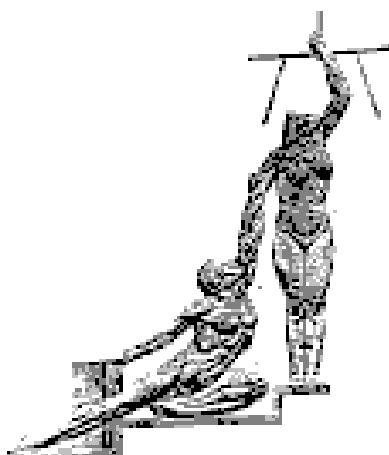


INDICE

	Página
I. INTRODUCCION	1
II. ANTECEDENTES	3
III. OBJETIVOS	5
IV. MEDOLOGIA	6
V. ASPECTOS DE INTERES	8
5.1 Cliente	8
5.2 Servicio	8
5.3 Calidad de los Servicios	9
VI. CONTRALORIA DE LOS SERVICIOS	10
6.1 Importancia	10
6.2 Areas de Acción de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial	12
6.3 Ubicación Jerárquica y Estructura Organizacional	14
6.4. Funciones del Contralor y Subcontralor de Servicios del Poder Judicial	18

PODER JUDICIAL
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACION



***PROPUESTA PARA CREAR LA CONTRALORIA
DE SERVICIOS EN EL PODER JUDICIAL***

Abril, 2000

CREACION DE UNA CONTRALORIA DE SERVICIOS EN EL PODER JUDICIAL

I. INTRODUCCION

Los servicios representan una parte cada vez mayor de la actividad económica del país, por lo que una de las estrategias más importante en las organizaciones de hoy para enfrentar los retos actuales es la “calidad de los servicios”; siendo la satisfacción de los usuarios internos y externos la motivación principal y el objetivo primordial de cada persona dentro de la Institución.

El éxito dependerá de si se conoce o no los deseos, necesidades, actitudes y tendencias de los clientes a los cuales se va a prestar el servicio; y para ello se requiere de un compromiso por parte de todos los niveles de la organización, desde los funcionarios de menor rango hasta los altos ejecutivos, quienes deben participar unidos en una vasta búsqueda organizada de errores, con el propósito de lograr un servicio de buena calidad que permita favorecer el desarrollo de la organización; pues la mala calidad deteriora los servicios esenciales de toda entidad, cuesta dinero, esfuerzo y crea además una mala imagen.

No basta con el deseo de involucrarse en el conocimiento de los problemas que enfrenta la Institución, en especial en estos momentos en que se habla de apertura, globalización, modernización, alianzas estratégicas, reingeniería de procesos, mercadotecnia de servicios y donde la idea de sanear el concepto de administración pública está a la orden del día. Es necesario estrategias oportunas, reorientar esfuerzos hacia soluciones efectivas, revisar procedimientos y desempeños para así adaptarse a las nuevas condiciones del mercado, donde cada día la gente critica más la calidad de los servicios que reciben. Organizaciones como la Defensoría de los Habitantes y las Contralorías de Servicios en las Instituciones Públicas, posibilitan al usuario para que puedan exigir calidad y rapidez en la prestación de los servicios por los que paga.

Conscientes de que el Poder Judicial se encuentra en proceso de modernización, que implica cambios o modificaciones importantes orientados hacia el servicio al cliente, así como un mayor acercamiento a los usuarios, se propone la creación de la Contraloría de Servicios; proyecto que persigue el aseguramiento en forma oportuna de la calidad de los servicios que brinda esta entidad, mediante la recepción, canalización, coordinación y monitoreo de la solución de no conformidades presentadas por los usuarios internos y externos al Poder Judicial.

Las Contralorías de Servicios son esenciales para el desarrollo de las organizaciones, especialmente si se considera que hoy día los clientes han dejado de ser quienes están destinados a comprar el servicio que se les brinda, para pasar a ser el individuo que tiene libertad de “exigir” que se le dé un servicio como mejor responda a sus expectativas. Es por ello que en 1993 se dispuso la creación del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio de las Instituciones Públicas, mediante Decreto Ejecutivo N°22511-MIDEPLAN, mismo que fue derogado en 1994, rigiéndose en adelante mediante Decreto Ejecutivo N°26025- PLAN, sobre Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio. Si bien dicho Decreto no es vinculante para el Poder Judicial dada su independencia administrativa y funcional, el mismo puede ser tomado como una referencia.

Seguidamente, se presenta el documento en el cual se describe el proyecto, se señalan sus objetivos, beneficios, estructura y algunas características necesarias para su creación.

II. ANTECEDENTES

El Poder Judicial es una organización de servicio; dentro de sus estrategias y objetivos está el definir las políticas necesarias para brindar un mejor servicio a los usuarios internos y externos. Por lo que su existencia depende, de aprender a mirar a través del lente de los clientes otras formas de atención, diferentes aptitudes de cómo tratarlos y de cómo servirles, para que queden satisfechos y complacidos del servicio que reciben. Las contralorías de servicio son un mecanismo efectivo para alcanzar dicho conocimiento, pues son dependencias que promueven el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios a través del acercamiento entre la entidad y los usuarios.

Actualmente, el Tribunal de la Inspección Judicial, órgano dependiente del Consejo Superior, ejerce control regular y constante sobre los servicios del Poder Judicial, vigila el buen cumplimiento de los deberes, y tramita las quejas que se presentan sobre los servidores judiciales ⁽¹⁾. Además, la Ley Orgánica del Poder Judicial en su artículo 188 establece dentro de los deberes de los inspectores el “...comprobar si las funciones se realizan con la debida prontitud y corrección”; mientras que el artículo 174 de esa misma Ley indica que con la aplicación del régimen disciplinario se trata de “...garantizar a los ciudadanos una correcta administración de justicia”. Ante esta situación el Tribunal, recibe tanto quejas que requieren de la aplicación del régimen disciplinario, como aquellas relacionadas con la mala prestación de algún servicio pero que no implica ninguna sanción, por ejemplo quejas por largas filas, mala atención, extravío de algún documento, entre otros. Asimismo, atiende consultas relacionadas con los diferentes servicios que brinda el Poder Judicial.

Pese a la existencia de estos controles, el Tribunal no normaliza la forma en que se debe atender a los usuarios, sus derechos y deberes, no desarrolla estrategias ni propuestas para el mejoramiento de los servicios (disminuir las filas, como atender el teléfono, información rápida y oportuna, entre otras) y no juega un papel conciliador entre los usuarios y las oficinas del Poder Judicial.

Lo anterior, se refuerza con lo indicado en el informe de **“Reestructuración del Régimen Disciplinario de Poder Judicial”**, elaborado por el Tribunal de la Inspección Judicial en diciembre de 1999, en cual se menciona que “...la existencia de las contralorías de servicios en el Poder Judicial complementa el funcionamiento

¹ Según artículo 184 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

del órgano disciplinario, pues la primera existe como un órgano de enlace entre los usuarios y la Institución, con una modalidad de operación más amplia. Por su parte, el ente disciplinario es un órgano especializado que se encarga exclusivamente de velar por la correcta administración de justicia, desde el punto de vista Institucional y cuya relación con el usuario ha sido marginal, hasta el momento.”

Por último, en sesión extraordinaria de Corte Plena del 12 de julio de 1999, con ocasión de su juramentación como Presidente de la Corte, el Dr. Luis Paulino Mora Mora se refirió a la necesidad de mejorar las relaciones con los usuarios del sistema judicial, proponiendo la creación de Contralorías de Servicios como una respuesta a la deshumanización del sistema de administración de justicia.

III. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la estructura, organización, funciones y recursos requeridos para crear la Contraloría de Servicios en el Poder Judicial.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer la estructura organizacional y funcional de la Contraloría de Servicios, acorde a los servicios que brinda el Poder Judicial.
- Determinar la dependencia jerárquica de la Contraloría de Servicios en el Poder Judicial.
- Identificar el tipo de quejas que le corresponderá conocer a la Contraloría de Servicios en el Poder Judicial.
- Determinar los recursos materiales, humanos y tecnológicos necesarios para el funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.
- Definir el plan de ejecución para la creación de la Contraloría de Servicios en el Poder Judicial a nivel nacional.

IV. METODOLOGIA

La metodología empleada en el desarrollo del presente proyecto, involucró el análisis de varias fuentes de información, dentro de las cuales se detallan las siguientes:

1. Entrevistas a las siguientes personas:

1.1 Sra. Joyce Quesada Cambrero, Asistente de la Contraloría de Servicios de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS).

1.2 Licda Patricia Brenes Navarro, Contralora de Servicios del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).

1.3 Lic. Rodolfo Laprade Coto, Contralor de Servicios del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR).

1.4 Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez, Presidente a.i. del Tribunal de la Inspección Judicial.

2. Consideración del Informe elaborado por el Tribunal de la Inspección Judicial en diciembre de 1999, sobre la **Reestructuración del Régimen Disciplinario del Poder Judicial**.

3. Bibliografía:

3.1 LEY ORGANICA DEL PODER JUDICIAL, N°7333 del 5 de mayo de 1993, publicado en el Alcance N°24 a la Gaceta N° 124 del primero de julio de 1993.

3.2 FERNANDEZ A ROGER. **Seminario sobre Gerencia del Servicio**, Universidad de C.R.-CICAP- y Correos y Telégrafos de C.R., San José 1994.

3.3 INSTITUTO DE NORMAS TECNICAS DE C.R. (INTECO).**Gestión de la Calidad y Elementos de los Sistemas de Calidad**, INTECO-ISO-9004.

3.4 INSTITUTO DE NORMAS TECNICAS DE C.R. (INTECO).**Gestión de la Calidad y Elementos de los Sistemas de Calidad, Lineamientos para los Servicios** INTECO-ISO-9004-2.

3.5 DECRETO EJECUTIVO N°26025-PLAN, **Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, MIDEPLAN.**

3.6 Documento sobre Servicio al Cliente, elaborado por el Departamento de Administración, Comercio y Servicio del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), San José, Costa Rica.

3.7 Documento sobre Servicio al Cliente, realizado por TOP Consultores.

3.8 Documento sobre las Contralorías de Servicios, elaborado por la Secretaría Técnica de Sistemas de Contralorías de Servicios, MIDEPLAN.

V. ASPECTOS DE INTERES

Con la finalidad de introducir la investigación, se considera de gran importancia desarrollar en un primer momento algunos aspectos que tienen estrecha relación con el estudio, y que permitirá tener una visión general sobre la necesidad de que los sistemas de servicios se vean profesionalizados.

5.1 EL CLIENTE ⁽²⁾

Una organización orientada al servicio debe tener claro que el cliente es el árbitro supremo que emite el fallo sobre si la entidad va bien encaminada, por ello el cliente es la persona más importante y hacen que todo un sistema dependa de ellos.

Desde esta óptica, se hace necesario, entonces, conocer las actitudes de las personas que solicitan servicios, cuáles son sus deseos y expectativas. Parte de este conocimiento consiste en darse cuenta que los clientes tienen que ser tratados como un activo valioso de toda organización.

5.2 EL SERVICIO

Además de aprender a entender mejor al cliente, se necesita comprender el propio concepto del servicio, el cual se produce en el instante de presentarlo; por lo cual no puede crearse de antemano, ni almacenarse. La persona que recibe el servicio no tiene entonces nada tangible, por lo que su valor depende de su experiencia personal, misma que por lo general se obtiene de la interacción entre el usuario y el servidor. Ante esto, la inadecuada prestación de un servicio no se puede revocar ni repetir, siendo la modificación de esa situación o las apologías los únicos medios recursivos para la satisfacción del cliente.

Es importante señalar, que el mejoramiento de los servicios empieza desde arriba, es decir tiene que originarse en el centro de influencia, que generalmente está en la cima de la pirámide, por lo que si la alta gerencia cree y apoya los mecanismos necesarios para el mejoramiento de los servicios, hay mayores posibilidades de que la idea se contagie a todos los miembros de una entidad; ante esto los subalternos deben ser el primer mercado al que hay que venderles la idea del servicio, para que ellos puedan venderla a los usuarios.

² Considérese como cliente interno y externo a la Institución.

Cabe recordar, que la forma en que los miembros de una organización piensen sobre sí mismo y su trabajo siempre afectará su interacción con los clientes, por lo que si ellos creen en dar el mejor servicio, eso será evidente; mientras que si no están convencidos también se evidenciará.

5.3 CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La calidad la define el cliente. La calidad del servicio está en los detalles, es decir en la capacidad de respuesta de la organización, accesibilidad, cortesía, comodidad, estética del ambiente, competencia, grado de dependencia, precisión, última tecnología aplicada, credibilidad, comunicación efectiva, entre otros. Es en este punto, donde se muestra el llamado “Momento de la Verdad”, que es un episodio en el cual el cliente entra en contacto con cualquier aspecto de la organización y se forma una impresión sobre la calidad del servicio; algunos de los “momentos de la verdad” son:

- Cuando el cliente llama para pedir información.
- Cuando el cliente se dirige a un mostrador.
- Cuando el cliente espera en la fila.
- Cuando el cliente espera en la recepción hasta ser atendido.

Estos momentos de verdad no son positivos ni negativos, lo importante es el resultado que obtuvo el usuario. Una mala calidad se transforma en el deterioro de los servicios esenciales que se brindan, cuesta dinero y esfuerzo. La buena calidad, por el contrario ahorra estos factores y favorece su desarrollo; ya que la calidad no es el costo de suministrar lo que se produce, es el valor que recibe el usuario de ese servicio. Por ello hoy día muchas instituciones, a través de departamentos de Calidad o Contralorías de Servicio, buscan la manera de potenciar la calidad de los servicios, con el fin de lograr satisfacer las necesidades de los clientes.

VI. CONTRALORIAS DE SERVICIOS

6.1 IMPORTANCIA

Las Contralorías de Servicios son instancias que facilitan la comunicación entre los usuarios y la entidad, por lo que su objetivo es velar por el cumplimiento de los derechos de las personas que solicitan servicios; mediante la detección de los diferentes problemas que se tienen en su prestación y en la de soluciones que permitan la modernización de los servicios públicos, tales como de impulso de estudios de simplificación de trámites, filas, horarios, formas de atención al público entre otras. Estas, actúan además en forma preventiva mediante estudios de los servicios y su comportamiento cíclico, por ello es necesario que promuevan encuestas, buzones de sugerencias, consultas al usuario y centros de información.

En virtud a lo anterior, las Contralorías de Servicios no pueden ser vistas como una figura represiva, pues debe actuar como conciliador entre el usuario (interno o externo) y la entidad. Asimismo, esta requiere de la confianza de los empleados de la Organización y el apoyo de la alta gerencia para poder desarrollarse y operar efectivamente.

Adicionalmente, las Contralorías de Servicios pueden brindar una serie de ventajas, por ejemplo:

- **Agilidad:** Permite disponer de módulos de información para la orientación oportuna de los usuarios; además de contar con diferentes medios sea fax, teléfonos, Internet, buzones de sugerencias o personal para la recepción de quejas.
- **Rapidez:** Permite tener contacto directo con el usuario, conocer sus necesidades y frustraciones sobre el servicio que recibe; esto ayuda a canalizar la información en forma óptima para el mejoramiento de los servicios y satisfacción del cliente.
- **Crecimiento:** Ayuda al desarrollo de la Organización volviéndola más eficiente en la prestación de los servicios.
- **Confianza:** Es un indicador para la sociedad, de que a la Organización le interesa primordialmente la satisfacción del usuario.

Dada su importancia y ventajas, a la fecha existen entre los ministerios, instituciones descentralizadas, empresas públicas y municipalidades, 77 Contralorías de Servicios⁽³⁾, lo cual muestra que día a día más entidades buscan la manera de gerenciar los servicios.

Al considerar los beneficios que presentan las Contralorías de Servicios, el Poder Judicial puede sacar ventaja al comprometerse en la ejecución y mejoramiento continuo de políticas de calidad en los servicios que brinda, siendo la figura de Contraloría de Servicios, una fuente de retroalimentación que permitirá, conocer acerca de las debilidades y fortalezas de los servicios que ofrece a sus clientes con el fin de poder tomar decisiones en forma rápida, oportuna y certera sobre su mejoramiento; y dar respuesta a los requerimientos de nuestra sociedad y el medio.

Entre setiembre de 1999 y enero del 2000 el Tribunal de la Inspección Judicial recibió 552 quejas por diferentes motivos (ver anexo N°1), de las cuales los asuntos por extravío o pérdidas de documentos (10), extravío o pérdida de expedientes (19), extravío o pérdida de evidencias (8), retardo judicial (145) y mala atención (33), constituyeron un 39% (215) de lo ingresado a dicha oficina. Estos casos, según lo manifestado por el Lic. Jorge Rodríguez Rodríguez, Presidente a.i. del Tribunal de la Inspección Judicial, pueden ser asuntos que, de crearse una Contraloría de Servicios en el Poder Judicial, le correspondería conocer dado que por lo general este tipo de queja no requiere de la aplicación del régimen disciplinario; no obstante, recalca la importancia de que en caso de crearse esta Contraloría, el encargado pueda discriminar entre una queja relacionada con la prestación de un servicio, donde lo que se involucra son aspectos más de organización y en el cual no se aplica el régimen disciplinario, de aquellas quejas que corresponden a aspectos de procedimiento procesal o aquellas donde hay negligencia por parte de algunos de los funcionarios o servidores. Asimismo, indica que ellos atienden una gran cantidad de consultas por parte de los usuarios, muchas de ellas relacionadas sobre la ubicación de algún despacho o algún trámite, los cuales no se registran en los informes estadísticos, pero que constituye un aspecto importante y que quita mucho tiempo a la persona que atiende la consulta.

³ Información suministrada por la Secretaría Técnica del Sistema de Contralorías de Servicios, MIDEPLAN.

Sobre este último punto, se determinó en el informe 22-PI-99 del 8 de marzo de 1999, elaborado por la Sección de Proyección Institucional, en cuanto al Proyecto de la “**Línea 800-Judicial**”, según encuestas aplicadas a los usuarios del Poder Judicial, específicamente en los Tribunales de Justicia del I y II Circuito Judicial de San José, así como al de Heredia, que un 62% de los encuestados desconocían el lugar donde se debe tramitar las denuncias, un 68% no conocía los requisitos y documentos que se deben presentar al poner una denuncia o demanda y un 98% consideraba necesario la existencia de módulos de información. Cabe destacar que dicho informe menciona que por lo general los usuarios recurren a los Oficiales de Seguridad para orientarse, lo cual en muchos casos la respuesta no es certera o la desconocían.

6.2 AREAS DE ACCION DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS EN EL PODER JUDICIAL.

Tomando en consideración los aspectos analizados en los puntos anteriores, así como los servicios que brinda el Poder Judicial, tanto en el ámbito jurisdiccional, auxiliar de justicia y administrativo, una Contraloría de Servicios debe estar orientada en cuatro áreas de acción, a saber:

- 1. Evaluación de los servicios:** Conocer las necesidades y demandas de los usuarios (internos y externos). Entre las vías utilizadas para recoger la información se incluyen las encuestas, entrevistas y buzones de sugerencias.
- 2. Aseguramiento de la calidad de los servicios:** Realizar revisiones periódicas sobre el cumplimiento de las normas y procedimientos en cuanto a la prestación de los servicios que brinda, con el fin de llevar controles y acciones preventivas, y de esta manera evitar la insatisfacción de los clientes. Para ello es necesario que desde su inicio determine y establezca los requerimientos de los diferentes servicios del Poder Judicial, así como definir los procesos de prestación de un servicio en términos de las características los cuales no siempre resultan observables por el cliente, pero que afecta directamente el funcionamiento de los servicios. Entre las características que podrían especificarse se tiene por ejemplo, el tiempo de espera, tiempo de prestación, tiempo que toma el proceso, higiene, protección, seguridad, capacidad de respuesta, accesibilidad, cortesía, presentación del personal, comodidad, estética del ambiente, integridad, comunicación efectiva, entre otros.

Asimismo, es de suma importancia que se establezcan cuáles son los derechos y deberes de los usuarios en cuanto a los servicios.

3. Quejas: Diferenciar entre una queja sobre la prestación de un servicio donde no se involucra aspectos disciplinarios, de aquellos relacionados con el atraso en los procedimientos procesales o donde la queja implica la intervención del Tribunal de la Inspección Judicial para la investigación sobre la necesidad de la aplicación de sanciones. Entre las quejas que puede conocer la Contraloría de Servicios y que actualmente asume el Tribunal de la Inspección Judicial se tienen las siguientes:

- Mala atención
- Pérdida o extravío de documento.
- Pérdida o extravío de expedientes.
- Pérdida o extravío de evidencias.
- Retardo judicial (en la tramitación o sentencia cuando se trate de un problema organizacional).

Además de estas quejas, existen otras como mal trato por parte del personal, largas filas, horarios, seguridad, falta de conocimiento de las personas que atienden los diferentes servicios, falta de higiene, estética del ambiente, etc.

Cabe señalar que las quejas son una ayuda que permitirán determinar que se está haciendo mal y ver la manera de mejorar, por lo cual es necesario que se lleve un registro de control de todas las quejas planteadas y con indicación de los resultados de su gestión. Las quejas serán recibidas por la Contraloría de Servicios por medio de fax, teléfono, correo electrónico, correo, personalmente o buzones. Asimismo, deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

- Identificación de la persona (nombre completo y número de cédula).
- Residencia y lugar para recibir correspondencia.
- Detalle de los hechos u omisiones denunciadas, con identificación de las personas y despachos involucrados en la queja.
- Referencia específica o comprobantes cuando la queja se refiere a servicios por los cuales se emite comprobante.

Se estima conveniente que las quejas presentadas sean tramitadas en forma ágil y oportuna, con el fin de dar una respuesta pronta al quejoso y que sienta que hay preocupación e interés por solucionar el problema o inquietud planteada.

- 4. Orientación:** La Contraloría de Servicios será la responsable de informar a los usuarios sobre la ubicación de los diferentes despachos del Poder Judicial, requisitos de los diferentes trámites, así como sus derechos y deberes. Para ello, deberá disponer de módulos de información ubicados en la entrada principal de aquellos edificios donde se considere necesario, los cuales tendrán que estar equipados con líneas telefónicas, papelería informativa sobre el funcionamiento del Poder Judicial y sus diferentes oficinas, sillas para las personas encargadas de dichos módulos, así como personal con un adecuado conocimiento en materia de comunicación, estructura y organización del Poder Judicial.

6.3 UBICACIÓN JERARQUICA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS EN EL PODER JUDICIAL.

El éxito de la Contraloría de Servicios en el Poder Judicial, depende en gran parte del compromiso y apoyo que tenga de la jerarquía, por cuanto requiere de la autoridad y credibilidad necesaria para poder desarrollar, implementar y controlar los diferentes procesos en la prestación de los servicios que se brindan tanto en el ámbito administrativo, jurisdiccional y auxiliar de justicia. La Licda Patricia Brenes Navarro y el Lic. Rodolfo Laprade Coto, Contralores de Servicios del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) y del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR) respectivamente, señalaron que para que una Contraloría de Servicios no se estanque y pueda lograr sus objetivos, así como una buena dirección, debe estar ubicada en un nivel alto, dependiendo jerárquicamente de los altos jerarcas, de los cuales requerirá el apoyo para que infunda respeto y obediencia de todas las áreas. En el caso del Poder Judicial, de conformidad con lo indicado en el artículo 84 de su Ley Orgánica, la Contraloría de Servicios a crear dependerá del Consejo Superior.

Por otra parte, tomando cuenta el despliegue de oficinas (administrativas, jurisdiccionales y auxiliares de justicia) que tiene el Poder Judicial a nivel nacional, las cuales están divididas según la Ley de Presupuesto de Poder Judicial para el año 2000 en circuitos judiciales (once en total), se ve la necesidad de que la Contraloría de Servicios cuente, a fin de que tenga una cobertura nacional que le permita tener mayor capacidad de respuesta, con nueve Subcontralorías de Servicios ubicadas en diferentes zonas, por lo que sus competencias y ubicación serán las siguientes:

Contraloría de Servicios (Oficinas Centrales): Esta tendrá a su cargo la coordinación de las nueve Subcontralorías, por lo que es la que dictará las directrices sobre los planes y estrategias a seguir para el mejoramiento de los servicios de Poder Judicial. Su sede estará en las oficinas centrales del Poder Judicial, específicamente en el edificio de los Tribunales de Justicia por ser donde se presenta la mayor afluencia de público. Asimismo, es importante que tenga la debida rotulación y esté ubicada en la planta principal de ese edificio en un área accesible y visible para los usuarios.

Su competencia en cuanto a la recepción de quejas, consultas y controles para el aseguramiento de la calidad, corresponderá a lo que se presente en el Primer Circuito Judicial de San José (Oficinas Centrales de San José, Desamparados, Hatillo, Puriscal, Pavas, Aserrí, Escazú, Mora, Santa Ana, Acosta, San Sebastián y Alajuelita).

SubContraloría de Servicios del II Circuito Judicial de San José: Su competencia abarcará las oficinas del II Circuito Judicial de San José. Deberá estar ubicada en la planta principal del edificio de los Tribunales de Justicia de dicho Circuito, en una zona accesible y visible, con la debida rotulación.

SubContraloría de Servicios de la Zona Sur: Tendrá competencia sobre las oficinas de la Zona Sur (Pérez Zeledón, Golfito, Osa, Coto Brus, Buenos Aires y Corredores). Estará ubicada en el edificio de los Tribunales de Justicia de Pérez Zeledón en la planta principal en un área accesible y visible, con la debida rotulación

SubContraloría de Servicios del I Circuito Judicial de Alajuela: Su competencia abarcará las oficinas del I Circuito Judicial de Alajuela (Alajuela, Grecia, San Ramón, Atenas, Naranjo, Alfaro Ruiz, San Mateo, Poas, Orotina, Palmares y Valverde Vega) y estará ubicada en la primera planta del edificio de los Tribunales de Alajuela en un área visible y accesible, con la debida rotulación.

SubContraloría de Servicios del II Circuito Judicial de Alajuela: Su competencia abarcará las oficinas del II Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos, Upala, Guatuso, San Isidro de Peñas Blancas de San Ramón y Los Chiles), ubicándose en la planta principal del edificio de los Tribunales de Justicia de San Carlos en un área accesible y visible, con la debida rotulación.

SubContraloría de Servicios del Circuito Judicial de Cartago: Tendrá competencia sobre las oficinas de Circuito Judicial de Cartago (Cartago, Turrialba, Tarrazú, La Unión, Alvarado, Paraíso, Jiménez, Dota y León Cortes). Se ubicará en el edificio de los Tribunales de Justicia de Cartago en la planta principal en un área visible y accesible, con la debida rotulación.

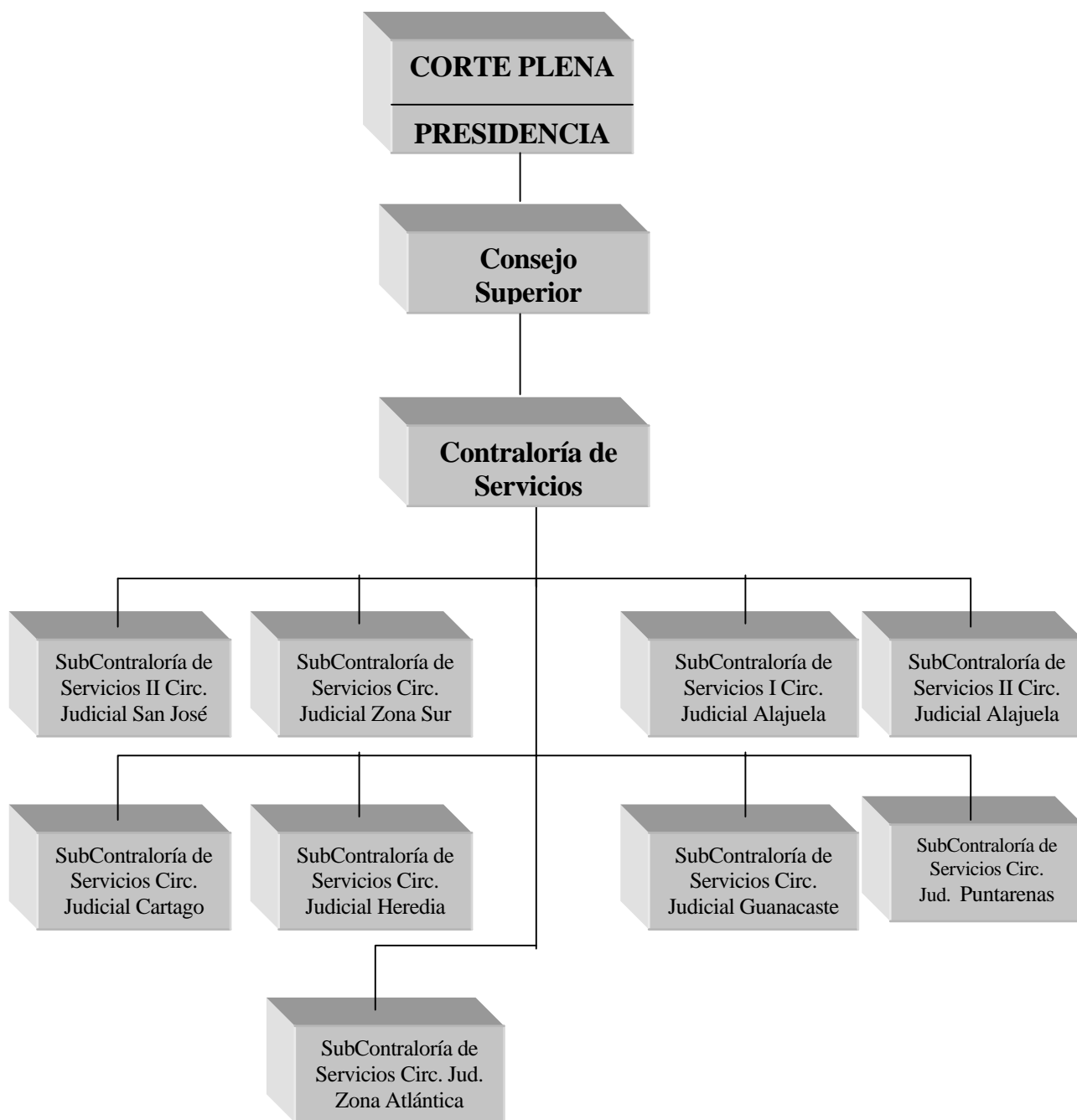
SubContraloría de Servicios del Circuito Judicial de Heredia: Le corresponderá la competencia sobre las oficinas del Circuito Judicial de Heredia (Heredia, Sarapiquí, Santo Domingo, San Joaquín de Flores, San Isidro y San Rafael) incluyendo el Complejo de Ciencias Forenses ubicado en San Joaquín de Flores. Dicha Subcontraloría estará ubicada en el edificio de los Tribunales de Justicia de Heredia en la planta principal en una zona visible y accesible, con la debida rotulación.

SubContraloría de Servicios del Circuito Judicial de Guanacaste: Tendrá competencia de las oficinas de toda la provincia de Guanacaste (Liberia, Cañas, Nicoya, Santa Cruz, La Cruz, Bagaces, Carrillo, Abangares, Tilarán y Nandayure). Estará en la planta principal del edificio de los Tribunales de Justicia de Liberia en una zona visible y accesible, con la debida rotulación.

SubContraloría de Servicios del Circuito Judicial de Puntarenas: Le corresponderá la competencia sobre las oficinas del Circuito Judicial de Puntarenas (Puntarenas, Aguirre y Parrita, Esparza, Montes de Oro, Garabito, Cóbano y Jicaral). Será ubicada en el edificio de los Tribunales de Justicia de Puntarenas en la planta principal en un área visible y accesible, con la debida rotulación.

SubContraloría de Servicios de la Zona Atlántica: Esta oficina asumirá la competencia sobre las oficinas del I y II Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Limón, Bribri, Matina, Siquirres, Guápiles, Pococí y Guácimo). Estará ubicada la planta principal del edificio de los Tribunal de Justicia de Limón en una zona visible y accesible, con la debida rotulación.

De acuerdo con lo indicado anteriormente, la Estructura Organizacional de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial será la siguiente:



6.4 FUNCIONES DEL CONTRALOR Y SUBCONTRALOR DE SERVICIOS DEL PODER JUDICIAL.

Según lo manifestado por el Lic. Rodolfo Laprade Coto, Contralor de Servicios del Banco Nacional de Costa Rica, la persona que ocupe el puesto de Contralor de Servicios debe tener amplio conocimiento sobre la estructura, organización y funcionamiento del Poder Judicial, su cultura organizacional y procedimientos legales que le permitan delimitar el alcance de la Contraloría de Servicios. Por su parte, la Licda. Patricia Brenes Navarro, Contralora de Servicios del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, consideró que aparte de estos requisitos, es necesario que sea una persona motivada, preferiblemente un administrador dada las funciones que deberá realizar, las que en su mayoría son de aspectos administrativos tales como, dirigir, organizar, coordinar, evaluar y controlar.

Seguidamente se detallan algunas de las funciones del Contralor y Subcontralor de Servicios en el Poder Judicial:

El Contralor de Servicios tendrá la responsabilidad de:

- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las labores de la Contraloría y Subcontralorías de Servicios.
- Establecer las estrategias y directrices referentes al funcionamiento de la Contraloría y Subcontralorías de Servicios.
- Presentar propuestas ante el Consejo Superior para que se adopten políticas, normas y procedimientos en procura de una prestación de servicios oportuna y eficaz.
- Proponer manuales de procedimientos de la calidad referentes a la atención de los usuarios del Poder Judicial.
- Plantear mecanismos que permitan controlar, evaluar y registrar la prestación de los diferentes servicios.
- Proponer y actualizar los derechos y deberes de los usuarios con respecto a la prestación de los servicios que ofrece el Poder Judicial.
- Elaborar guías de los diferentes servicios que brinda el Poder Judicial para los usuarios.
- Conceder plazos de respuesta a las diferentes dependencias del Poder Judicial, en cuanto a la aclaración de las quejas presentadas.
- Promover con las instancias respectivas, los estudios necesarios para la corrección de los diferentes servicios que presenten dificultad, sea por falta de recursos materiales, humanos o problemas de estructura, planta física, procedimientos administrativos, entre otros.

- Promover que las diferentes oficinas del Poder Judicial apliquen las medidas correctivas en los servicios que presentan dificultad.
- Promover la instalación de centros de información y orientación al usuario.
- Rendir informes semestrales al Consejo Superior sobre las labores de la Contraloría y Subcontralorías de Servicios.
- Presentar anualmente al Consejo Superior el plan de trabajo que contemple todas las acciones a seguir.

Los Subcontralores de Servicios del Poder Judicial, tendrá la responsabilidad de:

- Participar en la elaboración de planes y estrategias para el mejoramiento de los servicios.
- Dar seguimiento y control a las quejas y sugerencias presentadas por los usuarios.
- Informar al usuario sobre los diferentes servicios que brinda el Poder Judicial, requisitos y ubicación.
- Informar a los usuarios del Poder Judicial sobre sus derechos y deberes en cuanto a la prestación de los servicios.
- Dar respuesta oportuna a los reclamos, quejas y sugerencias de los usuarios.
- Controlar, evaluar y registrar los procesos de prestación de los servicios que brinda el Poder Judicial.
- Solicitar a los responsables de las diferentes dependencias del Poder Judicial, aclaración oportuna de las quejas que se presenten.
- Promover que las diferentes oficinas del Poder Judicial apliquen las medidas correctivas a los servicios que presentan dificultad.
- Velar porque se tomen las acciones preventivas sobre los servicios que presentan dificultad.
- Propiciar encuestas que permitan consultar en forma regular y sistemática, el punto de vista de los usuarios acerca de los servicios que presta el Poder Judicial.
- Establecer diferentes medios de información y orientación para los usuarios.
- Velar que el personal a su cargo tenga la preparación necesaria y adecuada para desempeñar correctamente sus funciones.
- Promover con las instancias respectivas, los estudios necesarios para la corrección de los diferentes servicios que presenten dificultad, sea por falta de recursos materiales, humanos o problemas de estructura, planta física, procedimientos administrativos, entre otros.

- Impartir charlas y cursos de adiestramiento e información relacionadas con las funciones y atribuciones de la Contraloría de Servicios a las diferentes dependencias del Poder Judicial.
- Rendir semestralmente un informe de labores a la Contraloría de Servicios.