia y recolectar insumos directamente de las personas usuarias.</p> <p>La Contraloría de Servicios colaboró con la identificación de personas de la comunidad y otras organizaciones que pudieran participar en el taller.</p> <p>Fue realizado en el Salón Multiusos ubicado en el tercer piso del edificio de la Corte Suprema de Justicia.</p> <p>En el Anexo 5 se encuentra la nota periodista.</p>
Taller de Participación Ciudadana	23/02/2015	<p>Actividad organizada por el Proyecto Gobierno Judicial Abierto, con el objetivo de tratar aspectos relacionados con el componente de participación ciudadana y recolectar insumos directamente de las personas usuarias.</p> <p>La Contraloría de Servicios colaboró con la identificación de personas de la comunidad y otras organizaciones que pudieran participar en el taller.</p> <p>Fue realizado en el Salón Multiusos ubicado en el tercer piso del edificio de la Corte Suprema de Justicia.</p> <p>En el Anexo 6 se encuentra la nota periodista.</p>
Presentación de resultados de talleres	11/03/2015	<p>Actividad organizada por el Proyecto Gobierno Judicial Abierto, para presentar los resultados obtenidos con la realización de los tres talleres realizados para la obtención de insumos con la participación de personas de la comunidad y representantes de otras organizaciones.</p> <p>La Contraloría de Servicios colaboró en el proceso de invitación, misma que fue abierta a la comunidad y al personal del Circuito Judicial de Cartago.</p> <p>Se realizó en la Sala de Juicio N°1 ubicada en el segundo piso del edificio de los Tribunales de Justicia.</p>

<p>Participación en la Feria “Cartago Histórico Digital”</p>	<p>13/05/2015</p>	<p>Actividad organizada por la Municipalidad de Cartago en la que se tuvo un espacio para dar a conocer los servicios tecnológicos que se ponen a disposición de la persona usuaria a partir del presente año en el Circuito Judicial de Cartago.</p> <p>En el montaje del stand participó la Contraloría de Servicios y representantes de la Dirección de Tecnología de la Información que colaboran con el Proyecto Gobierno Judicial Abierto.</p> <p>Se entregaron materiales informativos a las personas asistentes y la feria tuvo lugar en el Museo Municipal.</p> <p>En el Anexo 7 se encuentra la nota periodista.</p>
<p>Informe sobre Rediseño de Procesos del Primer Circuito Judicial de Cartago</p>	<p>22/07/2015</p>	<p>La actividad fue organizada por al Dirección de Planificación y la Presidencia de la Corte, con apoyo de otros entres.</p> <p>El objetivo de la misma fue dar a conocer a la ciudadanía y personal judicial, el resultado de los bloques uno y dos del Proyecto de Rediseño en el Circuito Judicial de Cartago.</p> <p>Por parte de la Contraloría de Servicios se hizo una invitación abierta a la comunidad y representantes de otras instituciones.</p> <p>Se realizó en el salón de sesiones de la Municipalidad de Cartago.</p> <p>En el Anexo 8 se encuentra la nota periodista.</p>
<p>Sexta Sesión de la Comisión de Personas Usuarías de Cartago</p> <p>“Intercambio de Experiencias entre las Comisiones de Personas Usuarías de Cartago y San Carlos”</p>	<p>23/07/2015</p>	<p>La Actividad fue organizada por la Contraloría de Servicios en Sede Regional de Cartago, con el apoyo de la Presidencia de la Corte y otras oficinas como la Escuela Judicial, Protocolo y Relaciones Públicas y el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional.</p> <p>Dicha actividad tuvo como objetivo que las y los integrantes de ambas Comisiones tuvieran la oportunidad de intercambiar experiencias con respecto al servicio que brinda la institución en los Circuitos Judiciales correspondientes.</p> <p>En el Anexo 9 se encuentra la memoria de la actividad, en el Anexo 10 se encuentra la nota periodística y el Anexo 11 corresponde al video</p>

		editado por la Escuela Judicial.
Consejo Ampliado en el Circuito Judicial de Cartago	20/08/2015	<p>Actividad organizada por el Consejo Superior y la Presidencia de la Corte, en coordinación con otros entes.</p> <p>La Contraloría de Servicios colaboró en el proceso de invitación, misma que fue abierta a la comunidad.</p> <p>Se realizó en la Sala de Juicio N°1 ubicada en el segundo piso del edificio de los Tribunales de Justicia.</p> <p>En el Anexo 12 se encuentra la nota periodista.</p>

3. Otras labores de apoyo

3.1. Materiales informativos

Como parte del Plan de Trabajo del Proyecto de Rediseño, la Dirección de Planificación trabajó coordinó en coordinación con el Departamento de Prensa y Comunicación y la Contraloría de Servicios, la confección de un banner y volantes como medios para informar a las personas usuarias.

Dicho material fue impreso por el Departamento de Artes Gráficas y fue dispuesto en áreas comunes a partir del mes de marzo de 2015.

Seguidamente se presenta el producto de estas coordinaciones:

- **Un banner:** por medio del que se presenta a las personas usuarias el inicio de un proyecto que permitirá avanzar a un modelo de trabajo oral y electrónico. El mismo fue ubicado contiguo al puesto de información.



- **Afiches:** estos fueron utilizados para advertir a la persona usuaria sobre una posible afectación en el servicio debido a la implementación de un proceso de rediseño, resaltando los beneficios que obtendrá la población en general después de realizados los cambios en el modelo de trabajo. Se pegó un afiche en cada despacho judicial.



Se determinó la necesidad de reforzar el proceso de información a la persona usuaria, por lo que en una labor conjunta, la Contraloría de Servicios en Sede Regional de Cartago con el Departamento de Artes Gráficas y el aval de la Presidencia de la Corte, se desarrolló material informativo sobre los proyectos de interés institucional que están en proceso de implementación.

Como resultado de este trabajo se confeccionaron banners que se colgaron en áreas comunes tanto en el exterior como en el interior del edificio, además de volantes que se entregan directamente a las personas usuarias. Seguidamente se presenta el detalle:

- **Banners externos:** el objetivo es presentar a la persona usuaria, material que permita introducir la información que más detalladamente se facilitará por medio de banners internos y volantes. Es una sugerencia de que en los Tribunales se promueven cambios con enfoque de mejora y participación de las personas usuarias.



- **Banners internos:** amplían la información de los banners externos, dando a conocer a la persona usuaria que los cambios que se promueven en el Circuito están enfocados en la satisfacción de sus necesidades y mejora del servicio que se brinda.



- **Volantes:** detallan la información de interés para la persona usuaria, el material presenta los beneficios que obtienen con la implementación de nuevas tecnologías e invita a la ciudadanía a ser parte del cambio. Los volantes se han dispuesto en todos los despachos judiciales y de forma estratégica se mantiene disponible para las personas en el puesto de información y la Contraloría de Servicios.

Proyecto de Rediseño de los Despachos Judiciales con Nuevas Tecnologías y Mejoras en la Gestión

La implementación de este proyecto permitirá que en cada oficina de este Circuito Judicial:

1. Se defina la situación actual, de manera que se identifiquen cargas de trabajo y cuellos de botella.
2. Se definan propuestas para mejorar el servicio que se brinda, según las debilidades que se encuentren.
3. Se implementen las propuestas de mejora y al mismo tiempo se fijen procesos de control y seguimiento, para mantener los avances alcanzados.

¡Pensando en Usted, estamos trabajando en mejorar el servicio!

Más información en Contraloría de Servicios
Teléfono: 2450-0443 y 2450-0341
Correo electrónico: contraloria.car@poderjudicial.go.cr

El Poder Judicial define sus acciones en principios de:

1. **Colaboración:** con este componente se busca formar alianzas entre instituciones con el fin de facilitar el accionar del Poder Judicial y por ende mejorar el servicio a la persona usuaria.
2. **Transparencia:** se considera necesario fomentar la rendición de cuentas ante la sociedad y promover mecanismos de fiscalización de la labor que realiza la institución, solo de esta forma se fortalecerá la confianza en el servicio público.
3. **Participación Ciudadana:** solo el trabajo en equipo puede dar mejores resultados, por lo tanto el Poder Judicial cree en la necesidad de involucrar a las personas usuarias, con el fin de que estas tengan la posibilidad de retroalimentar al sistema judicial.

Más información en Contraloría de Servicios
Teléfono: 2450-0443 y 2450-0341
Correo electrónico: contraloria.car@poderjudicial.go.cr

Participación Ciudadana

La participación ciudadana es un tema fundamental en el quehacer del Poder Judicial. Se han establecido mecanismos concretos para que la sociedad civil se manifieste, presente propuestas de mejora y fomente la labor que la institución realiza, todo dentro de un marco de respeto y beneficio común.

Comisión de Personas Usuarias

Desde julio de 2003 la Corte Plena aprobó el Reglamento de las Comisiones de las Personas Usuarias del Poder Judicial.

Actualmente, abogados y abogadas litigantes, personas representantes de la comunidad, de instituciones públicas y empresa privada, conforman dicha comisión en el Circuito Judicial de Cartago.

¡Únase usted también y sea parte del cambio!

Más información en Contraloría de Servicios
Teléfono: 2450-0443 y 2450-0341
Correo electrónico: contraloria.car@poderjudicial.go.cr



3.2. Consulta sobre documento “Servicios Tecnológicos para las Personas Usuarias”

Por medio de la socialización del documento denominado “Servicios Tecnológicos para las Personas Usuarias”, los representantes de la Comisión de Personas Usuarias de Cartago realizaron sus observaciones y sugerencias, dichos aportes agregaron valor al documento por medio del que la Dirección de Tecnología de la Información dio a conocer todos los servicios en línea que se ponen a disposición de la población Cartaginesa, sean estos:

- Solicitud de la hoja de delincuencia
- Consulta de expedientes judiciales
- Envío de demandas
- Envío de escritos
- Notificaciones por gestión en línea
- Solicitud de órdenes de apremio
- Solicitar citas en el Juzgado de Tránsito
- Validación de cuentas de correo electrónico
- Guía integrada de oficinas
- Sistemas de consulta de sentenciados en fuga
- Consultas de cálculo de intereses

4. Actividades calendarizadas pendientes de ejecutar

Siendo el proceso de capacitación uno de los más importantes para que la persona usuaria sepa cómo hacer uso de los sistemas tecnológicos a su disposición, se trabaja en el tema desde dos perspectivas:

4.1. Capacitaciones con recursos internos

Actualmente la Contraloría de Servicios está trabajando en la divulgación de tres actividades de capacitación programadas para el 19 de octubre de 2015, por medio de las cuales se explicará el Sistema de Gestión en Línea bajo modalidad práctica, a todas las personas usuarias que se inscriban.

Las actividades serán realizadas en la Sala de Juicio N° 7 que fue acondicionada y equipada con 14 computadoras que permitirán a los participantes aprender paso a paso; además se han habilitado tres horarios, uno de ellos vespertino, lo que brinda la opción a personas usuarias que cumplen un horario de trabajo diurno.

Dichas actividades serán impartidas por representantes de la Dirección de Tecnología de la Información y con acompañamiento de profesionales de la Dirección de Planificación.

4.2. Capacitaciones por medio del Centro Comunitario Inteligente (CECI) de la Municipalidad de Cartago

Las alianzas promovidas por la Contraloría de Servicios con la Municipalidad de Cartago, han permitido iniciar conversaciones para utilizar la plataforma tecnológica de los Centros Comunitarios Inteligentes con que cuenta esa institución.

Dichos centros están orientados a capacitar a personas usuarias en diferentes temas, como parte del proyecto que esa Municipalidad inauguró meses atrás, denominado Cartago Histórico Digital, con el que se proyecta convertir a la provincia en la primera ciudad digital de Costa Rica.

Para desarrollar este programa de capacitaciones se debe contar con un instructivo que guíe a las personas usuarias en el uso de los sistemas tecnológicos del Poder Judicial, entre otros que están bajo la coordinación del Proyecto Gobierno Judicial Abierto.

