

Año Judicial 2023  
**INFORME DE LABORES**  
**2022**  
ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

**Comisión de Buenas Prácticas**



República de Costa Rica

Poder Judicial

Plantilla para el Informe de labores año 2022

#### Datos de Contacto

Nombre de la instancia judicial:	Comisión de Buenas Prácticas con el apoyo de la Dirección de Planificación
Ámbito judicial (Jurisdiccional/Administrativo/auxiliar de Justicia):	Administrativo
Nombre la persona encargada:	Magistrado Luis Guillermo Rivas Loáiciga, Coordinador de la Comisión de Buenas Prácticas
Correo electrónico:	<a href="mailto:lgrivas@poder-judicial.go.cr">lgrivas@poder-judicial.go.cr</a>
Teléfono:	22954919

#### Instrucciones Generales

Esta plantilla se realiza con la finalidad de facilitar la recolección de insumos, la redacción y revisión del documento que fungirá como informe de labores del año 2022 para ser expuesto en el primer trimestre del año 2023. Por esta razón, muy respetuosamente le solicitamos tomar en consideración lo siguiente:

**- El informe que se solicita se refiere a las acciones más relevantes que se han alcanzado en este año 2022.**

- Se debe tener presente que el informe será de acceso público, por lo que su redacción debe efectuarse en tercera persona singular, de manera simple, clara y comprensible para las personas usuarias.

-El informe contará con 2 páginas iniciales correspondientes a un informe ejecutivo donde se detallarán todos aquellos aspectos que consideren necesarios de resaltar por su gran relevancia en este 2022. Y seguidamente, se expondrá el informe de labores con una extensión máxima de 20 páginas.

**-Elementos de forma:** el texto del informe de 20 páginas será en Arial 12, a interlineado sencillo, se debe procurar que las imágenes que se adjunten sean de buena calidad, y verificar que los datos consignados en los gráficos sean correctos.

**-Elementos de fondo:** En caso de incluir cifras, se recomienda comparar los datos en relación con el año anterior (ejemplo: X cantidad de casos ingresados en relación con el 2019, etc.) para las instancias en el ámbito jurisdiccional y auxiliar de justicia, es importante la inclusión de cifras en torno a la cantidad de procesos judicial (casos entrados, etc.), y en el ámbito administrativo, la cantidad de acciones, proyectos, y de ser posible el impacto generado.

-Este documento deberá ser remitido a las direcciones [despacho\\_pre@Poder-Judicial.go.cr](mailto:despacho_pre@Poder-Judicial.go.cr) ; a más tardar el 30 de noviembre de 2022.

## TABLA DE CONTENIDO

1. Sesiones de la Comisión de Buenas Prácticas 2022.
2. Entrega de reconocimientos para el primer lugar y segundo lugar por ámbito a las oficinas ganadoras del Concurso de Buenas Prácticas 2021.
3. Charlas sobre procesos de Innovación.
4. Actualización de Página Web de Buenas Prácticas.
5. Avances en el cumplimiento del Plan Anual Operativo 2022 del Programa de Buenas Prácticas.

## RESUMEN EJECUTIVO

(Desglose de las principales acciones realizadas en el 2021 que considere de especial trascendencia)

El Programa de Buenas Prácticas tiene como objetivo proyectar institucionalmente modelos de gestión innovadores, generar e incentivar espacios de participación, así como el intercambio de experiencias creativas que sirvan de base para el desarrollo de nuevas formas de trabajo que se puedan aplicar en las diferentes oficinas que componen la institución en aras de mejorar los servicios de administración de justicia.

Las actividades destacadas para el periodo 2022 a la fecha han sido las siguientes:

- a. Se dispuso de manera pública en el sitio Web <https://buenaspracticas.poder-judicial.go.cr/>, las nuevas buenas prácticas participantes en la VIII Edición del Concurso de Buenas Prácticas 2021, según materia y ámbito, para que las distintas oficinas y despachos judiciales puedan conocer, adaptar e implementar buenas prácticas institucionales, conforme sus competencias, para la mejora de la gestión en sus despachos y así fortalecer los servicios de administración de justicia.
- b. Se capacitó en el desarrollo y aplicación de metodologías ágiles a 25 personas judiciales (personas juzgadoras y personal de apoyo) representantes de las materias de agrario, familia, pensiones alimentarias y violencia doméstica, asimismo, se incluyó personal de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones y la Dirección de Planificación; con el fin de desarrollar habilidades y conocimientos en las personas para identificar y ejecutar procesos de innovación social dentro del Poder Judicial, para la gestión de oportunidades de mejora, que enfrentan en las oficinas y despachos a su cargo. La capacitación estuvo a cargo de INNOVAAP de la Escuela de Administración Pública de la Universidad de Costa Rica en coordinación con la Comisión de Buenas Prácticas. Esta capacitación fue divulgada por medio del Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional con el objetivo de dar a conocer la formación de personal profesional y técnico en el tema de metodologías ágiles.
- c. Finalmente, la Comisión de Buenas Prácticas en Coordinación con la Dirección de Planificación, le han dado seguimiento al cumplimiento de cada uno de los objetivos y metas expuestos dentro Plan Anual Operativo 2022, al 28 de noviembre de 2022 el porcentaje logrado es de un 97%.

## INFORME DE LABORES 2022

La Comisión de Buenas Prácticas tiene como objetivo plantear estrategias que contribuyan con la institución, a través del desarrollo de procesos creativos e innovadores que conduzcan a la búsqueda de soluciones sostenibles que permita responder a los cambios que constantemente muestra el entorno. De esta manera, se detallan las actividades realizadas durante el 2022 a cargo del Programa de Buenas Prácticas.

### 1. Sesiones de la Comisión de Buenas Prácticas 2022

La Comisión de Buenas Prácticas durante el 2022 se reunió de manera virtual el 27 de julio en el que se conocieron los siguientes puntos:

- Informe sobre los reconocimientos a entregar a las oficinas ganadoras del Concurso Buenas Prácticas 2021 VIII Edición.
- Creación del Código presupuesto a partir del 2023 para la Comisión de Buenas Prácticas.
- Actividades coordinadas con INNOVAAP de la Universidad de Costa Rica. Taller de Metodologías Ágiles
- Solicitud de alianza estratégica entre la Comisión de Buenas Prácticas, la Escuela Judicial y CONAMAJ para incorporar dentro de la siguiente edición del Concurso de Buenas Prácticas el tema de Justicia Abierta.

A continuación, se adjunta el acta:



Acta 01-BP-2022  
Comisión Buenas Prácticas

### 2. Entrega de reconocimientos para el primer lugar y segundo lugar por ámbito a las oficinas ganadoras del Concurso de Buenas Prácticas 2021

La Dirección de Planificación en Coordinación con la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones gestionaron lo correspondiente para adquirir y entregar el equipo tecnológico a cada una de las oficinas que obtuvo un reconocimiento para el primer y segundo lugar por ámbito.

A continuación, se muestra de manera resumida el objetivo de cada buena práctica que obtuvo reconocimiento e impacto:

Nombre de la Buena Práctica	Objetivo
<p>Protocolo de Audiencias Tempranas Inmediatas presentada por el Juzgado Penal del Circuito Judicial de Heredia</p>	<p><b>Objetivo:</b></p> <p>Mejorar los plazos de espera que deben afrontar las personas usuarias para la atención de sus solicitudes de aplicación de medidas alternativas de solución de conflictos, tales como conciliaciones y otras.</p> <p><b>En qué consiste la Buena Práctica:</b></p> <p>Cuando las partes de un proceso penal requieren una audiencia ante el Juzgado Penal para la aprobación de un acuerdo conciliatorio, u otra medida alternativa de solución del conflicto, se remitía el expediente al despacho con la petición formal por escrito, generando dilaciones en el trámite debido al curso de ingreso del expediente, asignación de juez o jueza, agendamiento en Cronos, notificación a las partes.</p> <p>Con el fin de evitar todo ese tránsito y lentitud en la respuesta al usuario, se comunicó a la Fiscalía desde el año 2019, que cuando se impusieran del interés de las partes en aplicar aquella clase de salidas alternativas, y existiera acuerdo de voluntades, se apersonaran de inmediato al Juzgado Penal la totalidad de las partes involucradas, donde se les asigna una persona juzgadora para que los reciba al instante, materializándose en el acto la diligencia y obteniéndose una resolución del caso en tiempo récord.</p>

	<p><b>Logro o beneficios tenidos:</b></p> <p>Las personas usuarias obtienen una respuesta mucho más célere a su conflicto y se produce una reducción inmediata del circulante tanto de la Fiscalía como del Juzgado Penal.</p>
<p>Audiencias virtuales con personas privadas de libertad mediante la plataforma teams, por parte del Juzgado Ejecución de la Pena Primer Circuito Judicial de Alajuela</p>	<p><b>Objetivo:</b></p> <p>El traslado de las personas privadas de libertad al Juzgado empezó presentar dificultades importantes como hacinamiento en Celdas Judiciales, y de transporte, lo cual provocó que no todos los traslados se hicieran efectivos, y consecuentemente la no realización de todas las audiencias. El problema se agravó con la llegada de la Pandemia COVID 19, y las medidas sanitarias aplicadas en forma interinstitucional.</p> <p><b>En qué consiste la Buena Práctica:</b></p> <p>Consiste en la celebración de audiencias en forma virtual, por medio de la plataforma TEAMS, esto en coordinación previa con los diferentes centros penitenciarios y con el despacho de la Ministra de Justicia, con el fin de disponer equipo de cómputo, y facilitar la conectividad con los Centros Penitenciarios.</p> <p>En cada Centro hay una persona encargada de llevar la agenda de los señalamientos y el personal auxiliar del despacho realiza el señalamiento en la agenda Cronos, y envía la propuesta al</p>

	<p>Centro correspondiente para su coordinación; una vez establecido el espacio, se notifica a las partes.</p> <p><b>Logro o beneficios tenidos:</b></p> <p>Reducción en los traslados de las personas sentenciadas a las celdas judiciales y su estancia en dichos espacios (ahorro de traslado, alimentación, custodia, entre otros).</p> <p>Posibilidad de realizar hasta nueve audiencias durante el día. Se ha logrado un promedio de más del 80% de efectividad en la celebración de audiencias, esto a pesar de las Medidas Sanitarias de distanciamiento social.</p> <p>Esta modalidad de audiencias se complementa de forma óptima al teletrabajo y a los despachos electrónicos.</p> <p>Facilita la realización de audiencias y diligencias urgentes, y la inmediación de la prueba, por medio de entrevistas en vivo y evacuación de prueba en tiempo real.</p>
<p>Telepsicología por parte de la Oficina de Atención a la Víctima del Delito</p>	<p><b>En qué consiste la Buena Práctica:</b></p> <p>La propuesta inicial que trabajó el equipo de profesionales en psicología de la OAPVD fue revisada y alineada a los objetivos estratégicos institucionales.</p> <p>Este servicio se brinda a aquellas personas intervinientes en un proceso penal en cuyo caso se descarte que el procedimiento significa una exposición a</p>

	<p>su vida e integridad física, que tengan el interés en ser atendidas mediante Telepsicología, cumplan con lo establecido por el Colegio de Profesionales en Psicología y posean las herramientas tecnológicas para establecer y mantener una conexión estable (teléfono inteligente, tableta o computadora y conexión a internet estable) así como el conocimiento básico en su manejo.</p> <p><b>Logro o beneficios tenidos:</b> El beneficio de la buena práctica está dirigido a evitar el traslado de las personas usuarias a la Oficina de Atención a la Víctima del Delito, Pueden hacer uso de esta modalidad de trabajo todas las personas usuarias incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 8720 y requiere contar con las herramientas tecnológicas (teléfono inteligente, computadora y acceso a internet).</p>
<p>Procesos formativos de la Reforma Procesal de Familia durante la pandemia por parte de la Comisión de la Jurisdicción de Familia y la Escuela Judicial</p>	<p><b>Objetivo:</b> La implementación del proceso formativo a propósito de la Reforma Procesal de Familia durante la pandemia COVID19.</p> <p><b>En qué consiste la Buena Práctica:</b> En un proceso de democratización de la capacitación con una de las poblaciones metas más amplia (jurisdicción de familia) se implementaron procesos formativos que se traslapaban y vinculaban en procesos bimodales, se</p>

	<p>implementaron procesos de discusión abiertos como son los ciclos de videoconferencias y conversatorios para jueces y juezas y se realizó una población cautiva de las zonas con mayores dificultades para acceder a la capacitación para que fueran personas que realizaran la especialización en familia con duración de un año.</p> <p>Con esto se logró impactar de manera inmediata a la población que históricamente no podía recibir procesos formativos por ubicarse en zonas lejanas, dando la oportunidad de democratizar el acceso al conocimiento y la inclusión.</p> <p><b>Logro o beneficios tenidos:</b></p> <p>La satisfacción de las personas participantes y la democratización real de los procesos formativos para jueces y juezas, así como para el personal técnico judicial, con un impacto directo en el servicio que se brinda a las personas usuarias.</p>
<p>Entrega de órdenes de apremio corporal por parte Oficina de Comunicaciones Judiciales Segundo Circuito Judicial Zona Sur</p>	<p><b>Objetivo:</b></p> <p>Entrega efectiva de Órdenes de Apremio Corporal en las diferentes Delegaciones Policiales de Corredores.</p> <p><b>En qué consiste la Buena Práctica:</b></p> <p>Se ha llegado a un acuerdo administrativo que las personas que integran la Oficina de Comunicaciones Judiciales de Corredores pasaran todos los días al Juzgado Contravencional de Corredores a las ocho de la mañana o antes de las ocho y el despacho Contravencional se comprometió a tener</p>

	<p>todas las Órdenes de Apremio Corporal que salieron durante el día listas solo de recoger para que los compañeros de la Oficina de Comunicaciones de Corredores las entreguen en cada una de las Delegaciones Policiales asignadas a los sectores que tiene cada Comunicador asignado. De esta forma se va agilizar el trámite de entrega de Órdenes de Apremio a nivel del cantón. Habrá una respuesta ágil y oportuna del servicio que brinda la Institución a la comunidad.</p> <p><b>Logro o beneficios tenidos:</b></p> <p>Servicio de Calidad a la persona usuaria.</p>
<p>Control de Atención telefónica por parte de la Administración Regional de Cartago</p>	<p><b>Objetivo:</b></p> <p>Mantener un control del ingreso de las llamadas telefónicas a las diferentes oficinas y despachos del Circuito Judicial de Cartago.</p> <p><b>En qué consiste la Buena Práctica:</b></p> <p>Se registra y canaliza de manera adecuada mediante el control establecido para el ingreso de las llamadas que se atienden por medio de la central telefónica.</p> <p><b>Logro o beneficios tenidos:</b></p> <p>Permite dar un seguimiento a las diferentes oficinas que reciben llamadas telefónicas a nivel del Circuito Judicial y se les comunica los resultados de la cantidad de llamadas atendidas y rechazadas por los despachos para mejorar el servicio de atención.</p>

**Fuente:** Programa de Buenas Prácticas.

La presentación que realizó cada oficina de las Buenas Prácticas indicadas anteriormente, pueden ser consultadas por las oficinas del Poder Judicial en el siguiente enlace:

<https://pjcr.sharepoint.com/:f:/s/procesosPJ/EmGYiXerFipHrVwpd1MkfqYBdHA9WAE0g8W0WZAA6HpRhQ?e=wRusz6>

### **3. Charlas sobre temas de innovación.**

El Programa INNOVAAP de la Escuela de Administración Pública de la Universidad de Costa Rica, es una plataforma de co-creación entre la Academia, Administración Pública y otros actores sociales, enfocada en la resolución de problemas públicos, a través de alternativas sostenibles y de alto valor para la ciudadanía.

Este programa lo lidera la máster Allison Quesada Agüero, Coordinadora del Laboratorio Colaborativo de Innovación Pública (INNOVAAP), de la Escuela de Administración Pública, de la Universidad de Costa Rica.

Como parte de una iniciativa de la Comisión de Buenas Prácticas, se coordinó un taller denominado Metodologías Ágiles, el cual tuvo como finalidad desarrollar habilidades en las personas para identificar y ejecutar procesos de innovación dentro del Poder Judicial en los procesos jurisdiccionales.

El taller se realizó mediante la plataforma informática teams y se dirigió a Juezas, Jueces, Coordinadoras, Coordinadores Judiciales y Personal Técnico Judicial que conocen los procesos de materia agraria, familia, pensiones alimentarias y violencia doméstica, además de personal del ámbito administrativo involucrado con los procesos de mejora. Se contó con la participación de 25 personas.

Por medio de correo electrónico y de manera digital, se remitieron los certificados de participación a cada una de las personas integrantes una vez finalizado el taller.

Se adjunta el acuerdo de Corte Plena en la cual se detalla toda la información correspondiente al taller, el cual no representó ninguna erogación económica para el Poder Judicial y detalla cada uno de los puntos que se abordaron al momento de la capacitación .



Acuerdo Consejo  
Supererior Actividad c

#### 4. Actualización de la Página Web de Buenas Prácticas.

Durante el año en curso, se le ha dado seguimiento a la actualización constante de la información que se publica en la página Web de Buenas Prácticas. Algunas de las actualizaciones fueron la inclusión de las 24 buenas prácticas que participaron durante el concurso del 2021. Estas fueron incluidas según materia o bien según el ámbito Auxiliar de Justicia o Administrativo. Las cuales pueden ser consultadas en el banco de buenas prácticas disponible el siguiente enlace: <https://buenaspracticas.poder-judicial.go.cr>

Además, se puede visualizar la presentación de video de las oficinas que obtuvieron el reconocimiento por su participación. Ahí las oficinas exponen cada uno de los pasos a seguir en la implementación de la Buena Práctica en cada oficina, accedando el siguiente link:

<https://pjcr.sharepoint.com/:f:/s/procesosPJ/EmGYiXerFipHrVwPd1MkfqYBdHA9WAE0g8WOWZAA6HpRhQ?e=wRusz6>

#### 5. Avances en el cumplimiento del Plan Anual Operativo 2022 del Programa de Buenas Prácticas.

La Comisión de Buenas Prácticas en Coordinación con la Dirección de Planificación, le han dado seguimiento al cumplimiento de cada uno de los objetivos y metas expuestos dentro Plan Anual Operativo 2022, al 28 de noviembre de 2022 el porcentaje logrado es de un 97%.

Para ese periodo se identifican dos objetivos y cinco metas las cuales se muestran a continuación con sus respectivos niveles de avance a noviembre 2022:

Objetivo	Meta	% de avance
1 Diseñar, implementar y dar seguimiento al plan de trabajo para incrementar la cantidad de oficinas y despachos donde se replican las Buenas Prácticas Institucionales	1.1 Que al finalizar el 2022, se haya iniciado con la implementación del plan de trabajo para incrementar la cantidad de oficinas y despachos donde se replican las buenas prácticas institucionales por medio de charlas y talleres sobre innovación social y resultados de valor público de la administración de justicia. Asimismo, que se realice un proceso de	100%

	divulgación de las buenas prácticas ganadoras del concurso 2021, para promover la participación por parte de las oficinas y despachos judiciales en el concurso y así valoren su posible réplica	
	1.2 Que al finalizar el 2022, se hayan elaborado las propuestas de agenda conforme a la programación de sesiones de la Comisión de Buenas Prácticas	95%
2. Incrementar las ideas innovadoras en la Administración de Justicia, mediante el concurso de Buenas Prácticas, para agilizar los servicios de justicia.	2.1 Que al 30 de junio del 2022, se haya actualizado, incorporando y publicado las buenas prácticas del concurso 2021 en el sitio Web de Buenas Prácticas	100%
	2.2 Que al finalizar el 2022 se haya elaborado el plan de trabajo para el desarrollo del concurso de buenas prácticas 2023 con énfasis en la generación de resultados de valor público de la administración de justicia o bien con el énfasis que determine la Comisión	95%
	2.3 Que al finalizar el 2022, se haya coordinado la ejecución presupuestaria relacionada con los premios del concurso de Buenas Prácticas 2021, lo anterior sujeto a la aprobación de los recursos presupuestarios	95%

**Fuente:** Subproceso de Planificación Estratégica.