



# **GESTION INTEGRAL DE CALIDAD Y ACREDITACION JUDICIAL**

**SALA SEGUNDA, JUZGADO  
DE VIOLENCIA DOMESTICA  
DE LA PROVINCIA DE  
HEREDIA**

**PODER JUDICIAL DE  
COSTA RICA**

*Rolando Vega Robert  
Katia Salas Abarca*



## OBJETIVO GENERAL

Desarrollar e implantar un “SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD Y ACREDITACION JUDICIAL”, específico para el sector justicia, que promueva el ejercicio de una justicia de calidad, el cual, una vez implantado, evaluado y ajustado en el Juzgado de Violencia Doméstica de Heredia y en la Sala Segunda, pueda ser replicable de manera gradual en todos los circuitos y despachos judiciales del país, así como en otros países de la región, a partir del banco de lecciones aprendidas resultado de la experiencia piloto.

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS



Diseñar el “Modelo de Gestión Integral de Calidad y Acreditación Judicial”, basado en propuestas de una administración de justicia de calidad, que tome como punto de partida las necesidades expuestas directamente por los usuarios internos y externos de la administración de justicia, a partir de dinámicas de participación ciudadana que faciliten la comprensión de sus necesidades y aseguren el cumplimiento de sus derechos en igualdad de oportunidades, así como de la revisión de los procesos y de las buenas prácticas judiciales; que sea replicable a todos los despachos judiciales del país y adaptable para su posible replicación en otros países de la región.

Elaborar las Normas de Calidad, así como los medios para su verificación para ser implantadas y evaluadas, junto con el modelo, en un Juzgado de Violencia Doméstica y en la Sala Segunda.

Revisar los resultados de la experiencia piloto y realizar ajustes al modelo para la elaboración de un plan de implantación gradual al resto de despachos del país.

Capacitar a los actores clave del proceso a efecto de generar capacidad institucional para la implantación gradual del modelo.

- Crear un sistema integral de gestión de calidad que concentre todos los esfuerzos de reforma judicial bajo una sola política de gestión, que se rija por normas y estándares mínimos de calidad en el quehacer judicial.
- Rediseñar las modalidades de trabajo y orientarlas a generar cuotas de cohesión social a través del mejoramiento de las condiciones en que los usuarios acceden a los servicios que brinda la Administración de Justicia,
- Afianzar políticas públicas relacionadas con la calidad en los servicios judiciales.
- Promover la equidad y de los derechos sociales básicos, asegurando el acceso a un servicio de calidad en igualdad de oportunidades.

## LA ORIENTACION DEL DISEÑO

1. Específico para el sector justicia
2. Sostenible: de bajo costo
3. Generado a partir de una política pública de la más alta jerarquía del Poder Judicial.
4. Replicable de manera gradual en todos los circuitos y despachos judiciales del país, una vez evaluado y ajustado.
5. Que promueva el ejercicio de una justicia de calidad orientada al usuario.
6. A partir de la participación activa de los ciudadanos y buenas prácticas internas.
7. Alianzas estratégicas para el traslado de conocimientos: UCR, INCAE, Colegio de Abogados; y para la extensión del Sistema a otros países de la región.

# SITUACION INICIAL:

## LOS LOGROS ALCANZADOS CON LA REFORMA



- **Reformas procesales (contencioso administrativo, tránsito, cobro judicial, entre otras)**
- **Introducción de oralidad en los procesos**
- **Consolidación de sistemas de información de gestión judicial, que posibilitan a los operadores jurídicos un mejor control de la tramitación y a las partes el acceso a la información del avance de los procesos judiciales.**
- **Robustecimiento de la plataforma tecnológica.**
- **Fortalecimiento de la transparencia otorgando herramientas trascendentales para la seguridad jurídica.**
- **Consumación de políticas de transversalidad de género y accesibilidad a los servicios que brinda la administración de justicia**

“De los tres poderes de la República, el Judicial es el que resultó más fortalecido en los últimos veinte años”.  
(X Estado de la Nación, 2003)

“...la confianza ciudadana en las instancias del Poder Judicial se incrementó significativamente en los últimos años (...) Esta capacidad de reacción del Poder Judicial se enmarca dentro del sostenido proceso tanto a lo interno, por la modernización que ha experimentado este Poder en los últimos años, como hacia afuera, por el aumento de su independencia”. (XI Estado de la Nación, 2004).

“En el año bajo estudio se registraron mejoras en la eficacia del sistema de administración de justicia, medida por indicadores agregados. Como se ha señalado en otras ocasiones, el nombramiento de más jueces, combinado con la estabilidad en la entrada neta de casos judiciales desde el 2002, ha resultado en una continua disminución de la cantidad de casos entrados por juez en el último quinquenio”. (XIII Estado de la Nación, 2006).

# SITUACION INICIAL:

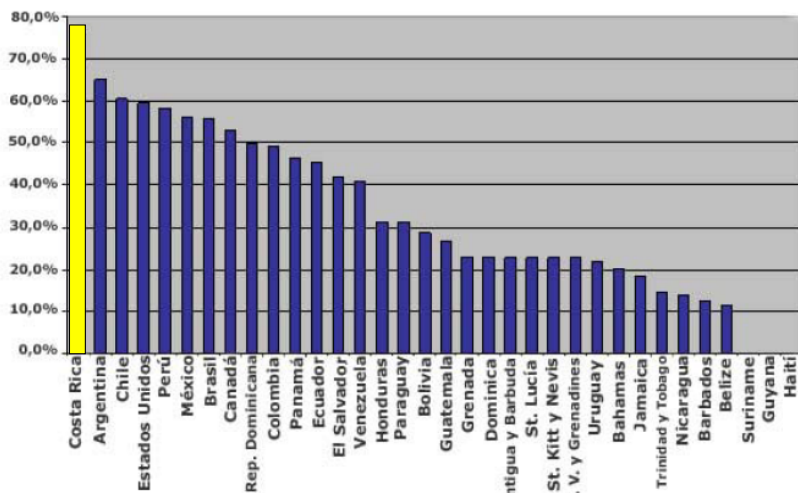
## INDICADORES POSITIVOS SOBRE LOS RESULTADOS DE LA REFORMA



Existen resultados positivos en ámbitos de impacto como previsibilidad, accesibilidad, equitatividad y accesibilidad, transparencia, entre otros, cuyo análisis se realiza en relación con otros países de América Latina o la Región.

### PREVISIBILIDAD

Gráfico 3. Índice de Acceso global a la información a través de Internet, 2007



Índice de Accesibilidad de la Información en Internet. Centro de Estudios de Justicia de las Américas, CEJA 2007.

### ACCESIBILIDAD: DESARROLLO DE e-JUSTICIA EN IBEROAMERICA

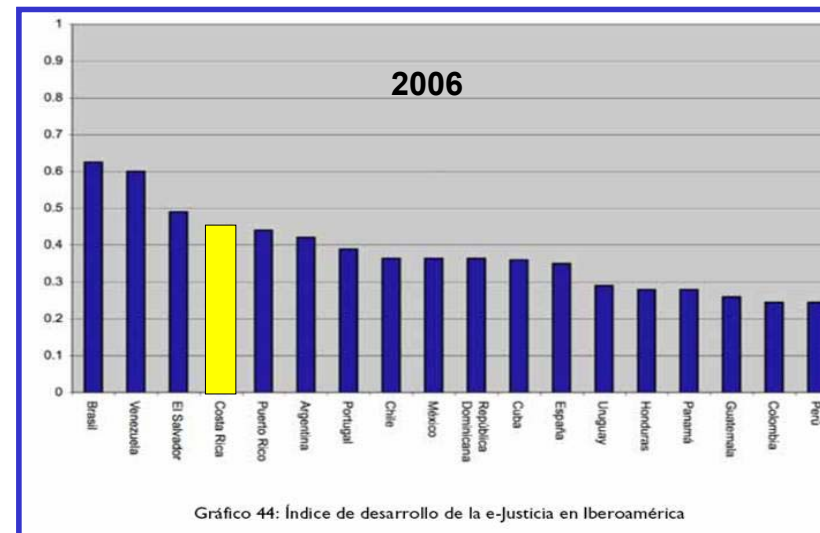


Gráfico 44: Índice de desarrollo de la e-justicia en Iberoamérica

e-JUSTICIA. XIII Cumbre Judicial Iberoamericana, República Dominicana. La Justicia en la Sociedad del Conocimiento. Estudio Comparado. 2006

# SITUACION INICIAL:

## INDICADORES POSITIVOS SOBRE LOS RESULTADOS DE LA REFORMA

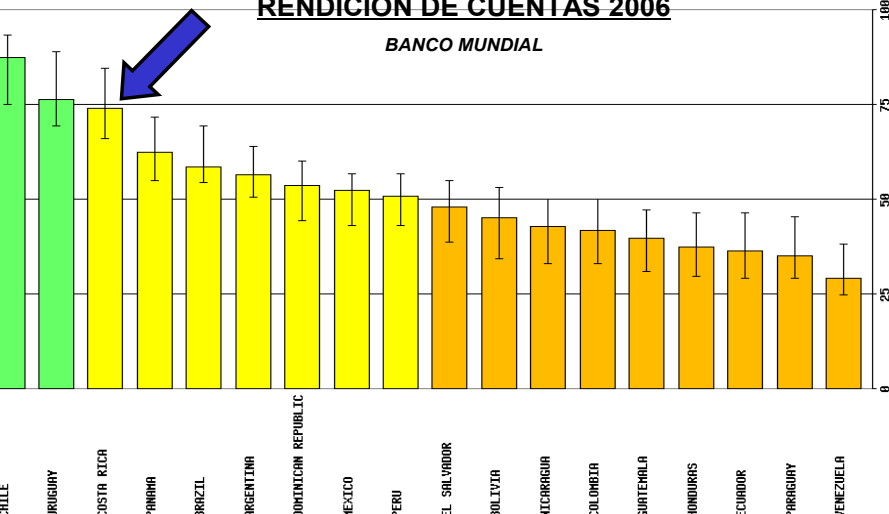


### PREVISIBILIDAD

### EQUITATIVIDAD: CALIDAD DE LAS LEYES

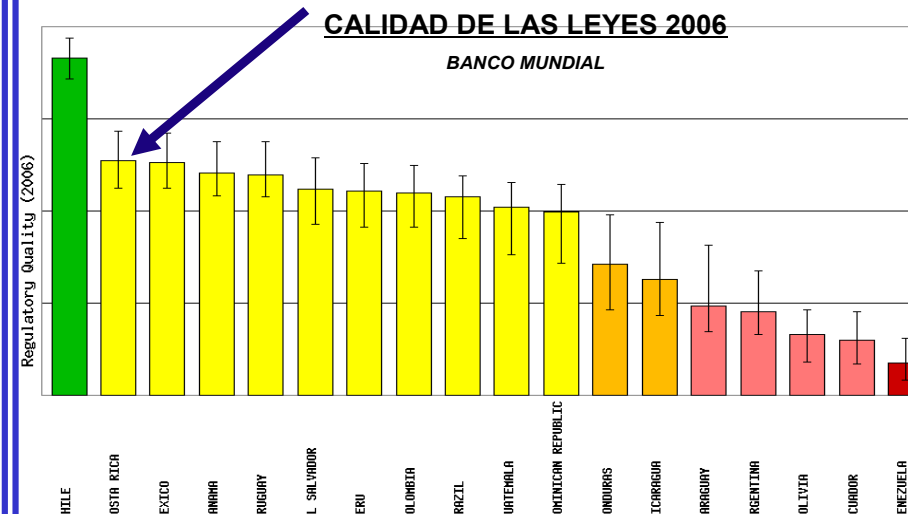
#### RENDICION DE CUENTAS 2006

BANCO MUNDIAL



#### CALIDAD DE LAS LEYES 2006

BANCO MUNDIAL



Kaufmann D., A. Kraay, and M. Mastruzzi 2007, *Governance Indicators for 1996-2006*

Kaufmann D., A. Kraay, and M. Mastruzzi 2007, *Governance Indicators for 1996-2006*

# SITUACION INICIAL:

## INDICADORES POSITIVOS SOBRE LOS RESULTADOS DE LA REFORMA



### **Total de computadoras**

A finales de octubre de 2007 se contabiliza un total de 5.868 computadoras distribuidas al personal del Poder Judicial. Por ámbito, el 47.1% de las computadoras le corresponde al jurisdiccional, mientras que el 21.1% al administrativo y que en conjunto llega al 68.2%. Aproximadamente el 70% de las personas cuentan con este tipo de equipo. Tanto los jueces como los auxiliares judiciales cuentan con equipo de cómputo, por lo que la relación es uno a uno.

### **Total de cuentas de correo electrónico**

Estas se vieron incrementadas en un 81.5%, al pasar de 2.323 en agosto de 2006 a 4.216 en octubre de 2007, lo que implica que aproximadamente el 50% del personal posee cuenta de correo. El ámbito jurisdiccional es donde existe mayor asignación de cuentas de correo con un 38.9%, seguido por el administrativo con un 28.8%.

### **Total de personas con acceso a intranet**

Para octubre de 2007, se presenta un incremento de personas con acceso a Intranet (red interna de comunicación) de 34 respecto del dato suministrado un año antes, al pasar de 4.867 accesos en agosto de 2006, a 4901 en octubre de 2007. Según la distribución porcentual, el 44.3% de estos accesos le corresponden al ámbito jurisdiccional y un 24.8% al administrativo. Esta información es suministrada por el Departamento de Tecnología de Información.



## LA AGENDA PENDIENTE

*Pese a importantes esfuerzos consolidados, seguimos arrastrando un importante déficit en la operatividad del sistema*

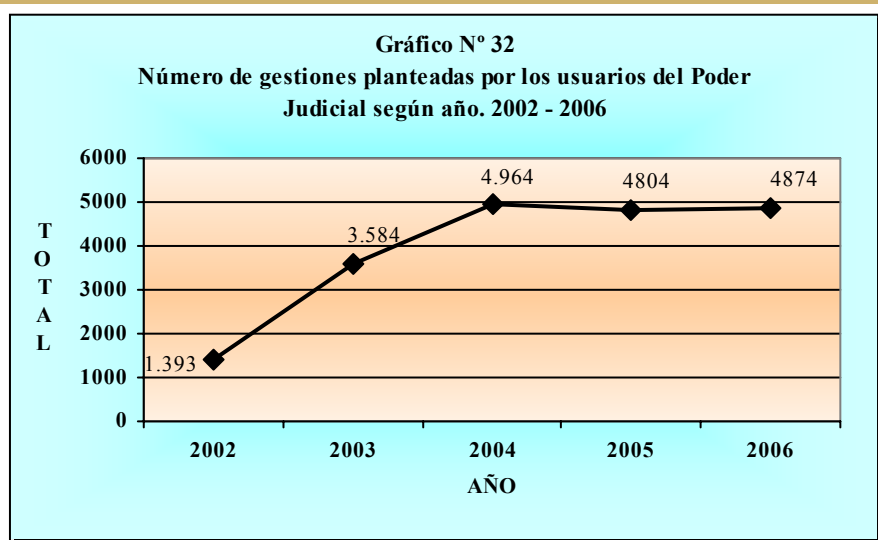
*Ausencia de una política que integre hitos de reforma en un sistema como fórmula estandarizada para mejorar atención al usuario.*

*El modelo del MEGADESPACHOS no arroja resultados positivos que ameriten su replicabilidad*

*Las fórmulas de organización son puntuales, se refieren a un despacho en particular o a una materia, están sujetos al liderazgo de su personal. Es imposible su replicabilidad como sistema.*

*Los indicadores con resultados negativos son los relacionados con productividad, carga de trabajo, y dilación de los procesos, efectos que impactan directamente al usuario.*

- Retraso judicial
- Modelo de gobierno judicial
- Modelo de gerencia judicial
- Atención al usuario
- Modelo de organización y funcionamiento del despacho judicial



# SITUACION ACTUAL: INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD, DILACIÓN, CONGESTIÓN

Gráfico N° 17

Tasa de apelación según año. 2002 - 2006

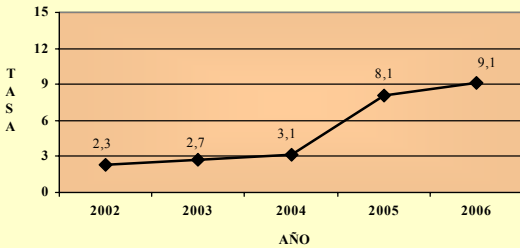


Gráfico N° 19

Porcentaje de las casaciones y revisiones votadas con lugar en materia Penal según año. 2002 - 2006

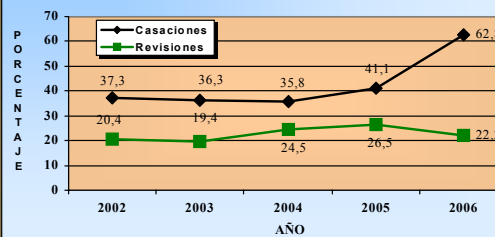


Gráfico N° 26

Tasa de pendencia y resolución según años. 2002 - 2006

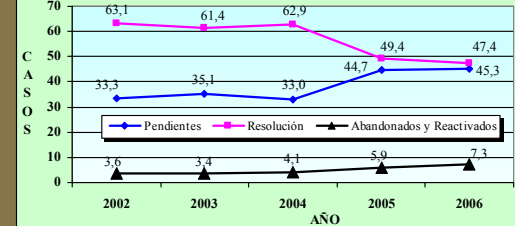


Gráfico N° 16

Tasa de congestión según año. 2002 - 2006

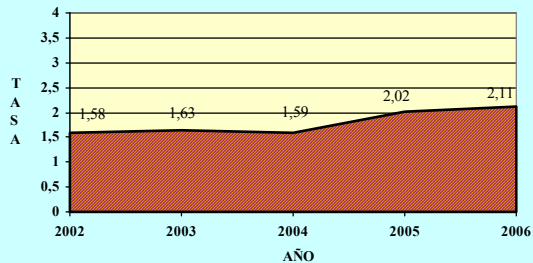


Gráfico N° 23

Tasa de sentencia para el periodo 2002 - 2006

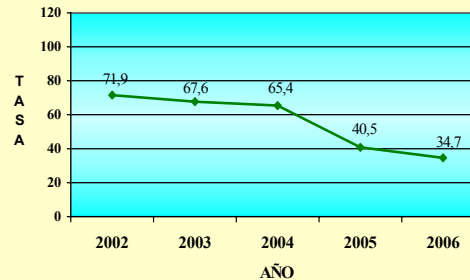


Gráfico N° 28

Duración promedio (en meses) de los juicios fallados con sentencia según año. 2002 - 2006

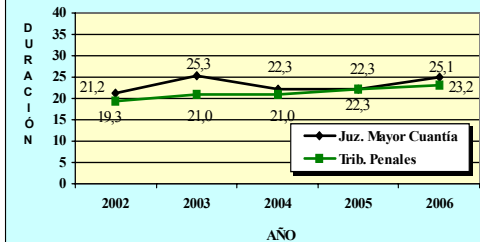


Gráfico N° 29

Tasa de revocación en apelación según año. 2002 - 2006

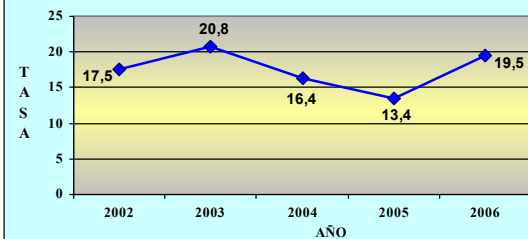


Gráfico N° 30

Porcentaje de casos anulados en apelación según año. 2002 - 2006

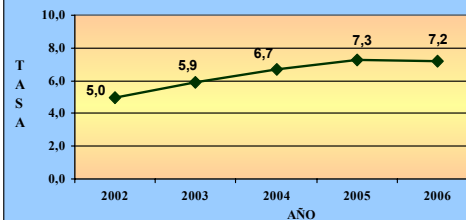
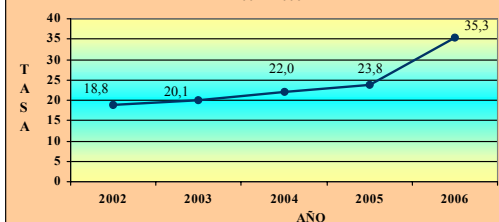


Gráfico N° 31

Porcentaje de casos declarados con lugar en casación según año. 2002 - 2006



# DISEÑO PROPUESTO: ESQUEMA DEL PROYECTO

## INSUMOS:

- Participación ciudadana
- Buenas prácticas
- Políticas Judiciales
- Mapeo de procesos para determinar pasos sujetos a mejoras

## MODELO DEL SISTEMA GICA Justicia

- Estructura orgánica interna y externa del Sistema
- Normativa: Normas GICA Justicia
- Medios de Verificación
- Subsistema de Acreditación Judicial
- Solución para el Despacho

## MODELO DE DESPACHO

### ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL SISTEMA

- Que permita dar cobertura sostenible a la implantación gradual en todo el Poder Judicial, así como su extensión a otros Poderes Judiciales de la Región,
- Subsistema de Acreditación Judicial

### NORMAS GICA DE IMPACTO SOCIAL - ATENCION AL USUARIO

Disposiciones genéricas que impactan directamente el contacto con el usuario:

- Políticas y disposiciones sobre:
- Accesibilidad
  - Transversalidad de género
  - Señalización de edificios
  - Construcción con género
  - Rendición de cuentas
  - Tecnologías de información / Sistemas

### NORMAS GICA DE EFICIENCIA Y EFICACIA DEL DESPACHO

Disposiciones puntuales

- Por materia
- Por instancia
- Inicia con Juzgado de Violencia Doméstica de Heredia y Sala II

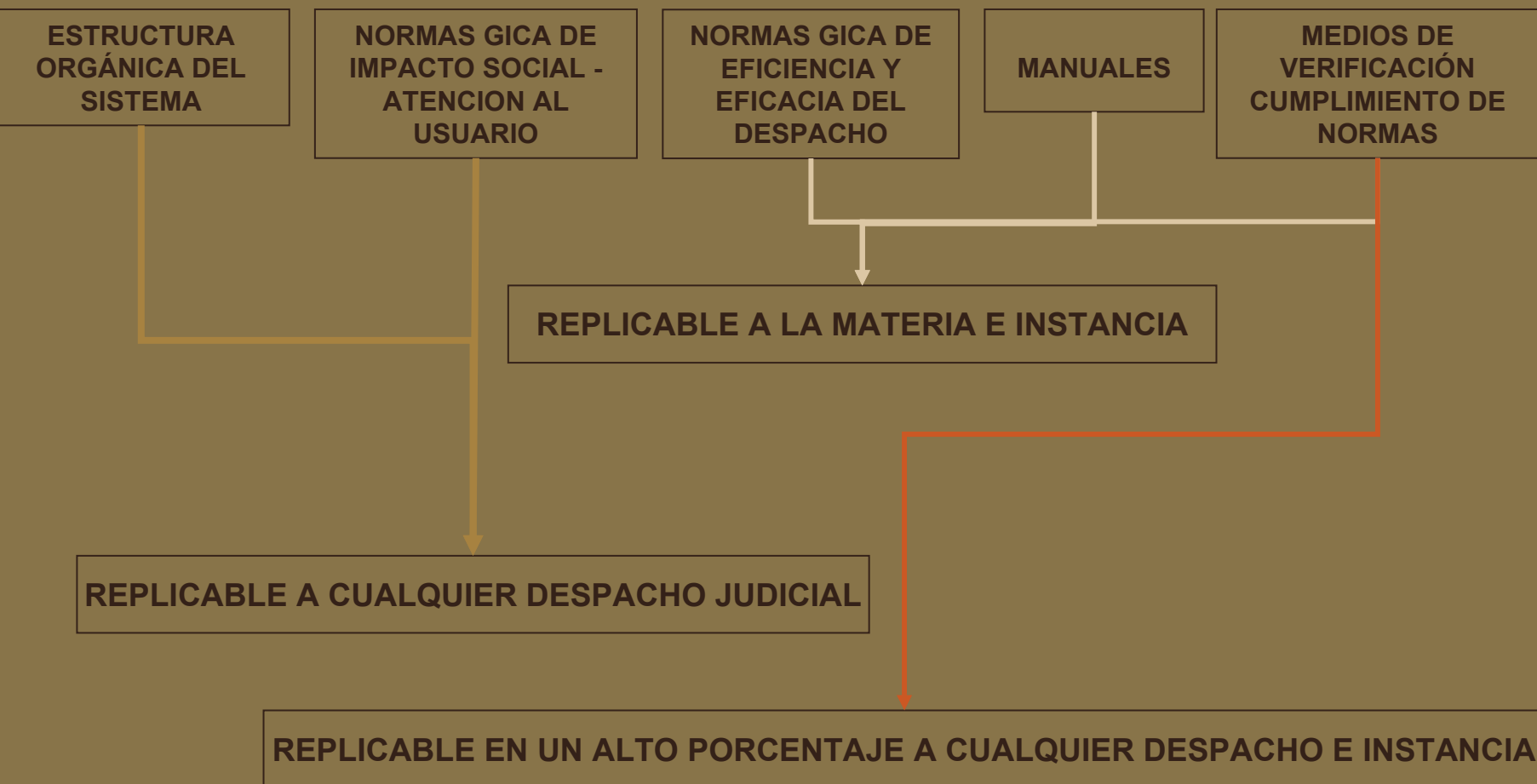
### MANUALES

- Manuales de Calidad del Poder Judicial
- Manuales de Calidad del Despacho

### MEDIOS DE VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DE NORMAS

- Sistema de Gestión de Despachos Judiciales con carga de datos homogénea e hitos procesales que permitan medir de manera regular la carga de trabajo y duración de procesos
- Encuestas
- Otros indicadores

# DISEÑO PROPUESTO: REPLICABILIDAD



# METODO DE TRABAJO PARA ALCANZAR EL DISEÑO PROPUESTO



## FASE I: RECOLECCION DE INSUMOS INTERNOS Y EXTERNOS:

Elaborar y ejecutar una estrategia de participación ciudadana en los Circuitos Judiciales para la recolección de los insumos necesarios para la construcción del modelo.  
Recolectar información interna resultado de prácticas judiciales que hayan resultado exitosas en su implementación.  
Estudio de políticas internas y externas en reforma judicial.  
Procesamiento de la información proveniente de las actividades de participación ciudadana, estudio de política interna y externa y buenas prácticas.

## FASE II: DISEÑO DEL SISTEMA GICA Justicia, NORMAS, MEDIOS DE VERIFICACION, MODELO DEL DESPACHO PILOTO

Estructura organizacional para el sistema  
Estandarización de procesos afines a todas las materias  
Identificación de la situación actual (duración y cuellos de botella, actividades improductivas, factores internos y externos que afectan la duración de los procesos, fases en las que la gestión podría ser mucho más eficiente).  
Elaboración de los flujos de procesos y procedimientos para el despacho de calidad.  
Detalle de los procesos, instructivos, manuales de calidad, responsabilidades.  
Definición de los criterios y métodos para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.  
Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de procesos

## FASE IV: SEGUIMIENTO Y EVALUACION

- Evaluación interna:
- Esta evaluación se realizará con recursos humanos internos bajo la modalidad establecida en el “Modelo de Gestión Integral de Calidad y Acreditación Judicial”. Acreditadores de Calidad.
- Evaluación externa:
- En caso de prosperar las alianzas estratégicas con alguna entidad dedicada al estudio de la justicia y la consecuente consolidación de Normas Internacionales de Calidad para la Justicia, se realizaría una evaluación de corte internacional para la posterior acreditación.

## FASE III: IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA

- Capacitación actores clave del proceso
- Implantación en un Juzgado de Violencia Doméstica y Sala Segunda.
- Puesta en marcha del modelo. Período de prueba y evaluaciones del grupo de calidad del despacho del cumplimiento de la norma.

1. *Resistencia al cambio, principalmente por parte de la Judicatura. (Independencia del Juez).*
2. *Lograr una fórmula de organización que sea altamente replicable (materias e instancias) y que aporte sustanciales mejoras en el despacho relacionadas con dilación, productividad y atención al usuario.*
3. *Plan de implantación gradual: a partir de un diagnóstico sobre recursos humanos, tecnológicos, de infraestructura y materiales, que permita adoptar la solución diseñada de manera.*
4. *El respaldo estratégico y presupuestario para la implantación gradual.*

## Actividades transversales a todos el proyecto:

---

### 1. Alianzas estratégicas nacionales e internacionales:

- Alianza con INCAE y la Universidad de Costa Rica - Escuela de Ingeniería Industrial, Colegio de Abogados, para fortalecer las dinámicas de traslado de conocimiento, capacitación y asesoría en gestión de calidad, normalización y acreditación.
- Alianzas con otros sectores judiciales de América Latina a efecto de extender la estructura del modelo de Gestión Integral de Calidad y Acreditación Judicial.
- Alianza con una entidad independiente especializada en justicia para consolidar Normas Internacionales/o Iberoamericanas de Calidad Justicia.
- Alianzas con organismos de cooperación internacional para las etapas subsiguientes (BID, Banco Mundial, EUROSOCIAL).

### 2. Difusión, capacitación y sensibilización de los avances, logros y lecciones aprendidas del proyecto.

- Aprovechamiento de la capacidad instalada en comunicación organizacional, uso de la intranet judicial, colaboración de los Departamentos de Relaciones Públicas y Protocolo, Prensa y Comunicación Organizacional, Gestión Humana, Imprenta Judicial.
- A lo externo, a través de la página web del Poder Judicial, con el apoyo de la Contraloría de Servicios, Comités de Usuarios y la colaboración de los Departamentos de Relaciones Públicas y Protocolo, Prensa y Comunicación Organizacional.
- Actividad de lanzamiento del proyecto, firma de convenios .
- Curso de “Gestión Integral de Calidad” impartido por INCAE.

# BENEFICIOS ESPERADOS

Se esperan beneficios asociados directamente a la atención del usuario de la administración de justicia.

- 1) Niveles de confianza en el sistema de justicia fortalecidos;
- 2) Espacios de participación ciudadana consolidados y dirigidos al fortalecimiento permanente de la gestión de calidad;
- 3) Política judicial consolidada sobre gestión de calidad;
- 4) Sistema de gestión de calidad replicable a todos los despachos del país y adaptable a otros países de la región;
- 5) Modelo del Despacho
- 6) Normas de calidad de la justicia replicables a todos los despachos judiciales del país;
- 7) un Juzgado de Violencia Doméstica y la Sala Segunda, implantado y acreditado;
- 8) Acreditadores internos y agentes multiplicadores capacitados;
- 9) Entidad iberoamericana de acreditación judicial consolidada y normada,
- 10) Publicaciones relacionadas, entre otros.



Mejores índices de congestión judicial, espacios de consulta y espera apropiados, prácticas sobre notificaciones que respeten el tiempo y costo de los usuarios en especial a los grupos más vulnerables de la población, accesibilidad a la información y a las edificaciones, eficiente circulación y señalización en los edificios en procura de una circulación segura y digna para los discapacitados. Se espera contar con una gestión de calidad que tenga normalizados los procesos que debe cumplimentar un despacho para asegurar que el servicio judicial prestado que demanda nuestra Constitución Política.

A mediano plazo, se espera un mayor impacto sobre la cohesión social comprobable a través de los siguientes indicadores:

- FORTALEZA DEL ESTADO DE DERECHO
- CALIDAD EN LAS LEYES
- RENDICION DE CUENTAS
- ACCESO GLOBAL A LA INFORMACION A TRAVES DE INTERNET (
- Tasa anual de congestión judicial
- Casos terminados por juez durante el período
- Niveles de confianza ciudadana en las instancias del Poder Judicial
- Acceso a la justicia para las personas con discapacidad
- Cumplimiento de la política de género y accesibilidad

- Estado de la Nación, Informes del Estado de la Nación, 2002-2008
- Centro de Estudios Judiciales de las Américas, Reporte de la Justicia, [www.cejamericas.org/reporte](http://www.cejamericas.org/reporte)
- Departamento de Planificación del Poder Judicial de Costa Rica Indicadores Judiciales, [www.poder-judicial.go.cr/planificacion/informes](http://www.poder-judicial.go.cr/planificacion/informes)
- Poder Judicial de la República de Costa Rica, Memoria de la Reforma Judicial de Costa Rica, 1996-2002, [www.poder-judicial.go.cr/inicio](http://www.poder-judicial.go.cr/inicio)
- Poder Judicial de la República de Costa Rica, Propuesta para el financiamiento de Proyecto Piloto “Gestión Integral de Calidad y Acreditación Judicial” [www.poder-judicial.go.cr/diálogos/informes](http://www.poder-judicial.go.cr/diálogos/informes)
- Rolando Vega Robert, Informes de Intercambios de experiencias Francia, Colombia, Argentina en Gestión de Calidad, auspiciados por EUROSOCIAL Justicia. [www.poder-judicial.go.cr/diálogos/informes](http://www.poder-judicial.go.cr/diálogos/informes)
- Kauton D., A. Kraay and Mastrozzi, Gobernance Indicators for 1996-2007, Banco Mundial.

## ANEXO

En Violencia Doméstica existen despachos que han adoptado algunas medidas puntuales en el quehacer del despacho, con resultados positivos respecto de dilación de los procesos y productividad, algunas de las cuales se presentan en esta ponencia a manera de **planteamiento**, para mostrar posibles resultados una vez normalizadas y estandarizadas estas buenas prácticas, fortalecidas durante la generación de soluciones, con el resto de insumos expuestos.

Adicionalmente se hace un **planteamiento** de normas genéricas, a partir de las políticas asumidas por el Poder Judicial en materia de género, accesibilidad y construcciones, que se proponen estudiar y adecuar para su posible estandarización en todos los despachos judiciales del país.

# BENEFICIOS ESPERADOS ANALIZADOS A TRAVÉS DE INDICADORES



## I. NORMAS GICA DE IMPACTO SOCIAL EFICIENCIA Y EFICACIA DEL DESPACHO-VIOLENCIA DOMESTICA

BUENA PRACTICA/ NORMA DE ATENCION	INDICADOR Y TENDENCIA ESPERADA
<p><i>Existe una cantidad apropiada de manifestadores dedicados a la atención del público</i></p> <p><i>Se guarda consistencia y coherencia en la atención de cada usuario</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li><i>○ Es la misma persona la que da cobertura total al usuario.</i></li><li><i>○ Está capacitado para dar respuesta integral al usuario de modo que sea una excepción diferir el caso en el mismo despacho.</i></li><li><i>○ Tiene un nivel académico de al menos bachillerato en Trabajo Social, psicología o derecho.</i></li><li><i>○ Su puesto tiene una denominación específica que lo acredita como técnico de atención al público.</i></li></ul>	<p><b>Satisfacción percibida de las usuarias (os) sobre la calidad de los servicios para las víctimas de violencia intrafamiliar. (SUBE)</b></p> <p><b>Tiempo de espera promedio, en minutos, para recibir los servicios de atención de en Juzgado de violencia doméstica. (DISMINUYE)</b></p>
<p><i>Existen medios tecnológicos y recursos materiales para la gestión del caso, consulta, impresiones y otros medios materiales.</i></p>	<p><b>Relación entre el total de computadoras distribuidas al personal, cuentas de correo electrónico, acceso a intranet y el total del personal a una fecha determinada. (AUMENTA)</b></p>
<p><i>Se cuenta con espacios de atención que guarden discreción y prevengan la revictimización (cubículos, cámaras de gessel, entre otros).</i></p>	<p><b>Cumplimiento de reglas de accesibilidad, respeto a las diferencias. (AUMENTA)</b></p>

# BENEFICIOS ESPERADOS ANALIZADOS A TRAVÉS DE INDICADORES

## NORMAS GICA DE IMPACTO SOCIAL –EFICIENCIA Y EFICACIA DEL DESPACHO- VIOLENCIA DOMESTICA

BUENA PRACTICA/ NORMA DE ENTRADA GENERAL	INDICADOR Y TENDENCIA ESPERADA
<p><i>Se entrega una respuesta escrita al usuario (a), sobre su gestión inicial</i></p> <p><i>El contenido de la resolución inicial orienta y dirige sus siguientes acciones en ese Despacho o si su caso es de otra competencia.</i></p>	<p><b>Relación entre el total de personas que demandaron atención en el Juzgado y el total de resoluciones iniciales. (AUMENTE)</b></p>
BUENA PRACTICA/ NORMA SOBRE MEDIDAS DE PROTECCION	INDICADOR Y TENDENCIA ESPERADA
<p><i>Existe un filtro en la confección de la solicitud de medidas de protección.</i></p> <p><i>Tiene cualificación quien confecciona la solicitud de medidas de protección, para constatar que lo que está exponiendo es un caso de violencia domestica, de conformidad con los requisitos establecidos en la Ley, y si procede o no, el otorgamiento de medidas de protección.</i></p>	<p><b>Relación entre el total de personas que demandaron atención en el Juzgado y el total de audiencias realizadas en las que las medidas de protección resultan improcedentes.(AUMENTE)</b></p>
BUENA PRACTICA/ NORMA SOBRE NOTIFICACIONES	INDICADOR Y TENDENCIA ESPERADA
<p><i>Se confecciona debidamente la notificación de la resolución inicial que otorga medidas de protección.</i></p> <p><i>Existe un contacto directo entre el Juzgado y el delegado policial cuando la notificación debe hacerse fuera del perímetro judicial.</i></p> <p><i>Existen y se imparten programas de capacitación a policías en materia de notificaciones.</i></p>	<p><b>Relación entre el total de notificaciones confeccionadas por el despacho y las notificaciones que resultan válidas. (AUMENTE)</b></p>

# BENEFICIOS ESPERADOS ANALIZADOS A TRAVÉS DE INDICADORES



## NORMAS GICA DE IMPACTO SOCIAL -ATENCIÓN AL USUARIO- REPLICABLES A TODAS LAS MATERIAS E INSTANCIAS

### ACCESIBILIDAD:

- Existe y se utiliza el Manual de Exigibilidad de Derechos para personas con discapacidad
- Existe y se utiliza el Manual sobre los derechos de las personas con discapacidad para operadores de justicia
- Existe y se utilizan las Directrices para la atención a víctimas con discapacidad
- Existe y se utiliza la Guía de señalización e información para personas con discapacidad.
- El espacio judicial es accesible
- La información al público es accesible a todas las personas, según sus necesidades particulares.
- Se otorgan servicios de información y comunicación virtual que cumplen con los requerimientos de accesibilidad para las personas con discapacidad mental y sensorial
- El personal que atiende al público tiene la posibilidad de informar en lengua de señas costarricense.
- Los jueces y juezas aplican prioritariamente las Normas Internacionales de Protección de los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad tales como la Convención Interamericana sobre todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, las Normas Uniformes de Naciones Unidas para la Equiparación de Oportunidades, etc.
- Los jueces y juezas en su labor interpretativa toman en consideración los principios generales de interpretación del derecho de las personas con discapacidad y la desigual condición entre las personas para eliminar todo sesgo por razones de discapacidad que produzca un efecto o resultado discriminante contra las personas con discapacidad en todas las esferas o materias jurídicas.

# BENEFICIOS ESPERADOS ANALIZADOS A TRAVÉS DE INDICADORES



**NORMAS GICA DE IMPACTO SOCIAL -ATENCIÓN AL USUARIO- REPLICABLES A TODAS LAS MATERIAS E INSTANCIAS**

## CONSTRUCCIONES

- En el Juzgado de Violencia Doméstica existen espacios físicos de juegos y especiales para la atención de niños y niñas agredidas y una oficina de espera para los (as) testigos en las audiencias.
- En el despacho existen servicios sanitarios equipos de forma tal que puedan cubrir las necesidades básicas de las (os) niñas (os) de brazos (como lo son los cambiadores y las sillas para bebés estas últimas ubicadas dentro de los servicios sanitarios).
- El despacho está ubicado en el primer piso del edificio.
- La estructura procura la privacidad de las (os) usuarias (os) en los despachos judiciales, donde se atiende materia de familia, violencia doméstica, pensiones alimentarias y fiscalías especializadas, por la naturaleza de los casos que se atienden.

# BENEFICIOS ESPERADOS ANALIZADOS A TRAVÉS DE INDICADORES



## NORMAS GICA DE IMPACTO SOCIAL -ATENCIÓN AL USUARIO- REPLICABLES A TODAS LAS MATERIAS E INSTANCIAS

### GENERO:

- En el conocimiento de los casos, jueces y juezas procuran promover y proteger del disfrute pleno y amplio de los derechos humanos en condiciones de equidad y sin ningún tipo de discriminación en cuanto a etnia, sexo, género, religión, orientación sexual, opiniones políticas o de otra índole, nacionalidad, condición socioeconómica u otra condición.
- En su labor de interpretación de los aspectos jurídicos, jueces y juezas, ya sea de manera amplia o restrictiva y de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico nacional e internacional y en los principios generales del derecho, toman en consideración la desigual condición entre las personas para eliminar todo sesgo de género que produzca un efecto o resultado discriminatorio en todas las esferas o materias jurídicas.
- En su labor de análisis y valoración jurídica, los jueces y juezas se abstienen de hacer valoraciones basadas en consideraciones de tipo cultural o ideológico, que establezcan distinciones o jerarquizaciones de género, que produzcan efectos o resultados discriminatorios y subordinantes.
- En la fase de ejecución de las sentencias, velan porque en la aplicación de las resoluciones no se produzcan efectos adversos basados en distinciones de género que menoscaben el disfrute de los derechos o acciones logradas en el fallo.
- Todas las sentencias y otras resoluciones emitidas procuran contener un lenguaje género inclusivo