

Poder Judicial

Departamento de Gestión Humana

Sección de Reclutamiento y  
Selección

## **Material de Estudio**

Prueba de conocimientos generales del

Poder Judicial

**2013**

# Tabla de contenido

2013Tabla de contenido.....	1
Tabla de contenido.....	2
Presentación .....	4
Libro “Historia del Poder Judicial en la segunda mitad del siglo XX y sus retos futuros” .....	6
Dr. Luis Paulino Mora Mora, EUNED, 2001. ....	6
<b>Ámbito Jurisdiccional</b> .....	6
<b>Ámbito Auxiliar de Justicia</b> .....	6
<b>Ámbito Administrativo</b> .....	7
Ley Orgánica del Ministerio Público .....	7
<b>Artículo 2 Funciones</b> .....	7
Ley General de Control Interno .....	8
<b>Artículo1 Contenido y ámbito de aplicación.</b> ....	8
<b>Artículo 7 Obligatoriedad de disponer de un sistema de control interno</b> .....	8
Ley Orgánica del Poder Judicial.....	9
<b>Artículo 9</b> .....	9
<b>Artículo 26</b> .....	11
<b>Artículo 47.-</b> .....	12
<b>Artículo 48</b> .....	12
<b>Artículo 49</b> .....	13
<b>Artículo 69</b> .....	14
<b>Artículo 81</b> .....	14
<b>Artículo 152</b> .....	18
<b>Artículo 184</b> .....	19
<b>Artículo 188</b> .....	20
<b>Artículo 191</b> .....	21
<b>Artículo 192</b> .....	22
<b>Artículo 193</b> .....	23
Estatuto de Servicio Judicial.....	24
<b>Artículo 1</b> .....	24
<b>Artículo 8</b> .....	24
<b>Artículo 11</b> .....	25
<b>Artículo 18</b> .....	25
<b>Artículo 18</b> .....	26
<b>Artículo 18 bis</b> .....	27
<b>Artículo 33</b> .....	27
<b>Artículo 34</b> .....	27
<b>Artículo 49</b> .....	28
Política de accesibilidad en el Poder Judicial .....	29
<b>Principios</b> .....	29
<b>Meta de la Política de Igualdad para las Personas en Condición de Discapacidad del Poder Judicial</b> .....	30
<b>Acciones propuestas en el ámbito administrativo, Capacitación</b> .....	30
<b>Acciones propuestas en el ámbito administrativo, Gestión de Personal</b> .....	31
<b>Acciones propuestas en el ámbito jurisdiccional</b> .....	32

Acciones propuestas en el ámbito Auxiliar de Justicia, Ministerio Público .....	34
Acciones propuestas en el ámbito Auxiliar de Justicia, Defensa Pública .....	34
Acciones propuestas en el ámbito Auxiliar de Justicia, Organismo de Investigación Judicial .....	34
Declaración de la Política de Equidad de Género del Poder Judicial.....	35
Líneas generales del Plan de Acción, Meta de la Política de Equidad de Género del Poder Judicial.....	35
Manual de Valores compartidos en el Poder Judicial.....	35
Conductas Derivadas, “Para la atención de la persona usuaria” .....	35
Conductas Derivadas, “en la realización del trabajo” .....	35
Conductas Derivadas, “en la organización de las labores” .....	36
Definición de valores compartidos .....	37
Reglamento para prevenir, investigar y sancionar el hostigamiento sexual en el Poder Judicial.....	38
Artículo 1 Objetivos de La Política.....	38
Artículo 2 Definiciones.....	39
Artículo 8 Órgano Facultado Para Recibir Las Denuncias E Investigarlas .....	39
Artículo 12 Deber de Colaboración de las Oficinas y de los servidores y servidoras del Poder Judicial.....	40
Artículo 13 Deber de denunciar .....	40
Artículo 16 Secretaría técnica de género como coadyuvante.....	40
Reglamento de creación, organización y funcionamiento de la contraloría de servicios del Poder Judicial .....	41
Artículo 2 Obligación de colaboración .....	41
Artículo 5 Objetivos .....	41
Artículo 6 Funciones .....	42

## Presentación

El Consejo Superior, en sesión 87-11 del 13 de octubre del 2011, artículo XXXIV, acordó, entre otras cosas, lo siguiente:

*“Aprobar el nuevo Modelo de Reclutamiento y Selección en el Poder Judicial de la forma expuesta, el cual se estará implementando a partir del primero de enero de 2012, una vez que concluya el plan de contingencia para el llenado de plazas vacantes...*

*El citado Modelo será aplicable a las clases de puesto operativo, ocupacional, apoyo administrativo, técnicos administrativos y técnicos jurisdiccionales.”*

La formulación del modelo indicado incluye, entre otras, la aplicación de una prueba de conocimientos generales de la institución.

Es por ello que el Departamento de Gestión Humana se complace en presentar este documento, el cual consta de una serie de extractos de diferentes fuentes de interés institucional, entre las cuales se pueden citar el Libro “Historia del Poder Judicial en la segunda mitad del siglo XX y sus retos futuros”, escrito por el doctor Luis Paulino Mora Mora, presidente de la Corte Suprema de Justicia, la Ley Orgánica del Ministerio Público, Ley de Control Interno, Ley Orgánica del Poder Judicial, Estatuto de Servicio Judicial, Política de Accesibilidad, Política de Equidad de Género, Manual de Valores compartidos, el Reglamento para prevenir, investigar y sancionar el hostigamiento sexual y el Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios.

Este compendio representa el contenido teórico de la prueba de conocimientos generales, para quienes se postulen en las convocatorias para integrar los registros de postulantes para diversos cargos en el Poder Judicial.

Con el fin de facilitar la comprensión para el lector, la información será presentada por tema.

El Departamento de Gestión Humana desea éxitos para cada una de las personas inscritas en las convocatorias realizadas y nuevamente se pone a disposición para atender toda consulta al respecto.

## **Libro “Historia del Poder Judicial en la segunda mitad del siglo XX y sus retos futuros”**

**Dr. Luis Paulino Mora Mora, EUNED, 2001.**

### **Ámbito Jurisdiccional**

El ámbito jurisdiccional esta conformado por Juzgados, Tribunales, Salas y por la Corte Plena cuando ejerce función jurisdiccional.

### **Ámbito Auxiliar de Justicia**

Dentro de este ámbito se establecen órganos y departamentos que coadyuvan diariamente en la labor de administrar justicia. Las labores de estas dependencias son variadas, como colaborar con los tribunales mediante la realización de investigaciones; recolectar y verificar pruebas; efectuar interrogatorios y registros; o capacitar y formar al personal del Poder Judicial, así como evacuar consultas de los funcionarios judiciales en aspectos de procedimiento; recopilar, seleccionar y publicar material emanado de los procesos judiciales a fin de confeccionar una guía a los profesionales, ejercer la acción penal pública y coadyuvar en la investigación de los ilícitos; defender gratuitamente a los imputados de escasos recursos económicos. La Ley Orgánica del Poder Judicial en su artículo 149, establece que actuarán como auxiliares de la administración de Justicia: El Ministerio Público, el Organismo de Investigación Judicial, la Defensa Pública, la Escuela Judicial, el Centro Electrónico de Información Jurisprudencial y el Archivo y Registros Judiciales.

### **Ámbito Administrativo**

El ámbito administrativo está conformado por los departamentos y oficinas que brindan apoyo administrativo a las restantes oficinas del Poder Judicial. Dentro de este ámbito tenemos las siguientes instancias: Consejo Superior del Poder Judicial, Consejo de la Judicatura, Consejo de Personal, Comisiones Permanentes y Especiales de Magistrados, Secretaría General de la Corte, Dirección Ejecutiva, sus Departamentos y Unidades y Subadministraciones Regionales, Tribunal de la Inspección Judicial, Departamentos de Auditoría, Planificación, Personal, Informática, Información y Relaciones Públicas, Servicios Generales, Publicaciones e Impresos, Vigilancia y Seguridad, Trabajo Social, Financiero Contable, Proveduría y Biblioteca Judicial.

## **Ley Orgánica del Ministerio Público**

### **Artículo 2 Funciones**

El Ministerio Público tiene la función de requerir ante los tribunales penales la aplicación de la ley, mediante el ejercicio de la acción penal y la realización de la investigación preparatoria en los delitos de acción pública.

## **Ley General de Control Interno**

### **Artículo 1 Contenido y ámbito de aplicación.**

Esta Ley establece los criterios mínimos que deberán observar la Contraloría General de la República y los entes u órganos sujetos a su fiscalización, en el establecimiento, funcionamiento, mantenimiento, perfeccionamiento y evaluación de sus sistemas de control interno.

### **Artículo 7 Obligatoriedad de disponer de un sistema de control interno**

Los entes y órganos sujetos a esta Ley dispondrán de sistemas de control interno, los cuales deberán ser aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con sus competencias y atribuciones institucionales. Además, deberán proporcionar seguridad en el cumplimiento de esas atribuciones y competencias; todo conforme al primer párrafo del artículo 3 de la presente Ley.



# **Ley Orgánica del Poder Judicial**

## **Título I: Disposiciones Generales, Capítulo I**

### **Artículo 9**

Se prohíbe a todos los funcionarios y empleados del Poder Judicial:

1.- Ejercer, fuera del Poder Judicial, la profesión por la que fueron nombrados, con derecho a recibir por ello, en los casos en que legalmente corresponda, pago por dedicación exclusiva o prohibición, aunque estén con licencia, salvo en los casos de excepción que esta Ley indica.

La prohibición a que se refiere este inciso no será aplicable a los profesionales que la Corte autorice, siempre que no haya superposición horaria y no se desempeñen como administradores de justicia o sus asesores, fiscales o defensores públicos, jefes de oficina, ni en otros cargos en que la Corte lo considere inconveniente.

Los profesionales autorizados no percibirán sobresueldo por dedicación exclusiva ni por prohibición; tampoco podrán reingresar a ninguno de estos regímenes.

2.- Facilitar o coadyuvar, en cualquier forma, para que personas no autorizadas por la ley ejerzan la abogacía, o suministrarles a estas datos o consejos, mostrarles expedientes, documentos u otras piezas.

Será destituido de su cargo, el funcionario o empleado que incumpla lo establecido en los incisos 1) y 2) de este artículo.

3.- Desempeñar cualquier otro empleo público. Esta prohibición no comprende los casos exceptuados en la ley ni el cargo de profesor en escuelas universitarias, siempre que el Consejo Superior del poder Judicial así lo autorice y las horas lectivas que deba impartir, en horas laborales, no excedan de cinco por semana.

4.- dirigir felicitaciones o censura por actos públicos, a funcionarios y corporaciones oficiales. Se exceptúan los asuntos en que intervengan, en defensa de intereses legítimos y derechos subjetivos y en los casos en que la ley lo permita.

5.- Cualquier participación en procesos políticos electorales, salvo la emisión de su voto en elecciones generales.

6.- tomar parte activa en reuniones, manifestaciones y otros actos de carácter político electoral o partidista, aunque sean permitidos a los demás ciudadanos.

7.- Interesarse indebidamente y de cualquier modo, en asuntos pendientes ante los tribunales, o externar su parecer sobre ellos. (\*)

8.- servir como peritos en asuntos sometidos a los tribunales, salvo si han sido nombrados de común acuerdo por todas las partes o en causas penales, o si deben cumplir esa función por imperativo legal. En ningún caso, podrán recibir pago por el peritaje rendido.

9.- Recibir cualquier tipo de remuneración de los interesados en un proceso, por actividades relacionadas con el ejercicio del cargo.

Los servidores que incurran en los hechos señalados en este artículo serán corregidos disciplinariamente, según la gravedad de la acción, con una de las sanciones establecidas en el artículo 195 de la presente Ley.

Las prohibiciones a las que se refieren los incisos 1) y 3) no son aplicables a los servidores que no se desempeñen a tiempo completo.

### **Artículo 26**

En cumplimiento de las condiciones y procedimientos que establece esta Ley, las funciones que sirven puestos judiciales cesan por:

1. Muerte del funcionario o empleado.
2. Haber terminado el período de su nombramiento o el negocio que le tocó conocer, o la falta que hubiera sido llamado a suplir, salvo lo dispuesto en los artículos 64 y 65 de esta Ley, en cuanto a Magistrados suplentes.
3. Revocatoria de nombramiento.
4. Separación para el mejor servicio público.
5. Renuncia aceptada.
6. Impedimento material del funcionario o empleado, que dure más de seis meses.
7. Encontrarse un juez inferior, respecto de un juez superior, en el caso de parentesco indicado en el inciso 1) del artículo 25.
8. Haber contraído matrimonio que lo haga incurrir en la prohibición prevista en los incisos 1) y 2) del artículo 25.
9. Haber sido condenado, en sentencia firme, por algún delito que merezca pena de inhabilitación para el desempeño de cargos u oficios públicos, y por haber sido declarado, judicialmente, en estado de quiebra o insolvencia.

#### **Artículo 47.-**

Quienes laboran en el Poder Judicial se denominan, en general, "servidores". Sin embargo, cuando esta Ley se refiere a "funcionarios que administran justicia" ha de entenderse por tales a los magistrados y jueces; el término "funcionarios" alude a los que, fuera de los antes mencionados, tengan atribuciones, potestades y responsabilidades propias, determinadas en esta Ley y por "empleados", a todas las demás personas que desempeñen puestos, remunerados por el sistema de sueldos.

Las prohibiciones establecidas en esta ley se aplicarán tanto a los servidores judiciales nombrados en propiedad como a los interinos, salvo disposición legal en contrario. Cuando esta ley mencione "Corte" habrá de entenderse Corte Suprema de Justicia o Corte Plena y cuando, en los códigos procesales, se hable de "Ley Orgánica", sin especificación alguna, se alude a la presente ley; además, las menciones del "Consejo", deberán entenderse como Consejo Superior del Poder Judicial.

## **Título II: Estructura y organización de la Corte Suprema de Justicia**

### **Artículo 48**

La Corte Suprema de Justicia es el Tribunal Superior del Poder Judicial y como órgano superior de éste ejercerá las funciones de gobierno y de reglamento.

*Nótese que el artículo anterior señala Cuando esta ley mencione "Corte" habrá de entenderse Corte Suprema de Justicia o Corte Plena.*

#### **Artículo 49**

La Corte Suprema de Justicia se compone de tres Salas de Casación: Primera, Segunda y Tercera y la Sala Constitucional, integradas por cinco Magistrados, con excepción de la última que lo será con siete.

En la Sala en que se desempeña el Presidente de la Corte, cuando las circunstancias lo requieran, a juicio suyo, podrá haber un Magistrado suplente de tiempo completo que lo sustituirá mientras no ejerza el cargo, en todos los casos en que no concurra a conocer de los asuntos propios de su Sala. Dicho Magistrado suplente no integrará la Corte Plena.

Los asuntos se distribuirán entre las Salas, fundamentalmente por materias. Si no hubiere ley aplicable que regule la distribución del trabajo o la competencia entre las Salas, la Corte decidirá el punto, mediante un acuerdo que publicará en el Boletín Judicial.

## **Título III: Del Consejo Superior del Poder Judicial, Capítulo II**

### **Artículo 67**

El Consejo Superior del Poder Judicial es un órgano subordinado de la Corte Suprema de Justicia y le corresponde ejercer la administración y disciplina de ese Poder, de conformidad con la Constitución Política y de acuerdo con lo dispuesto en esta Ley, con el propósito de asegurar la independencia, eficiencia, corrección y decoro de los tribunales y de garantizar los beneficios de la carrera judicial.

### **Artículo 69**

El Consejo estará integrado por cinco miembros, cuatro de ellos serán funcionarios del Poder Judicial y un abogado externo, todos de reconocida competencia.

### **Artículo 81**

Corresponde al Consejo Superior del Poder Judicial:

1. Ejecutar la política administrativa del Poder Judicial, dentro de los lineamientos establecidos por la Corte Suprema de Justicia.
2. Designar, con excepción de los que corresponden a la Corte, a los funcionarios que administran justicia, de conformidad con las normas legales y reglamentarias correspondientes; trasladarlos, provisional o definitivamente, suspenderlos y concederles licencias con goce de sueldo o sin él y removerlos, todo con arreglo de las disposiciones correspondientes, sin perjuicio de las potestades atribuidas al Presidente.
3. Designar funcionarios interinos o suplentes que administran justicia, cuando se compruebe que los Despachos no se encontraren al día.

4. Ejercer la potestad disciplinaria respecto de los servidores judiciales, de conformidad con la ley y sin perjuicio de las facultades conferidas a la Corte Plena, al Presidente de la Corte y al Tribunal de la Inspección Judicial.

5. Designar interinos para suplir las vacancias, incluso de los funcionarios cuyo nombramiento en propiedad corresponde a la Corte.

6. Trasladar, provisional o definitivamente, suspender, conceder licencias con goce de sueldo o sin él, remover y rehabilitar, con arreglo a las disposiciones correspondientes, a todos los servidores judiciales, sin perjuicio de las potestades atribuidas al Presidente de la Corte.

7. Aprobar o improbar la designación del personal subalterno que hiciere cada jefe administrativo en su respectivo Despacho, departamento u oficina judicial. Al hacerlo, verificará que el nombramiento se haya ajustado al procedimiento establecido para ello en el Estatuto de Servicio Judicial.

(8. Fijar los días de asueto - Derogado)

9. Resolver sobre los reclamos de carácter económico que se hagan al Poder Judicial, en cualquier concepto, y ordenar a los servidores judiciales, los reintegros de dineros que procedan conforme a la ley.

10. Resolver sobre las licitaciones y solicitar a la Corte Plena que acuerde las expropiaciones de inmuebles o la afectación de derechos reales que interesen al Poder Judicial. Acordada la expropiación de un inmueble o la afectación de derechos reales, la Corte Plena publicará el acuerdo en La Gaceta y pasará el expediente respectivo al Consejo Superior para que nombre uno o varios peritos, según se requiera, que rindan un avalúo del inmueble o derechos reales afectados. El avalúo no tomará en cuenta la eventual plusvalía originada en la construcción de la obra que motiva la expropiación o afectación de derechos. Rendido el avalúo, se pondrá en conocimiento de los interesados, mediante notificación personal o en la casa de habitación, a fin de que manifiesten, dentro de los quince días hábiles siguientes, si están de acuerdo en traspasar el inmueble o derecho real en cuestión, por el precio señalado en el avalúo acogido por el Consejo; caso en el cual formalizarán el traspaso ante la Notaría del Estado, dentro de los tres meses siguientes.

Si por cualquier razón no convinieren en el traspaso, el Consejo remitirá el expediente administrativo, dentro de los diez días hábiles siguientes, al Juzgado de lo Contencioso-Administrativo y Civil de Hacienda que, por turno corresponda, para que inicie las diligencias judiciales de avalúo por expropiación, conforme el procedimiento contemplado en la Ley de expropiaciones y afectación de derechos reales del Poder Judicial.

11. Invertir, en el mantenimiento y construcción de locales y en otros rubros que lo ameritan, los excedentes que pudieran producirse de acuerdo con lo que disponga la Corte Plena.



12. Administrar el Fondo de Pensiones y Jubilaciones del Poder Judicial, de acuerdo con las políticas de inversión de ese Fondo, establecidas por la Corte.
13. Reconocer a los servidores judiciales, el tiempo laborado en el sector público y ordenar el reintegro que corresponde al Fondo.
14. Resolver sobre la devolución de cuotas del Fondo de Jubilaciones y Pensiones del Poder Judicial a otros regímenes de seguridad social.
15. Otorgar toda clase de jubilaciones y pensiones judiciales.
16. Dirigir, planificar, organizar y coordinar las actividades administrativas del Poder Judicial y proponer a la Corte, los reglamentos correspondientes.
17. Conocer y aprobar el anteproyecto de Presupuesto del Poder Judicial.
18. Conceder licencias con goce de sueldo a los servidores judiciales, para realizar estudios o proyectos que interesen al Poder Judicial.
19. Conocer en alzada, en los casos establecidos por la ley o por el reglamento, de lo resuelto por el Director o el Subdirector Ejecutivos.
20. Conocer y aprobar el plan de vacaciones del Poder Judicial; con excepción del plan de vacaciones de las Salas de la Corte.
21. Dictar las normas internas para el mejor desempeño de sus funciones, con excepción de los reglamentos.
22. Regular la distribución de los asuntos judiciales entre los Despachos de igual competencia territorial, para obtener la equiparación del trabajo.
23. Las demás actividades que sean propias de su cometido, en todo lo que no esté previsto de modo expreso en la presente Ley.

24. Cualquier otra que le atribuya la ley.

Cuando existiere duda sobre si un asunto es o no es de competencia del Consejo, éste resolverá, salvo que el conflicto sea con la Corte Suprema de Justicia, en el cual se estará a lo que ésta resuelva; en ambos casos sin recurso alguno.

En cualquier caso, todas las potestades del Consejo respecto de los servidores judiciales corresponderán a la Corte Plena, cuando se trate de Magistrados propietarios o suplentes.

## **Título VI: De las Personas y Dependencias que auxilian la Administración de Justicia.**

### **Capítulo II: De los Defensores Públicos y de Oficio**

#### **Artículo 152**

La Defensa Pública proveerá defensor público a todo imputado o prevenido que solicite sus servicios. La autoridad que tramite la causa le advertirá que, si se demuestra que tiene solvencia económica, deberá designar un abogado particular o pagar al Poder Judicial los servicios del defensor público, según la fijación que hará el juzgador.

Asimismo, los empleados del Organismo de Investigación Judicial y los demás servidores judiciales tendrán derecho a que se les nombre un defensor público, cuando sean llevados ante los tribunales o la sede disciplinaria, por asuntos directamente relacionados con el ejercicio de sus funciones.

También proveerá defensor, en los procesos agrarios no penales, a la parte que lo solicite y reúna los requisitos que establezca la ley de la materia.

## **Título VIII, Régimen Disciplinario.**

### **Capítulo II: De las competencias disciplinarias**

#### **Artículo 184**

El Tribunal de la Inspección Judicial es un órgano dependiente del Consejo Superior; ejerce control regular y constante sobre todos los servidores del Poder Judicial, incluidos los del Organismo de Investigación Judicial y con excepción de los señalados en los dos artículos anteriores; vigila el buen cumplimiento de los deberes; tramita las quejas que se presenten contra esos servidores; instruye las informaciones al tener conocimiento de alguna irregularidad y resuelve lo que proceda respecto del régimen disciplinario, sin perjuicio de las atribuciones que tengan en la materia otros órganos y funcionarios del Poder Judicial.

## **Artículo 188**

En el ejercicio de sus funciones de vigilancia e investigación, los inspectores tendrán los siguientes deberes:

1. Establecer los medios de control adecuados para asegurar una labor eficiente en las oficinas judiciales, visitar y permanecer en esas oficinas con la frecuencia y el tiempo que sean necesarios a fin de comprobar si las funciones se realizan con la debida prontitud y corrección. Del resultado de cada visita se levantará un acta. Que será firmada por el inspector y por el jefe y el secretario de la respectiva oficina, en la que se consignarán las deficiencias que se comprueben y las recomendaciones que el inspector estime oportunas para corregir los defectos anotados y lograr una mejor organización de la oficina. Del acta se dejará copia en la oficina judicial y se enviará también copia al Presidente del Tribunal de la Inspección para lo que corresponda.
2. Cerciorarse de que todos los servidores judiciales asistan puntualmente a los Despachos y cumplan con regularidad sus deberes; e investigar discretamente las denuncias sobre conductas que afecten su correcto desempeño, incluso relacionadas con su vida privada, siempre que ellas puedan incidir en el servicio público.
3. Recibir las quejas que se presenten contra los servidores judiciales, verificar la exactitud de las mismas y tratar de ponerles remedio en forma inmediata, si está dentro de sus facultades o dar cuenta al Consejo para que resuelva lo que corresponda.

4. Levantar las informaciones necesarias, de oficio, por orden superior, o en virtud de queja, verbal o escrita, para esclarecer cualquier hecho que afecte la disciplina o la recta y pronta administración de justicia o la eficiencia de las oficinas del Poder Judicial, o para investigar las irregularidades que se descubran al practicar arqueos de valores y revisión de libros sobre los depósitos judiciales, para lo cual podrá recabar el auxilio de la Auditoría. A fin de levantar esas informaciones, el inspector está facultado para juramentar testigos o peritos y recibir toda clase de pruebas, en cuyo caso actuará con el secretario de la Inspección, el de la oficina que visite, o con dos testigos. El inspector también podrá comisionar a las autoridades judiciales de lugares lejanos para la práctica de pruebas complementarias cuando fuere urgente hacerlo, según las circunstancias.

5. Presentar al Consejo, en el mes de enero, un informe de la labor realizada durante el año anterior. Los inspectores deberán rendir ese informe conjuntamente, y no será necesario incluir en él los hechos que hubieren pasado a conocimiento del Consejo.

6. Conocer de cualquier otro asunto, que las leyes indiquen o les encomiende la Corte Suprema de Justicia o el Consejo.

### **Artículo 191**

Se consideran faltas gravísimas:

1. La infracción de las incompatibilidades establecidas en esta Ley.
2. El interesarse indebidamente, dirigiendo órdenes o presiones de cualquier tipo, en asuntos cuya resolución corresponda a los tribunales.
3. El abandono injustificado y reiterado del desempeño de la función.

4. El abandono injustificado de labores durante dos días consecutivos o más de dos días alternos en el mismo mes calendario.
5. El adelanto de criterio a que se refiere el artículo 8 inciso 3 de esta Ley. (\*)
6. Las acciones u omisiones funcionales que generen responsabilidad civil.
7. La comisión de cualquier hecho constitutivo de delito doloso, como autor o partícipe. Tratándose de delitos culposos, el órgano competente examinará el hecho a efecto de determinar si justifica o no la aplicación del régimen disciplinario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 194.
8. La comisión de una falta grave cuando el servidor hubiere sido anteriormente sancionado por otras dos graves, o la comisión de tres o más faltas graves que deban ser sancionadas simultáneamente.

(\*) La constitucionalidad del inciso 5) del presente artículo ha sido cuestionada mediante Acción de Inconstitucionalidad No. 09-008924-0007-CO. BJ# 140 de 21 de julio del 2009.

## **Artículo 192**

Se consideran faltas graves:

1. La falta de respeto ostensible a los superiores jerárquicos, en su presencia, en escrito que se les dirija o con publicidad.
2. La infracción de las prohibiciones o deberes establecidos en la presente Ley.

3. La falta de aplicación del régimen disciplinario sobre el personal que le esté subordinado, cuando conociere o debiere conocer el incumplimiento grave de los deberes que les correspondan.
4. El abandono injustificado de labores durante dos días alternos en el mismo mes calendario.
5. El exceso o abuso cometido contra cualquier otro servidor judicial, abogado o particulares, que acudieren a los Despachos en cualquier concepto.
6. La inasistencia injustificada a diligencias judiciales señaladas, cuando no constituya falta gravísima.
7. La comisión de una falta de carácter leve habiendo sido sancionado anteriormente por otras dos leves, o la comisión de tres o más faltas leves que deban ser sancionadas simultáneamente.
8. El retraso injustificado en el Despacho de los asuntos, o en su resolución cuando no constituya falta más grave.
9. El no pago injustificado de una obligación de crédito, que deba atender como deudor principal y se esté cobrando en la vía judicial.

### **Artículo 193**

Se considerarán faltas leves:

1. La falta de respeto o la desconsideración de un servidor judicial hacia otro, un abogado o cualquier otra persona, siempre que no constituya falta grave.
2. El abandono injustificado de labores por un día o dos medias jornadas alternas en un mismo mes calendario.

# **Estatuto de Servicio Judicial**

## **Artículo 1**

El presente Estatuto y sus reglamentos regularán las relaciones entre el Poder Judicial y sus servidores, con el fin de garantizar la eficiencia de la función judicial y de proteger a esos servidores.

## **Artículo 8**

Corresponde al Jefe del Departamento de Personal:

- a) Analizar, clasificar y valorar los puestos del Poder Judicial comprendidos en esta ley, y asignarles la respectiva categoría dentro de la Escala de Sueldos de la Ley de Salarios, todo sujeto a la posterior aprobación de la Corte Plena;
- b) Seleccionar a los candidatos para integrar el personal del Poder Judicial en los casos que determine esta ley, y confeccionar las listas de elegibles y las ternas correspondientes;
- c) Establecer los procedimientos e instrumentos técnicos necesarios para una mayor eficiencia del personal entre ellos la calificación periódica de servicios, el expediente y prontuario de cada servidor y los formularios que sean de utilidad técnica;
- ch) Coordinar los cursos de capacitación y adiestramiento de los servidores judiciales;
- d) Evacuar las consultas que se le formulen, relacionadas con la administración del personal y la aplicación de esta ley; y
- e) Cumplir los demás deberes y funciones inherentes a su cargo y los que le encomienden la Corte Plena o su Presidente.



El Jefe del Departamento de Personal podrá hacer a la Dirección General de Servicio Civil las consultas que fueran necesarias y solicitar a esta Dirección el asesoramiento que corresponda, para la mejor realización de sus funciones.

### **Artículo 11**

Como organismo superior del Departamento de Personal existirá un Consejo integrado por cinco miembros, uno de los cuales será el propio Jefe del Departamento o, en falta de éste, el Subjefe. Los demás miembros serán nombrados por la Corte Plena a propuesta de su Presidente, por períodos de un año. Dos de ellos deberán ser Magistrados, y los otros dos se escogerán entre funcionarios que administren justicia.

El Consejo será presidido por el Magistrado que sea de título más antiguo en el catálogo del Colegio de Abogados.

### **Artículo 18**

El Consejo de Personal tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Conocer de los reclamos que se presenten por disposiciones o resoluciones del Departamento de Personal. En estos casos el Jefe del Departamento se abstendrá de votar;
- b) Determinar la política general del Departamento de Personal, de acuerdo con el Jefe;
- c) Resolver las diferencias relativas a ternas cuando no hubiere avenimiento entre el Jefe solicitante y el Departamento de Personal;
- ch) Las demás que esta ley señale o que le encargue la Corte Plena.

## **Artículo 18**

Para ingresar al Servicio Judicial se requiere:

- a) Ser mayor de edad.
- b) Poseer aptitud moral y física para el desempeño del cargo, lo que comprobará el Departamento de Personal.
- c) Llenar los requisitos que establezca el Manual de Clasificación, para la clase de puesto de que se trate.
- d) Demostrar idoneidad, sometiéndose a las pruebas, exámenes o concursos que esta ley disponga, o que determine el Departamento de Personal.
- e) Ser escogido de la terna enviada por el Departamento de Personal, cuando proceda.
- f) Prestar el juramento requerido por la Constitución.
- g) Pasar el período de prueba.

(Así reformado por el artículo 2º de la Ley N° 6761 de 31 de mayo de 1982).

Transitorio.- Las personas comprendidas en la prohibición que establece el inciso ch), que en la actualidad estén desempeñando cargos judiciales, los conservarán mientras no haya motivo para removerlas, y tendrán derecho a su reelección y ascenso.

(Así reformado por el artículo 2º de la Ley N° 6761 de 31 de mayo de 1982).

### **Artículo 18 bis**

En una misma dependencia no podrán prestar servicio las personas que sean cónyuges o que estén en el grado de parentesco que se indica en el inciso ch) del artículo anterior, con los jefes y demás servidores del respectivo tribunal u oficina. Si esa situación llegare a presentarse por motivo de matrimonio o por alguna otra, la Corte trasladará a otra dependencia a quien corresponda, sin demérito del cargo que ocupa.

(Así adicionado por el artículo 2º de la Ley N° 6761 de 31 de mayo de 1982).

### **Artículo 33**

Para que un servidor judicial reciba la protección de esta ley deberá cumplir, satisfactoriamente, un período de prueba de un año, que se contará a partir de la fecha en que se haga cargo de su puesto.

(Así reformado por el artículo 38 de la Ley N° 6593 de 6 de agosto de 1981).

### **Artículo 34**

El período de prueba se regirá por las siguientes disposiciones:

a) Se aplicará tanto en los casos de iniciación de contrato como en los de ascenso o traslado, pero en estos últimos casos será de tres meses.

(Así reformado por el artículo 38 de la Ley N° 6593 de 6 de agosto de 1981).

b) Si se tratare de iniciación de contrato, el jefe de la oficina podrá despedir al servidor durante el período de prueba; pero deberá informar a la Corte Plena y al Departamento de Personal sobre los motivos del despido. En casos especiales el informe podrá ser confidencial y se rendirá directamente al Presidente de la Corte; y

c) Cuando se trate de ascenso o traslado, el sustituto quedará sujeto dentro del período de prueba de tres meses, a la eventualidad de que si aquél a quien sustituyó no fuere eficiente en el nuevo cargo, el jefe de la respectiva oficina deberá reintegrarlo a su puesto anterior y así sucesivamente.

En estos casos, el término del servicio en el puesto superior se acumulará al del inferior, para la obtención de los aumentos por tiempo servido.

#### **Artículo 49**

Además de los deberes específicos que establece la Ley Orgánica del Poder Judicial, los servidores judiciales tendrán los siguientes:

a) Guardar la discreción necesaria sobre los asuntos relacionados con su cargo, que así lo requieran por su naturaleza o en virtud de instrucciones especiales, sin perjuicio de la obligación en que están de denunciar cualquier hecho delictuoso;

b) No recibir bajo circunstancia alguna, dádivas, obsequios o recompensas que se les ofrezcan como retribución por actos inherentes a su empleo;

c) Observar dignidad en el desempeño de su cargo y en su vida privada;

ch) Guardar al público, en sus relaciones con él motivadas en el ejercicio del cargo, toda la consideración debida, de modo que no se origine queja justificada por el mal servicio o atención; y

d) Asistir a la Oficina no sólo durante las horas fijadas por la Corte Plena sino también por todo el tiempo que para ello sean requeridos por sus superiores, cuando así lo exija el buen servicio, sin perjuicio del pago de las horas extra correspondientes.

## **Política de accesibilidad en el Poder Judicial**

### **Principios**

El principio de accesibilidad: brindar facilidades para que todas las personas puedan movilizarse libremente en el entorno, hacer uso de todos los servicios requeridos y disponer de todos los recursos que garanticen su seguridad, su movilidad y su comunicación.

El principio del respeto a la diversidad: evidenciar las diferencias de los seres humanos según edad, género, etnia, religión, condición económica, situación geográfica, discapacidad, etc., reconociendo que los intereses, necesidades y percepciones de esta diversidad de seres humanos son igualmente diferentes.

El principio de la no violencia: prevenir, sancionar y erradicar la violencia estructural que se da cuando se invisibiliza e ignora las necesidades de las personas con discapacidad en los servicios judiciales.

## **Meta de la Política de Igualdad para las Personas en Condición de Discapacidad del Poder Judicial**

Garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación en los servicios judiciales, decisiones judiciales y funcionamiento interno del Poder Judicial para las personas en condición de discapacidad.

### **Acciones propuestas en el ámbito administrativo, Capacitación**

La Escuela Judicial y las otras instancias responsables de la capacitación, en coordinación con la Comisión de Accesibilidad elaborarán planes de capacitación permanente en la perspectiva de la discapacidad para todo el personal, en todos los ámbitos y niveles del Poder Judicial.

La Escuela Judicial y las otras instancias responsables de la capacitación, deberán incorporar en sus cursos y planes de capacitación, la perspectiva de la discapacidad de manera específica y transversal en todo su quehacer

La Escuela Judicial y las otras instancias responsables de la capacitación desarrollarán material didáctico relacionado con los derechos de las personas con discapacidad para todo el personal, en todos los ámbitos y niveles del Poder Judicial.

La Escuela Judicial y las otras instancias responsables de la capacitación aplicarán adecuaciones curriculares para los procesos de formación y evaluación.

## **Acciones propuestas en el ámbito administrativo, Gestión de Personal**

El Departamento de Personal como ente rector en materia de Gestión Humana en el Poder Judicial, deberá garantizar que los procesos de selección de personal estén adaptados a las condiciones de las y los aspirantes con discapacidad y que se asegure la igualdad de oportunidades en dichos procesos.

El Departamento de Personal incorporará en los procesos de inducción la perspectiva de la discapacidad para promover actitudes respetuosas para esta población.

El Departamento de Personal debe asegurar que las políticas de contratación de personal, incentivos, ascensos, formación profesional, evaluación del desempeño y administración de los recursos humanos en general, no discriminen por razones de discapacidad.

El Departamento de Personal formará a servidoras (es) judiciales en la lengua de señas costarricense con énfasis en el área jurídica para la atención al público.

El Departamento de Personal desarrollará acciones para facilitar que las personas con discapacidad que son servidoras judiciales, cuenten con los servicios de apoyo y las ayudas técnicas para desempeñar lo mejor posible sus funciones. Así como readaptar y reubicar al personal que adquiriera una discapacidad.

### **Acciones propuestas en el ámbito jurisdiccional**

Los jueces y juezas deberán aplicar 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 deberán tomar 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.

Los jueces y juezas en su labor de análisis y valoración se abstendrán de hacer valoraciones basadas en consideraciones de tipo cultural o ideológico, que configuren prejuicios que produzcan efectos o resultados discriminatorios y subordinantes contra las personas en condición de discapacidad.

Los jueces y juezas para garantizar el precepto constitucional de justicia pronta y cumplida, considerarán prioritariamente los casos en los cuales se expresa la desigualdad contra las personas en condición de discapacidad tales como situaciones de violencia intrafamiliar, discriminación por razones de discapacidad y otras.

Los jueces y juezas redactarán las resoluciones judiciales con un lenguaje inclusivo y respetuoso de los derechos humanos de las personas con discapacidad.



Los jueces y juezas velarán en la fase de ejecución de sentencia, que las resoluciones no produzcan efectos adversos basados en prejuicios contra las personas con discapacidad, que menoscaben el disfrute de los derechos o acciones logradas en el fallo.

Los Departamentos de Trabajo Social y de Medicina Legal contarán con personal especializado en materia de discapacidad, para realizar los peritajes respectivos. Deberán capacitar para su especialización a sus funcionarias y funcionarios. En caso de contratación externa de peritajes quienes lo ejerzan deberán cumplir con los requisitos preestablecidos y certificados de su idoneidad.

El Sistema Costarricense de Información Jurídica pondrá a disposición de quienes administran justicia, una metodología de incorporación de la perspectiva de la discapacidad para las resoluciones judiciales que reúna un tesoro, desde la visión de los derechos humanos de las personas con discapacidad que incluya legislación, resoluciones judiciales y doctrina.

En toda Comisión que la Corte Suprema de Justicia designe con la finalidad de elaborar alguna propuesta de ley o reforma legal, deberá ser considerada la participación de una persona con estudios o experiencia en materia de los derechos humanos de las personas con discapacidad, de modo que pueda incorporar la perspectiva de la discapacidad.

### **Acciones propuestas en el ámbito Auxiliar de Justicia, Ministerio Público**

Deberá promover el cumplimiento de las directrices para reducir la revictimización de personas en condición de discapacidad en los procesos judiciales.

La Oficina de Atención a la víctima deberá incorporar transversalmente la perspectiva de la discapacidad en los servicios que otorga.

### **Acciones propuestas en el ámbito Auxiliar de Justicia, Defensa Pública**

La Defensa Pública deberá revisar periódicamente la situación de las personas que se encuentran con medidas de seguridad, con el objeto de justificar la continuidad de la misma.

La Defensa Pública procurará otorgar servicios de defensa del derecho alimentario en lugares accesibles, seguros y cercanos a las personas con discapacidad usuarias de estos.

### **Acciones propuestas en el ámbito Auxiliar de Justicia, Organismo de Investigación Judicial**

El personal técnico y profesional del Departamento de Medicina Legal que lleva a cabo las evaluaciones médicas y psicológicas, deberán incorporar la perspectiva de la discapacidad en el momento de la valoración así como en el informe correspondiente.

El personal del Organismo de Investigación Judicial procurará erradicar prácticas que revictimicen a las personas con discapacidad.

# **Declaración de la Política de Equidad de Género del Poder Judicial**

## **Líneas generales del Plan de Acción, Meta de la Política de Equidad de Género del Poder Judicial**

Garantizar la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres y la no discriminación de género en todas las esferas del Poder Judicial, en la prestación del servicio público de administración de justicia y en su funcionamiento interno.

## **Manual de Valores compartidos en el Poder Judicial**

### **Conductas Derivadas, “Para la atención de la persona usuaria”**

- Nos centramos en la atención a las necesidades y la comprensión de la persona usuaria; reconocemos la dignidad humana que hay en todas las personas y las tratamos como tales, con respeto, empatía y consideración.
- Adecuamos la prestación del servicio a las condiciones y necesidades especiales de las personas usuarias.
- Establecemos acciones que facilitan la comprensión y el acceso a la justicia por parte de las personas usuarias.

### **Conductas Derivadas, “en la realización del trabajo”**

- Conocemos y realizamos nuestras funciones a cabalidad, con eficacia y eficiencia. Tratamos siempre de dar más del mínimo requerido y procuramos alcanzar la excelencia.

- Promovemos la mejora de las condiciones de trabajo.

Fomentamos la creatividad en el trabajo propio y en el de las demás personas que laboran en el Poder Judicial, así como en la proposición y el seguimiento de proyectos, la innovación en los procedimientos y la utilización de nuevas tecnologías.

- Mantenemos la objetividad y la imparcialidad requerida para la realización de nuestra labor, desde la perspectiva particular de cada una de las funciones y el cumplimiento del fin institucional. Somos ejemplo de integridad y excelencia para nuestros compañeros y compañeras.

- Buscamos, promovemos y participamos activamente en acciones Para la capacitación, el desarrollo y la formación interna y externa.

- Representamos al Poder Judicial tanto en nuestra apariencia física como en el vocabulario y el comportamiento en general.

- Somos puntuales en la realización de nuestras labores y en el cumplimiento de los horarios. Fomentamos la puntualidad entre nuestros compañeros y compañeras.

- Tenemos la capacidad de reconocer los errores y de corregirlos.

### **Conductas Derivadas, “en la organización de las labores”**

- Planificamos el trabajo y establecemos controles para el uso óptimo del tiempo laboral, con el fin de lograr el cumplimiento de las metas de la oficina o el despacho y a nivel institucional.

- Cumplimos con los controles y las metas establecidas; realizamos autoevaluaciones e informes; observamos la transparencia y velamos por la rendición de cuentas en la realización de nuestras funciones.

- Revisamos exhaustivamente los expedientes, trámites, procesos y procedimientos con el fin de disminuir la posibilidad de cometer errores. Verificamos constantemente los plazos y el cumplimiento de las tareas correspondientes.

### **Definición de valores compartidos**

**Compromiso**: Actuamos con responsabilidad para el cumplimiento de nuestros fines.

**Iniciativa**: Nos inclinamos por la acción innovadora y creativa para hacer mejor nuestras funciones.

**Honradez**: Actuamos correctamente conforme a las normas morales, diciendo la verdad y siendo personas justas y transparentes.

**Responsabilidad**: Cumplimos con nuestros deberes, obligaciones y compromisos, y asumimos las consecuencias de nuestros actos.

**Integridad**: Tenemos disposición a actuar con rectitud y transparencia.

**Excelencia**: Estimamos realizar todas nuestras acciones con alto desempeño.

# **Reglamento para prevenir, investigar y sancionar el hostigamiento sexual en el Poder Judicial.**

## **Artículo 1 Objetivos de La Política**

Con fundamento en la tutela de los principios constitucionales del respeto por la libertad y la vida humana, el derecho al trabajo y el principio de igualdad ante la ley, los objetivos de la Política contra el Hostigamiento Sexual en el Poder Judicial son:

- 1) Mantener condiciones que garanticen un ambiente de trabajo libre de hostigamiento sexual a través del respeto entre servidores y servidoras judiciales de cualquier jerarquía; el respeto entre servidoras y servidores judiciales de cualquier jerarquía en relación con las personas usuarias de los servicios y el respeto de servidores y servidoras judiciales de cualquier jerarquía en relación con el personal de contratación externa al servicio del Poder Judicial.
- 2) Evitar cualquier forma de manifestación de hostigamiento sexual, que perjudique las condiciones laborales, el desempeño y el cumplimiento en el trabajo, y el estado general del bienestar personal.
- 3) Dar a conocer que el hostigamiento sexual constituye una conducta indeseable por quien la recibe y que es una práctica discriminatoria por razón del sexo, contra la dignidad de la mujer y del hombre en las relaciones laborales y que en el Poder Judicial existe una política dirigida a prevenirlo, investigarlo y sancionarlo.

4) Establecer dentro de los parámetros legales existentes, un procedimiento interno, adecuado y efectivo, amén de confidencial, que permita las denuncias de hostigamiento, su investigación y, en caso de determinarse la responsabilidad, imponer las sanciones pertinentes al hostigador u hostigadora, sin perjuicio de otras acciones que tome la víctima.

### **Artículo 2 Definiciones**

Hostigamiento sexual: se entiende por acoso u hostigamiento sexual, toda conducta sexual escrita, verbal o no verbal o física, indeseable por quien la recibe, reiterada o aislada, que provoca una interferencia sustancial con el desempeño del trabajo de una persona o cree un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo.

### **Artículo 8 Órgano Facultado Para Recibir Las Denuncias E Investigarlas**

El Tribunal de la Inspección Judicial y la Corte Suprema de Justicia, serán los encargados, según el caso, de recibir y de tramitar las denuncias por hostigamiento sexual.

## **Artículo 12 Deber de Colaboración de las Oficinas y de los servidores y servidoras del Poder Judicial**

Toda oficina y todo servidor o servidora de la Institución, cuya colaboración sea solicitada por el Órgano Instructor, para la investigación de una denuncia por hostigamiento sexual, está en la obligación de prestarla. La negativa injustificada del jefe de oficina o del servidor o servidora, será considerada como una falta, que da margen para la aplicación del régimen disciplinario, de conformidad con el artículo 194 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

## **Artículo 13 Deber de denunciar**

Todo servidor y servidora judicial, persona usuaria de los servicios y personal de contratación externa al servicio del Poder Judicial, que tenga conocimiento de una situación de hostigamiento sexual, en cualquiera de sus manifestaciones, se encuentra en la obligación de denunciar ante el Órgano correspondiente al hostigador, aún en contra de la voluntad de la presunta víctima (artículo 176 de la Ley Orgánica del Poder Judicial).

En estos casos, la investigación únicamente se iniciará en el momento en que la presunta víctima ratifique la denuncia; caso contrario, se desestimarán la misma; salvo que, el acoso sexual, resulte público y notorio.

## **Artículo 16 Secretaría técnica de género como coadyuvante**

Que la Secretaría Técnica de Género del Poder Judicial, será reconocida expresamente como coadyuvante de la víctima en todos los procesos por hostigamiento sexual.



# **Reglamento de creación, organización y funcionamiento de la contraloría de servicios del Poder Judicial**

## **Artículo 2 Obligación de colaboración**

Todas las dependencias y funcionarios del Poder Judicial deberán prestar su colaboración a la Contraloría de Servicios, cuando ésta lo requiera, como parte de las responsabilidades derivadas de su relación laboral. La negativa o negligencia, del funcionario, o el incumplimiento de este Reglamento, lo hará incurrir en responsabilidad disciplinaria según lo señalado en los artículos 190 a 196 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

## **Artículo 5 Objetivos**

Su objetivo general es contribuir a que en la prestación del servicio público, el Poder Judicial funcione con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas de los usuarios, así como brindarle la información que éstos requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución.

Para ello tendrán los siguientes objetivos específicos:

- Promover una cultura institucional con la persona como eje central de su actuación, orientada a la satisfacción de las necesidades de información y orientación del usuario.
- Promover la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.
- Desarrollar procedimientos accesibles y expeditos para la presentación y solución de reclamos de los usuarios.

- Garantizar una pronta y adecuada respuesta a los usuarios.
- Apoyar el proceso de modernización institucional, mediante la generación de información y propuestas, que faciliten la toma de decisiones para mejorar el servicio y asegurar la satisfacción del usuario.

### **Artículo 6 Funciones**

Para el cumplimiento de sus objetivos, las Contraloría de Servicios tendrá las siguientes funciones:

- Identificar conflictos actuales y potenciales en la relación usuario-Poder Judicial, para determinar sus causas y formular las recomendaciones correspondientes.
- Sugerir lineamientos generales respecto al trámite y atención de las denuncias a fin recomendar medidas para la unificación de criterios y acciones.
- Recomendar al Consejo la adopción de políticas, programas, proyectos e investigaciones tendentes a lograr un mayor conocimiento sobre la calidad del servicio que presta el Poder Judicial a sus usuarios.
- Contribuir a la solución de problemas de carácter funcional y administrativo de las dependencias del Poder Judicial para posibilitar un mejor desempeño del trabajo.
- Atender oportunamente las denuncias y sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.

- Informar y orientar a los usuarios sobre aspectos de su interés relativos a la organización, funcionamiento y servicios que brinda el Poder Judicial.
- Desarrollar los métodos e instrumentos técnico administrativos que se requieran para el efectivo funcionamiento de los programas bajo su responsabilidad.
- Promover y participar en la realización de campañas de información y orientación dirigidas a los usuarios.
- Mantener procedimientos adecuados para la atención eficiente de los planteamientos que presenten los usuarios.
- Proponer al Consejo Superior recomendaciones y acciones tendentes a mejorar la prestación y modernización de servicios.
- Propiciar encuestas que permitan consultar a los usuarios acerca de los servicios que presta la institución.
- Proponer al Consejo Superior, las acciones necesarias para asegurar una adecuada cobertura gradual del servicio a los usuarios de todas las dependencias del Poder Judicial.