

San José, 5 de julio de 2010

N° 6082-10

Al contestar refiérase a este # de oficio

Señora

Licda. Lena White Curling

Contralora de Servicios

S. D.

Estimada señora:

Para su estimable conocimiento y fines consiguientes, le transcribo el acuerdo tomado por el Consejo Superior del Poder Judicial, en la sesión N° 59-10 celebrada el 15 de junio último, que literalmente dice:

ARTÍCULO LIX

La licenciada Lena White Curling, Contralora de Servicios, en nota recibida el 3 de junio en curso, remitió algunas recomendaciones para garantizar un adecuado servicio a las personas usuarios y usuarias del Poder Judicial durante los períodos de vacaciones colectivas, las cuales literalmente dicen:

A. SEGURIDAD

Que todos los oficiales de seguridad (interna o externa) ubicados en las puertas de acceso a los edificios u oficinas, tengan a su disposición la lista de despachos que están brindando el servicio durante el cierre. Dicho listado debe contener la ubicación de la oficina y los números telefónicos disponibles para las consultas de las personas usuarias, con el fin de que lo utilicen para brindar orientación.

2) Los oficiales de seguridad deben tener a su disposición un directorio telefónico interno actualizado, de manera que puedan efectuar las consultas telefónicas que se requieran para dar respuesta a las inquietudes de las personas usuarias.

3) Que se emitan por escrito directrices al personal de seguridad en relación con el ingreso de personas usuarias a los edificios judiciales, que incluyan: quiénes pueden ingresar, bajo cuáles circunstancias y si existen requisitos que se deban cumplir para dicho ingreso.

4) Que se emita una directriz a los oficiales de seguridad para que cuando atiendan consultas relacionadas con procesos judiciales refieran a las personas usuarias al personal del despacho en

el que se le pueda dar respuesta apropiada. En caso de que no esté autorizado el ingreso de la persona consultante, se debe coordinar para que un servidor judicial acuda al lugar donde se encuentre la persona usuaria, de forma que pueda conversar directamente con ella y responder la consulta correctamente.

B. INFORMACIÓN

5) En caso de que durante los períodos de vacaciones colectivas, se modifique el acceso habitual de las personas usuarias a los edificios que alberguen oficinas judiciales, se deben colocar en las entradas que no se estén utilizando rótulos visibles y confeccionados con alguna formalidad (para evitar los papeles escritos a mano), con la indicación clara del lugar de ingreso disponible, así como el horario de servicio. En el caso de que existan oficinas que atienden en jornadas especiales (vespertinas, jornada continua, etc.), dicha información debe ser consignada.

6) Que, en vista del cierre de las oficinas de la Contraloría durante las vacaciones colectivas, se disponga que cualquier problema de servicio se comunique al personal de la Línea 800, que brindará la colaboración que se requiere.

7) Que la divulgación al público referente al cierre colectivo se realice con suficiente antelación y mediante los medios de comunicación que aseguren que esa información sea conocida por el mayor número de habitantes. Para ello, se sugiere que el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional elabore y ejecute una estrategia de comunicación para los períodos de vacaciones colectivas.

C. ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS

8) Las Administraciones Regionales, en coordinación con los Consejos de Administración y oficinas judiciales de aquellos circuitos donde se cuente con este recurso, deberán tomar las medidas necesarias para que, en la medida de lo posible, labore durante el cierre al menos una persona capacitada en LESCO y servidores(as) que tengan conocimientos de otros idiomas, para ofrecer su apoyo a las personas usuarias que lo requieran. (

Lo anterior deberá ser comunicado a todas las dependencias del circuito que labore durante el cierre, mediante una lista que contenga el nombre, despacho, puesto y número de extensión a la cual puede ser localizado el servidor o servidora.

D. COORDINACIÓN

9) Se sugiere que, previo al cierre, se remita una comunicación a los despachos judiciales en la que se informe el nombre y forma de localización de la o las personas que atenderán los asuntos de competencia de la Administración durante ese período.

10) Que cada Administración Regional le suministre a la sede de la Contraloría de su circuito una lista con los nombres y números telefónicos en los cuales pueden ser localizados los jefes de cada oficina.

11) Que se solicite a los Consejos de Administración Regionales proponer las medidas que estimen necesarias para garantizar un servicio público de calidad durante los cierres y que adopten las acciones necesarias para corroborar que todas las directrices institucionales (por ejemplo, atención prioritaria a personas adultas mayores) se cumplan en ese período.

12) En caso de presentarse alguna consulta de personas adultas mayores, personas indígenas, personas con discapacidad o que pertenezcan a otro grupo en condición de vulnerabilidad a las cuales no se pueda atender debidamente, deben los servidores de seguridad informar al personal de la Línea 800.

13) Si se presentan personas con consultas ajenas a los servicios que brinda el Poder Judicial, deben las y los servidores judiciales suministrarles el número de la Línea 800, con el fin de que el personal de esa oficina les pueda indicar a cuál institución deben acudir para obtener respuesta a su necesidad.

14) Que el Consejo Superior emita un recordatorio en relación con el deber de las y los servidores judiciales de atender con la mayor rapidez, respeto y amabilidad a todas las personas que acuden a la institución.

15) Que las oficinas judiciales revisen los procedimientos de atención al público y efectúen las modificaciones necesarias para disminuir los tiempos de espera.”

- 0 -

En cuanto a la recomendación N° 3 correspondiente a la seguridad, señala el licenciado Alfredo Jones León, Director Ejecutivo, tener objeción en cuanto a ese punto por considerar que durante el cierre colectivo de vacaciones no se puede restringir el ingreso de usuarios y usuarias a los edificios del Poder Judicial bajo las condiciones en que se proponen.

Se acordó: 1) Aprobar las recomendaciones de la licenciada White Curling, exceptuando la N° 3 y comisionar al Director Ejecutivo para que realice las recomendaciones pertinentes. 2) Acoger las recomendaciones hechas por la licenciada White Curling y comisionar al Director Ejecutivo para que vigile su cumplimiento disponiendo de acciones en cuanto al personal de seguridad, coordinando con las administraciones regionales y la Contraloría de Servicios, a cuyos efectos se deberá implementar un protocolo de actuación para el personal que laborará durante esos días, y que será de aplicación de todos los cierres colectivos sin necesidad de que se presenten gestiones nuevas en ese sentido.

La Secretaría General tomará nota para lo de su cargo.

De usted atentamente,

Gustavo Barquero Morales

Prosecretario General interino

cc: Dirección Ejecutiva

Srita. Ashley Román Conejo, Auxiliar Judicial de la Secretaría General de la Corte

Diligencias / Ref: (6194-10)