

UNIVERSIDAD NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE SOCIOLOGIA

*EL ACCESO A LA JUSTICIA: EL
PAPEL DE LA CONTRALORIA DE
SERVICIOS DEL PODER JUDICIAL,
EN EL CASO ESPECÍFICO DEL
JUZADO DE PENSIONES
ALIMENTARIAS DEL SEGUNDO
CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE*

2013

SONGHAY WHITE CURLING

**“EN TODO ESTADO DEMOCRATICO DE DERECHO, DEBE
GARANTIZARSE EL ACCESO A UNA JUSTICIA DE CALIDAD
RESPETANDO SIEMPRE LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DE
LA POBLACIÓN, EN ESPECIAL DE AQUELLOS GRUPOS MAS
VULNERABLES.” (DECALOGO IBEROAMERICANO PARA UNA
JUSTICIA DE CALIDAD).**

*“... Pero la patria no solo se defiende al fiero rugir del cañón; se defiende
también defendiendo los derechos sagrados de sus hijos (as).”*

ALEX CURLING DELISSER

INDICE

1.- INTRODUCCION	5
2.- ACCESO A LA JUSTICIA	10
2.1- ANTECEDENTES	10
2.2- CONCEPTO	15
2.3- CARACTERISTICAS O PRINCIPIOS	19
2.4- EL ACCESO A LA JUSTICIA COMO DERECHO HUMANO	23
2.5- TUTELA EFECTIVA	25
3.- MARCO JURIDICO	30
3.1- EL ACCESO A LA JUSTICIA EN LOS INSTRUMENTOS INTERNACIONALES	30
3.2- REGLAS DE BRASILIA.....	37
3.3- CONSTITUCION POLITICA Y EL DERECHO GENERAL A LA JUSTICIA ..	42
4.- CONTRALORIA DE SERVICIOS DEL PODER JUDICIAL	49
4.1- ASPECTOS GENERALES.....	49
4.2- ANTECEDENTES HISTORICOS	51
4.3- EVOLUCION EN COSTA RICA.....	57
4.4- CREACION EN EL PODER JUDICIAL	59
4.5- FUNCIONES Y OBJETIVOS	60
4.6 DEBILIDADES DE LAS CONTRALORIAS DE SERVICIOS	67
5.- EN MATERIA DE FAMILIA	71
5.1- PENSIONES ALIMENTARIAS.....	73
5.1.1- INFORMACION BRINDADA POR UN GRUPO DE MUJERES USUARIAS JUDICIALES	74
5.1.2- INFORMACIÓN BRINDADA POR PARTE DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DEL PODER JUDICIAL	96
5.1.3- ENCUESTAS PROPIAS REFERENTES AL SERVICIO QUE BRINDA LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DEL PODER JUDICIAL	100
5.1.4- JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	106

5.2- ENCUESTAS PROPIAS REFERENTES AL JUGADO DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE	117
5.3- LA DEFENSA PÚBLICA.....	130
5.4- JURISPRUDENCIA EN MATERIA DE FAMILIA	132
6.- LA DEFENSORIA DE LA MUJER (observaciones)	134
7- ALGUNOS PROBLEMAS PRACTICOS.....	137
8.- CONCLUSION	144
9.- RECOMENDACIONES	149
10.- BIBLIOGRAFIA.....	155
11.- ANEXOS.....	163
11.1- ENTREVISTAS	163
11.1.1- ENTREVISTA A LA USUARIA LEDA CASTILLO.....	163
11.1.2- ENTREVISTA A SUSAN HERRERA ALVAREZ, ASISTENTE DEL JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DE SAN JOSE	183
11.1.3- ENTREVISTA A LA CONTRALORA DE SERVICIOS DEL PODER JUDICIAL LICDA. LENA WHITE CURLING	189
11.1.4- ENTREVISTA AL LIC. CRISTIAN ALBERTO MARTINEZ HERNANDEZ, JUEZ GESTOR DE LOS JUZGADOS DE PENSIONES ALIMENTARIAS.....	197
11.2- INFORMACION DE PERIODICOS	200

1.- INTRODUCCION

El Estado como garante de los derechos humanos de las personas debe crear y asegurar mecanismos que permitan dar cumplimiento a los principios que inspiran nuestro sistema democrático y fortalezcan el Estado de Derecho, y Costa Rica como Estado de derecho tiene la responsabilidad de garantizar los derechos que ejercen los ciudadanos.

Así el reconocimiento de derechos en las constituciones y en los tratados internacionales está destinado a imponer obligaciones a los poderes públicos, siendo imperioso reclamar la configuración de esos derechos y reconocer mecanismos adecuados para reclamar estos derechos exigibles.

Es precisamente en el campo de la administración de justicia donde se define la vigencia de los derechos fundamentales en las sociedades contemporáneas y donde se prueba si las garantías y las libertades enunciadas en los diferentes instrumentos de derecho internacional tienen o no aplicación real al interior de las poblaciones humanas.

No debe olvidarse que el sistema de administración de justicia debe representar un instrumento para la defensa de los grupos vulnerables, y constituye el límite en el cual las personas ciudadanas perciben si sus derechos son realmente respetados y garantizados, por ello la necesidad de facilitar y favorecer, el efectivo acceso a la justicia.

El libre y efectivo acceso a la justicia, en condiciones de igualdad, es una necesidad y a la vez un objetivo insoslayable desde la perspectiva de la equidad y del desarrollo, por la importancia que tiene y sus implicaciones en diversos planos de la acción individual y colectiva. (1) Jesus María Casal, y otros, pg. 11

La Administración de Justicia importa una labor de servicio público por mandato constitucional, que obliga a los Poderes Ejecutivo y Legislativo, en el ámbito de su competencia a coadyuvar para que la justicia llegue con la mayor celeridad posible a todos aquellos que acuden a sus estrados a reclamarla. Por ello se procura brindar un servicio en forma eficaz y eficiente a todo ciudadano que así lo demande.

En los últimos años, este tema ha tenido una importancia crucial en la agenda de reformas judiciales, a fin de reforzar el acceso a la jurisdicción. De ahí que, el Poder Judicial de Costa Rica ha venido analizando los obstáculos que se presentan para el acceso a la justicia y promoviendo políticas Institucionales dirigidas a lograr un mayor control y una mayor eficiencia y agilidad en este aspecto.

Es así que como parte de la política de humanización de los servicios públicos que brinda el Poder Judicial a toda la población, en su plan estratégico 2000-2005, por primera vez se incluyó el concepto de Administración de Justicia como servicio público, teniendo a la persona usuaria como su eje central, visión que fundamentó la creación de una Contraloría de Servicios en el Poder Judicial.

Esa dependencia fue creada con el objetivo “de contribuir a que en la prestación del servicio público, el Poder Judicial funcione con el 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” (artículo 5 del Reglamento de creación).

Dicha Instancia tiene dentro de sus funciones la atención de las inconformidades de las personas usuarias relativas al funcionamiento de la Administración de Justicia, identificar deficiencias y efectuar las recomendaciones que permitan corregirlas, a fin de asegurar la prestación de un servicio público de calidad. De ahí que sea de importancia verificar su labor y constatar sus orígenes.

Su gestión se encuentra documentada en los informes anuales que rinde ante el Consejo Superior y la Corte Suprema de Justicia, conforme lo establece el artículo 14 de su reglamento. Estos informes constituyen un valioso insumo para el proceso de toma de decisiones por parte de los jefes de la institución en cuanto a las mejoras que se requieren para dar cumplimiento al precepto constitucional de la Justicia pronta cumplida y sin denegación (art. 41 C.P.). Además, a partir de los reclamos de los ciudadanos se pueden identificar los problemas que tienen las personas para lograr el acceso a la justicia, de tal manera que este acceso sea realmente efectivo y equitativo.

Las limitaciones que se han identificado para un efectivo acceso a la justicia por parte de las personas usuarias del sistema se presentan en todos los procesos judiciales, incluidos los que se refieren al Derecho de Familia.

Ello constituye un problema serio, en la medida en que precisamente la materia de Familia es de alto contenido social, ya que se resuelven conflictos que ocurren en el ámbito de las relaciones familiares, que son las de mayor intimidad, más sensibles y afectan a toda la sociedad, y siendo la familia la base de la sociedad, esta se encuentra sujeta a la especial protección del Estado (conforme al artículo 51 de la Constitución Política).

Si bien se ha dicho que en general los trámites en los procesos familiares, tales como Pensiones alimentarias, Violencia Doméstica y otros constituyen un trámite sencillo, en la práctica, se pueden encontrar problemas e inconvenientes que entorpecen el acceso a la justicia y la justicia pronta y cumplida, que deben garantizarse a las personas usuarias del sistema, que tan perjudicadas se ven cuando el sistema no funciona en forma óptima.

En el caso concreto de la materia de Pensiones alimentarias, la obligación alimentaria se encuentra regulada en nuestro país fundamentalmente en la Ley de Pensiones Alimentarias

de 1997 y en el Código de Familia en los numerales 164 a 174, sin dejar de lado el Código de la Niñez y la Adolescencia.

El trámite general y el establecimiento de cuota alimentaria supone ser un trámite sencillo, con una demanda que debe cumplir un mínimo de requisitos y teniendo como parámetros el vínculo legal o parentesco, las necesidades de los alimentarios, las posibilidades del alimentante y el nivel social que tengan las partes.

Si bien se ha dicho que se trata de un trámite sencillo, en la práctica se pueden encontrar problemas e inconvenientes que entorpecen el acceso a la justicia pronta y cumplida, que debe garantizarse a los usuarios del sistema, que tan perjudicados se ven cuando el sistema no funciona en forma óptima.

Con esta pequeña investigación, básicamente de campo, se tratará de determinar el papel de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial y cuáles son los principales obstáculos de accesibilidad y/o problemas prácticos que con más frecuencia han sido detectados por dicha entidad en la materia de pensiones, y en lo que respecta a este trabajo, el caso específico del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José. Ello, por ser este el Juzgado de Pensiones Alimentarias que a la fecha cuenta con el mayor circulante entre los despachos que conocen esta materia y tiene la mayor cantidad de quejas establecidas,

Además, resulta interesante el análisis a este despacho, tomando en cuenta, que en aras de solventar los problemas de accesibilidad existentes en el mismo, a partir de año 2011, se tomaron acciones importantes, en busca de lograr una mejor respuesta y organización, mediante la implementando de un Juzgado oral y electrónico.

De allí, que se buscará identificar los principales obstáculos y problemas prácticos existentes en el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José utilizando la información brindada por las personas usuarias judiciales, por la

Comisión de Familia, por Instituciones como la Defensoría de los Habitantes y el Instituto Nacional de las Mujeres y como ya se indicó, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, que es eje fundamental de este trabajo.

El periodo de estudio comprenderá años anteriores al presente, con el propósito de visualizar si se han dado cambios o no a través del tiempo y el impacto de las diferentes acciones tomadas por el Poder Judicial en atención a la mejora de los servicios.

2.- ACCESO A LA JUSTICIA

2.1- ANTECEDENTES

El tema de acceso a la justicia no es una problemática de aparición reciente. Se trata de un concepto que ha sufrido grandes transformaciones a partir de los siglos XVIII y XIX, en el sentido de pasar de ser una mera declaración de posibilidad de defensa de los derechos individuales, a una concepción que involucra el deber estatal de proporcionar un servicio público, protector no solo de los derechos individuales, sino también de los derechos colectivos caracterizados por la presencia de los intereses difusos.

El acceso a la justicia ha sido tenido como un derecho, aun dentro del esquema individualista de los derechos que caracterizaba a los Estados liberales burgueses de fines del siglo XVIII y del siglo XIX. El derecho del ciudadano de acceder a la protección judicial era un derecho formal que no exigía del Estado, en el sistema del *laissez-faire*, otra acción que aquella que impidiera que el mismo fuera vulnerado por otros ciudadanos. Por eso puede afirmarse que la consagración formal de la igualdad ante la ley y del derecho de acceso a la justicia en las Constituciones y leyes de los países de cultura occidental tiene ya una larga tradición. Sin embargo, la conciencia de que la mera consagración formal no garantiza la efectividad de los derechos va gestándose durante la crisis del Estado liberal y adquiere plena fuerza con el advenimiento del llamado “Estado Benefactor” (Welfare State) en el siglo XX. (2) (*Carmen Luisa Roche/Jacqueline Richter*. pp. 49 y 50)

Este cambio fue motivado por el desarrollo de las sociedades del “*laissez faire*” al estado de bienestar que se mencionó, ya que el crecimiento en tamaño y complejidad de nuestros estados generó una modificación en la percepción de los derechos humanos, y la preocupación por la libertad se extendió también a la preocupación por la igualdad.

Es desde la célebre Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano del año 1789 y luego a lo largo del siglo XIX que se desarrolló la etapa de la proclamación y constitucionalización de los derechos fundamentales de la persona, caracterizándose la segunda mitad del siglo XX por esfuerzos que fueron destinados a establecer cauces judiciales efectivos para su vigencia, dando lugar a la era de las garantías.

Estas garantías ya no consistían únicamente en el simple reconocimiento constitucional del derecho y en la adopción de la separación de los poderes y de la reserva legal, sino que además debían tener un carácter procesal, lo que implicaba la intervención de instancias independientes facultadas para impedir o corregir cualquier actuación que lesionara tales derechos, también frente a órganos del poder público, incluyendo al legislador.

Vemos que una preocupación primordial del constitucionalismo europeo y latinoamericano desde mediados del siglo XX fue fortalecer las declaraciones de derechos y libertades públicas por medio de la previsión y funcionamiento de medios procesales que aseguraran el respeto de los derechos consagrados.

Así la evolución en el tratamiento constitucional fue superando concepciones del liberalismo burgués, que entregaban al libre juego de las fuerzas sociales la posibilidad del disfrute real de los derechos, y fueron impulsados cambios producidos en la definición del Estado de Derecho y, los avances en la protección internacional de los derechos humanos.

La garantía de los derechos por medio de instrumentos procesales adecuados y efectivos es un camino escogido por las naciones en virtud del progreso de su cultura jurídica pero también una obligación derivada del Derecho Internacional. De tal manera que con los cambios que se generaban no podía pasar inadvertida la situación de los sectores sociales para los que se resultaba muy difícil o hasta imposible acceder a los órganos llamados a proporcionar la tutela de los derechos humanos.

La existencia de cauces procesales, en principio idóneos para su protección, carecía de sentido pleno si parte de la población no estaba en condiciones para servirse de éstos. Ello dejaba en duda la vigencia de los derechos humanos y de la legislación social que en distintos ámbitos se difundía, lo cual adquiriría en los países latinoamericanos una singular gravedad, porque los excluidos no eran minorías étnicas o grupos vulnerables delimitados, sino las grandes mayorías.

Cuando se incorporan a la lista de los derechos humanos los derechos sociales y económicos, se impone la idea de que al Estado le corresponde desempeñar un papel activo para que estos derechos se hagan efectivos, a través de políticas y acciones dirigidas a asegurar el goce de ellos por todos los ciudadanos, especialmente por los pertenecientes a los grupos sociales de menores recursos.

Así, las relaciones interpersonales a que hacen referencia los derechos humanos fueron adquiriendo un carácter mayoritariamente colectivo, además de su original carácter individual. De esta manera, el acceso a la justicia ha sido aceptado cada vez más, como un derecho social básico en nuestras sociedades modernas. Es el derecho humano primario en un sistema legal que pretenda garantizar los derechos tanto individuales como colectivos.

Fueron estas motivaciones y otras más, que hicieron que en los países occidentales surgiera una atención especial hacia lo que se denominaría el acceso a la justicia, la cual comenzó por el establecimiento de servicios o programas públicos dirigidos a satisfacer las necesidades de asistencia y representación jurídica de las personas más pobres, y después incluyó la previsión de mecanismos para la defensa de intereses difusos o colectivos.

En ese contexto nace el llamado movimiento de acceso a la justicia, que en la década de los setenta es objeto de una minuciosa investigación comparativa entre un importante número de países europeos y de Norteamérica, que duró cuatro años, denominada el “Proyecto Florencia para el Acceso a la Justicia”, coordinada por el profesor italiano Mauro

Cappelletti. Este movimiento buscó fundamentalmente remediar el problema de la falta de acceso a los órganos de justicia que sufre la población de menores recursos.

Al respecto, debe tenerse presente que el sistema de administración de justicia constituye la última frontera donde los ciudadanos perciben si sus derechos son efectivamente respetados y garantizados, por ello es necesario facilitar y favorecer, no solo el acceso a la justicia, sino un acceso efectivo para todos a la misma.

La preocupación por mejorar el acceso efectivo a la justicia es un problema moderno, en el sentido de que no data de más de un siglo y medio. No fue identificado sino hasta bastante tiempo después de que surgiera la idea de la igualdad ante la ley y de que fuera consagrada en las leyes y Constituciones de los países occidentales.

Aunque los dispositivos legales que tratan de remediar la falta de acceso a la representación jurídica en juicio datan del siglo XIX, el “movimiento de acceso a la justicia” nace como tal en la segunda mitad del siglo XX, en la década de los 60, en los países industrializados de Occidente.

El Estado Nación del siglo XXI es distinto, con una gigantesca brecha de desigualdad que vive una gran mayoría de la población, encontrándose inmerso en un mundo globalizado que debería propiciar el cumplimiento pleno de los derechos fundamentales y la democracia. De allí que resulte vital tomar medidas para humanizar la globalización.

Si bien, el acceso a la justicia puede ayudar a solucionar situaciones de desconocimiento total o parcial (negación) de la identidad de los sujetos, ello exige que se dé una actuación responsable y firme por parte de los jueces en la defensa de la igualdad y de los derechos humanos en general, así como la adopción de medidas legislativas que permitan corregir las

situaciones sociales que sean contrarias a la equidad en lo concerniente al disfrute de oportunidades en el plano educativo, social, laboral o político, entre otros más.

Los factores sociales o culturales que desencadenan las desigualdades son justamente el principal obstáculo a vencer, y corresponde al Estado asumir la administración de la justicia, a fin de asegurar una solución pacífica de los conflictos a través de la aplicación del Derecho por instancias independientes e imparciales. Ello sin perder de vista, que durante los procedimientos jurisdiccionales, se prevean los mecanismos de asistencia y representación jurídica o de otra índole en beneficio de quienes se encuentren alguna situación de desigualdad real con la finalidad de lograr la equidad, que implica salvaguardar la diversidad en la sociedad y el derecho de sus integrantes a preservar su cultura, sus tradiciones, su cosmovisión y su proyecto de vida.

El sistema de justicia, no debe ser una rígida estructura burocrática homogénea o uniforme, sino un conjunto plural pero articulado de instancias de garantía de derechos y de resolución de conflictos, adaptadas a la materia sobre la que versa la controversia, y al contexto poblacional, cultural y geográfico en que se plantea. Lo cual, en ocasiones, supondrá el aprovechamiento de iniciativas privadas que, sin desplazar al Estado del cumplimiento de sus funciones, faciliten el acceso a la justicia.

Tomando en cuenta, eso sí, que el Estado no solo tiene la obligación (negativa) de no impedir el acceso a esos recursos, sino fundamentalmente la obligación (positiva) de organizar el aparato institucional de forma tal que todos, y en especial quienes se encuentran en situación de pobreza o exclusión, puedan acceder a esos recursos. Para cumplir con su cometido deberá eliminar los obstáculos sociales o económicos que impidan o limiten el acceso a la justicia, incluso brindando en ciertos casos asesoramiento jurídico o estableciendo sistemas que eximan de gastos.

Ya para años más recientes, vemos que se impuso un enfoque del acceso a la justicia que ha colocado el énfasis no tanto en los requerimientos de representación o asistencia legal de los justiciables, o lo que es lo mismo, en la entrada al sistema judicial, sino también en la propia configuración y funcionamiento de este sistema, con todo lo que ello implica en cuanto a la revisión crítica de la organización judicial, de los procedimientos, de las acciones disponibles y de los métodos de resolución de los conflictos. Sin abandonar la ayuda a los sectores menos favorecidos para hacer posible su representación en juicio, respondiendo así, aunque parcialmente, a sus reclamos de justicia, se acentúa la preocupación por los aspectos cualitativos y cuantitativos de la oferta del sistema judicial, lo cual desemboca en un análisis global de los factores que son barreras o dificultan la obtención de la justicia y en la propuesta de vías de solución.

Tal consideración del sistema judicial nos lleva en muchos estudios a una visión del acceso a la justicia, en la cual se da preferencia al análisis de circunstancias de variada índole que se traducen en obstáculos para el acceso a la justicia de los pobres o de grupos sociales vulnerables, permitiendo ello revisar de manera crítica, estructuras judiciales que en muchas ocasiones, se orientan a la resolución de controversias preponderantes en estratos sociales medios o altos.

Este enfoque del acceso a la justicia se ha visto fortalecido desde la perspectiva de los derechos humanos, pues, son varios los derechos reconocidos en los instrumentos internacionales que exigen el acceso a la justicia, en condiciones de igualdad para todos y todas.

2.2- CONCEPTO

No existe un concepto único del acceso a la justicia. A la diversidad de sus acepciones contribuyen muy variadas circunstancias, como lo es la disciplina desde la cual se le

examina, la perspectiva normativa que predomine e incluso el enfoque que oriente el estudio del tema.

Cappelletti y Garth, en su conocidísimo trabajo *El acceso a la justicia. La tendencia en el movimiento mundial para hacer efectivos los derechos*, publicado por primera vez en 1978, señalan que en esa frase se incluyen dos propósitos básicos del sistema jurídico, entendiendo por tal el sistema “por el cual la gente puede hacer valer sus derechos y/o resolver sus disputas, bajo los auspicios generales del Estado”. (3) (*Carmen Luisa Roche/Jacqueline Richter pp. 46 y 47*).

"1. Definición. - De manera general, se puede sostener que el derecho de acceso a la justicia, también denominado por la doctrina española como derecho a la tutela judicial efectiva, implica la posibilidad de toda persona, independientemente de su condición económica, social o de cualquier otra naturaleza, de acudir ante los tribunales para formular pretensiones o defenderse de ellas, de obtener un fallo de esos tribunales y, que la Resolución pronunciada sea cumplida y ejecutada.

Conforme a lo anotado, el derecho al acceso a la justicia podría ser analizado desde una triple perspectiva: **1.** el acceso propiamente dicho, es decir la posibilidad de llegar al sistema judicial, sin que existan obstáculos para el ejercicio de dicho derecho, **2.** lograr un pronunciamiento judicial que solucione el conflicto o tutele el derecho, siempre que se hubieren cumplido con los requisitos de admisión que establece la ley, y **3.** lograr que la Resolución emitida sea cumplida y ejecutada, pues si se entiende que se acude a un proceso para que se reestablezca o proteja un derecho, un interés o un bien, en la medida en que el fallo no se ejecute, el derecho de acceso a la justicia no estará satisfecho.” (4) (Dra. Martha Rojas Álvarez, pp 1)

Para otros debe distinguirse entre "entre un sentido amplio y un sentido estricto de acceso a la justicia. De acuerdo con el primero, el acceso a la justicia es un derecho consistente en la disponibilidad real de instrumentos judiciales o de otra índole previstos por el ordenamiento

jurídico que permitan la protección de derechos o intereses o la resolución de conflictos, lo cual implica la posibilidad cierta de acudir ante las instancias facultadas para cumplir esta función y de hallar en éstas, mediante el procedimiento debido, una solución jurídica a la situación planteada. En un sentido estricto el acceso a la justicia es un derecho adscrito al derecho a la tutela judicial o jurisdiccional efectiva, también llamado derecho a un juicio justo o al debido proceso, o derecho a la justicia o a la jurisdicción, consagrado en los Artículos 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y se contrae a la posibilidad efectiva de acudir ante los órganos jurisdiccionales en defensa de derechos o intereses. ...El sentido amplio...va más allá, porque abarca medios de resolución de conflictos o de protección de derechos de carácter administrativo (una Inspectoría del Trabajo o un Consejo de Protección de los Derechos del Niño o del Adolescente, por ejemplo), o instancias públicas o privadas de conciliación o mediación amparadas por la ley. Desde esta perspectiva se incluye además en el análisis a los servicios públicos o privados de asesoramiento jurídico, y a la Defensoría del Pueblo o a las Defensorías del Niño y del Adolescente, en la medida en que pueden facilitar el acceso a la justicia. Adicionalmente, las concepciones que equiparan el acceso a la justicia con el acceso al sistema jurídico incorporan aspectos relativos a las oportunidades para incidir en los procesos de elaboración de las disposiciones legales y, de este modo, en su contenido. (5) (*Jesús María Casal, págs. 23 y 24*)

Así esta visión, propugna el concepto de sistema de justicia, el cual se extiende a los tribunales como órganos del Poder Judicial, y a otros medios alternativos de solución de conflictos, como lo podrían ser el arbitraje, la conciliación y la mediación. Pero estas instancias que coadyuvan al acceso a la justicia en funciones de asesoramiento, mediación o conciliación no desplazan a los órganos judiciales en el cumplimiento de sus atribuciones.

El derecho de acceso a la justicia establece una garantía previa al proceso, al proclamar el derecho a obtener una tutela efectiva por parte de los Jueces y Tribunales en el ejercicio de los derechos e intereses legítimos, previniendo que nunca pueda producirse indefensión. Es

al órgano estatal el que tiene en sus manos la obligación de establecer criterios para identificar y brindar protección a los ciudadanos menos favorecidos, de modo que las diferentes condiciones físicas de acceso se transformen en una aproximación al ideal del principio de igualdad de acceso a la justicia. Tómese en cuenta que el proceso es sólo un instrumento para hacer efectivo un derecho, y la gratuidad de la justicia, con el objetivo de facilitar el acceso al sistema judicial a los habitantes que carecen de recursos económicos.

El acceso a la justicia comprende otros elementos "que, *grosso modo*, son los siguientes: las garantías que debe ofrecer el órgano jurisdiccional en cuanto a su independencia, imparcialidad y competencia previamente determinada por la ley; el respeto al principio del contradictorio y a los demás principios del debido proceso durante el procedimiento; la resolución de la controversia en un tiempo razonable; la obtención de una decisión congruente con lo solicitado y basada en el Derecho, y la cabal ejecución de la sentencia. (6) (*Jesús María Casal* págs. 23 y 24)

El proceso debe estar dotado de todas las garantías con la finalidad de que las partes sean sometidas a un debido proceso, en el que ejerzan sus derechos y garantías constitucionales, siendo obligación del funcionario judicial procurar la igualdad sustancial de las partes y pronunciar la decisión judicial la cual debe ser ejecutada, por cuanto de nada serviría haber accedido a la justicia y logrado una resolución sobre el fondo, si ésta no es cumplida. Con ello se busca un efectivo cumplimiento del fallo.

El derecho de acceso a la justicia no solo implica la posibilidad de poner en movimiento, a través de la formulación de una pretensión, la actividad jurisdiccional del Estado, sino también la de obtener una pronta resolución de esta, y que la decisión estimatoria de la pretensión logre su plena eficacia, mediante el mecanismo de la ejecución de la respectiva sentencia.

"En su acepción general, el acceso a la justicia supone la disponibilidad efectiva de cauces institucionales destinados a la protección de derechos y a la resolución de conflictos de variada índole, de manera oportuna y con base en el ordenamiento jurídico. El acceso a la justicia determina, por tanto, las posibilidades de defensa de los derechos subjetivos y de los derechos humanos en particular, y es un requisito para la auténtica garantía jurídica de los mismos. Conviene tener presente, además, que el cabal funcionamiento de las instancias ante las cuales se canalizan las demandas de justicia es un factor capital en la construcción de civilidad o ciudadanía y en la consolidación de los valores democráticos, al tiempo que ayuda a mantener la paz social y la seguridad jurídica. (7) (Jesús María Casal, pp 11)

Podríamos concluir que es el derecho que tiene toda persona a tener un ámbito en el cual hacer valer el derecho de que se crea asistida y de lograr la satisfacción de este por parte de un órgano imparcial que dirima los conflictos que se puedan tener o hacer alusión a un derecho que permite acudir a órganos facultados para la protección de derechos o intereses o para la resolución de conflictos. Estos órganos no aluden exclusivamente a los tribunales, sino también a órganos administrativos o a instancias encargadas de la resolución alternativa de conflictos.

2.3- CARACTERISTICAS O PRINCIPIOS

El acceso a la justicia es considerado uno de los derechos fundamentales que además de garantizar el ejercicio de otros derechos, se encuentra conectado con un conjunto de derechos humanos. De modo que, una vez que se accede a la justicia, cobran sentido los otros derechos y garantías constitucionales, sin las cuales el derecho al acceso quedaría sin contenido.

Podemos mencionar algunos de los principios o características que contiene el derecho de acceso a la justicia, principios todos que se considera puede contribuir a un acceso eficaz a la justicia.

- **Continuidad:** El servicio público no debe dejar de prestarse por ningún motivo permitiendo de esta manera la continuidad del mismo.
- **Adaptabilidad:** Ante la variación de condiciones que perjudiquen la prestación del servicio el Estado debe someter el mismo a cambios reformas e innovaciones que permitan su continua prestación. Debe darse una acción estatal al respecto y el respaldo social debe ser rápido en su diagnóstico y eficaz en cuanto a su corrección a fin de adaptar el sistema a las variables que inciden sobre la conservación de la administración de justicia.
- **Igualdad.** Su contrapartida es la no discriminación. La igualdad hoy en día puede considerarse como uno de los valores fundamentales de la democracia y una exigencia perenne en la vida social. La igualdad además de criterio de interpretación y aplicación de los derechos fundamentales es ella misma un derecho fundamental. La regla es que debe accederse y operarse en igualdad de condiciones para los diferentes sujetos procesales, correspondiéndole al Estado el deber de compensar las desigualdades sociales con medidas afirmativas que equiparen a los sujetos procesales. Así, la “igualdad de oportunidades orientada por las diferencias” implica reconocer la necesidad de pasar de una igualdad formal a una igualdad real. Son estas distinciones razonables conforme a la máxima de "igualdad para los iguales y desigualdad para los desiguales". Sin lugar a duda, esta igualdad repercute en el ámbito del derecho a la tutela jurisdiccional efectiva. Este derecho lo establece el artículo 33 de la Constitución Política de Costa Rica, así como todos los instrumentos internacionales sobre Derechos Humanos, por ejemplo, los artículos 1.1 y 24 de la Convención Americana. Por su parte, el sistema interamericano no recogió solo una noción formal de igualdad, limitada a exigir criterios de distinción objetivos y razonables y a prohibir diferencias de trato irrazonables, caprichosas o arbitrarias, sino que avanzó hacia un concepto de igualdad material o estructural, que parte del reconocimiento de que ciertos sectores de la población requieren medidas especiales de equiparación, lo cual implica la necesidad de dar un trato diferenciado cuando, por las circunstancias que afectan a un grupo en desventaja, la igualdad de trato supone coartar o empeorar el acceso a un servicio o un bien, o el ejercicio de un derecho. Hay que añadir la necesidad de asegurar la igualdad

en el acceso y en el completo recorrido por la jurisdicción, al exigirlo de manera expresa y específica el Artículo 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Artículo 10 de la Declaración Universal de Derechos Humanos. Adicionalmente, tanto el Pacto de Derechos Civiles y Políticos como la Convención Americana sobre Derechos Humanos disponen que las obligaciones de respeto y garantía de los derechos consagrados han de cumplirse sin discriminación (Artículos 2.1 y 1.1, respectivamente), y reconocen el derecho a la igualdad (Artículos 26 y 24, respectivamente). En la Administración de Justicia, la discriminación conduce a impedir el ejercicio eficaz de cualquier otro derecho que le asista al ser humano.

- **Celeridad:** Es el derecho humano de acceder y obtener justicia pronta y cumplida, y así lograr un adecuado y eficaz acceso a la justicia. Por ello debe detectarse con rapidez las causas de la retardación de la justicia. La sencillez y rapidez han de predominar.
- **Gratuidad:** Esta debe entenderse de manera relativa. En materia de administración y acceso a la justicia la gratuidad del servicio debe entenderse en el sentido de su disponibilidad orgánica y funcional, o lo que es lo mismo, en la posibilidad real de todo operador de sistema de acudir físicamente al mismo y defender sus derechos mediante una adecuada representación que no implique para él un costo tal, que convierta en nugatorio el derecho de acceso y atención. Aquí debe tenerse presente no solo el tradicional alto costo de los servicios de representación legal que permite considerar diferentes opciones de servicios gratuitos o de bajo costo, sino también la variable del tiempo en las tramitaciones procesales, lo cual incide en el costo de litigar.
- **Imparcialidad:** La imparcialidad, por su parte, implica la ausencia de una conexión personal del juez con la controversia que ha de resolver o con las partes involucradas en el proceso, que lo inhabilite para examinar con el debido equilibrio el caso que se plantea.
- **Independencia:** Se refiere a la facultad que tiene un Tribunal de resolver las controversias que le correspondan, aplicando de manera exclusiva el Derecho, sin interferencias externas, o lo que es lo mismo, sin recibir presiones, instrucciones, influencias o intromisiones provenientes de cualquier persona u órgano del poder

público. Sea con independencia efectiva del poder judicial con respecto al poder ejecutivo y al legislativo.

- **Competencia previamente determinada por la ley:** Esto es que la competencia haya sido establecida con anterioridad por la ley.
- **Libre e informal:** En primer lugar, este acceso debe ser libre, ya que no ha de estar sujeto a condicionamientos excesivos. En virtud de esta derivación del derecho a la jurisdicción se ha reconocido el principio *pro actione*, es decir, el deber de interpretar las normas procesales en el sentido más favorable a la admisibilidad de la acción, lo que también obliga a evitar todo pronunciamiento de inadmisibilidad por defectos que pudiesen ser subsanados sin haber dado la oportunidad de hacerlo. Asimismo, el libre acceso a la justicia se opone a cualquier tipo de discriminación.
- **Efectividad:** El acceso a la justicia debe ser efectivo, razón por la cual no es suficiente contar con la posibilidad teórica de ejercer una acción o recurso. El justiciable debe tener realmente a su disposición un instrumento procesal apto para proteger el derecho de que se trate. Tal instrumento ha de ser imaginable en términos jurídicos abstractos, pero además ha de ser viable en la práctica y su interposición ha de estar al alcance del interesado.
- **Debido proceso:** El proceso debe estar dotado de todas las garantías a fin de que los usuarios ejerzan sus derechos y garantías constitucionales, ya que los derechos de las personas sólo serán garantizados si los procesos son justos, con las garantías correspondientes.

2.4- EL ACCESO A LA JUSTICIA COMO DERECHO HUMANO

Los derechos humanos son aquellos principios y normas que han sido aceptados universalmente y que deben regir los actos de las personas, las comunidades y las instituciones, con la finalidad de que se preserve la dignidad humana y se fomenten la justicia, la paz y el progreso.

“Los derechos humanos son las condiciones de la existencia humana que permiten al ser humano desenvolverse y utilizar plenamente sus dotes de inteligencia y de conciencia en orden a la satisfacción de las exigencias fundamentales que le imponen su vida espiritual y natural”. ... Este concepto desarrollado por las Naciones Unidas reconoce a los derechos humanos como el conjunto de condiciones materiales y espirituales inherentes al ser humano, orientados a su plena realización; esto es, realización en el plano material, racional y espiritual. (8) (Manual de los afrodescendientes de las Américas y el Caribe. pp. 103)

Los derechos humanos son un conjunto de normas que proclaman el reconocimiento de la dignidad de las personas, a partir de la igualdad de derechos y libertades, con un valor agregado por su relevancia internacional, al haber sido adoptados por diferentes Estados bajo el compromiso político y moral de preservarlos. Su espíritu general se encuentra en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que establece que “toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole”. (9) (Gabriela Mendizábal Bermúdez y Clara Elizabeth Soto Castor, Mujeres, vulnerabilidad y derecho, pp 13).

El respeto a los derechos humanos son el primer deber o compromiso de las sociedades democráticas. Por ello, el derecho internacional brinda un marco normativo explícito e imperativo que guía u orienta la formulación de políticas y estrategias nacionales e internacionales.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos fue aprobada por Costa Rica en la Organización de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948, con un carácter supra constitucional que garantiza todos los derechos humanos a todas las personas sin discriminación alguna. Siendo dicha declaración el parámetro de todos los Tratados y Convenciones Internacionales.

El ejercicio de los derechos humanos contribuye al desarrollo, no solamente por el valor instrumental que a estos efectos posee, en virtud de su utilidad para hacer sentir la voz de los excluidos o para reforzar reivindicaciones sociales, sino también porque el pleno disfrute de esos derechos constituye en sí mismo un elemento esencial y un fin del desarrollo.

El titular o beneficiario del derecho resulta ser toda persona, natural o jurídica, que pretenda interponer una acción en defensa de sus derechos, o intereses legítimos. En ambos casos la persona tiene derecho a ser escuchada con las debidas garantías, por un órgano jurisdiccional dotado de independencia e imparcialidad y cuya competencia haya sido establecida con anterioridad por la ley.

De tal manera que, se trata no solo de personas con necesidades, sino de titulares de derechos que tienen el poder jurídico y social de exigir del Estado ciertos comportamientos. Estos derechos humanos no siempre imponen acciones concretas, sino tipos de obligaciones que, si bien constituyen una orientación, un camino que debe transitarse, un marco para las definiciones, dejan al Estado o a los sujetos obligados, un amplio espacio de discrecionalidad para elegir las medidas específicas destinadas a hacer efectivos esos derechos.

En los últimos años, el cuerpo de principios, reglas y estándares que componen el derecho internacional sobre los derechos humanos ha fijado con mayor claridad no sólo las

obligaciones negativas del Estado, sino también una serie de obligaciones positivas. Esto significa que ha definido con mayor precisión no solo aquello que el Estado no debe hacer, a fin de evitar violaciones, sino también aquello que debe hacer para alcanzar la plena materialización de los derechos civiles y políticos y también económicos, sociales y culturales.

En tal sentido, los derechos humanos no son hoy tan solo como un límite a la opresión y al autoritarismo, sino también como un programa que puede orientar las políticas públicas de los Estados y contribuir al fortalecimiento de las instituciones democráticas.

Ahora bien, el proceso de globalización de estándares en materia de derechos humanos ha tenido una indudable incidencia en la transformación de los sistemas de justicia en los países de la región, y ha hecho que las autoridades estatales presten más atención a los principios y reglas que se instauran en el escenario interamericano. También ha contribuido a la paulatina conformación de una burocracia estatal interiorizada en el manejo de estos temas, como las oficinas y comisiones de derechos humanos, las defensorías del pueblo y funcionarios especializados, que en ocasiones influye en algunos aspectos de la gestión pública.

El enfoque del acceso a la justicia se ha visto fortalecido desde la perspectiva de los derechos humanos, pues, son varios los derechos reconocidos en los instrumentos internacionales que exigen el acceso a la justicia, en condiciones de igualdad.

2.5- TUTELA EFECTIVA

El acceso a la justicia, además de garantizar el ejercicio de otros derechos, se encuentra conectado con un conjunto de derechos humanos. Entre estos está: el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva o derecho a un juicio justo. Este derecho comprende la protección

judicial, con las debidas garantías, del conjunto de los derechos o intereses legítimos, de una persona, no sólo de sus derechos humanos.

El Derecho a un recurso efectivo es una expresión del derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, y por lo tanto, una forma de acceso a la justicia. Una importante diferencia entre ambos derechos radica, sin embargo, en que el segundo se aplica a controversias relacionadas con toda clase de derechos, mientras que el primero se limita a la protección de los “derechos fundamentales” reconocidos por los respectivos instrumentos internacionales, por la Constitución o por la ley, según establece la Convención Americana, o de los derechos proclamados en el tratado correspondiente, como señala el Pacto de Derechos Civiles y Políticos. Pese a las diferencias entre estos derechos, se encuentran íntimamente ligados, lo cual ha llevado a la Corte Interamericana de Derechos Humanos a estimar que los principios y garantías previstos en el Artículo 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos deben regir, en lo esencial, en los procedimientos contemplados en el Derecho interno para satisfacer el derecho a un recurso efectivo¹⁷. (10) (*Jesús María Casal* pp 32)

La sencillez y rapidez han sido un parámetro utilizado por la Corte Interamericana de Derechos Humanos, que le ha permitido censurar procedimientos lentos. Lo que se busca es evitar la denegación de justicia, como sucede cuando se incurre en retardo injustificado en la toma de una decisión.

Por su parte, el ordenamiento jurídico está llamado a desempeñar una función primordial en la protección de los derechos humanos, sin dejar de lado la óptica de la diversidad, pues no ha de ser ciego ante las diferencias individuales que reclamen un tratamiento particular en la solución de controversias o en la garantía de derechos.

El postulado del apego a la Constitución y a la ley; de la sujeción a normas preestablecidas generalmente por el legislador y no al criterio ocasional y subjetivo del funcionario

ejecutor; de la existencia de pesos y contrapesos y, en consecuencia, de controles frente al abuso de poder, coadyuva a la implementación ordenada de políticas públicas, a la certeza en el ejercicio de actividades privadas, y a la vigencia de los derechos humanos.

Además, el acceso a la justicia es una expresión de la ciudadanía o civilidad de todo individuo, entendida como la disposición de facultades y de canales institucionales que permitan el más amplio goce de la libertad humana, hasta el punto de llegar a traducirse en una forma de participación en asuntos públicos, a través de acciones populares, colectivas o de clase, emprendidas en defensa de intereses generales, difusos o colectivos.

Conviene no olvidar que una de las funciones del sistema de justicia es proporcionar la garantía de los derechos, los cuales pierden el carácter de tales si no es posible acudir ante una autoridad independiente facultada para asegurar la observancia de los deberes correlativos. La garantía judicial de los derechos es la prueba definitiva de la real existencia de un régimen de libertades y de un Estado de Derecho, ya que, ante el quebrantamiento de los derechos, el orden jurídico ha de demostrar, que éstos no son simples declaraciones con valor retórico, sino instrumentos operativos al servicio de la dignidad humana.

El Instituto Interamericano de Derechos Humanos quiere contribuir a que los operadores del sistema de justicia asuman el papel que les corresponde en un Estado de Derecho, preocupado por la vigencia de las libertades y garantías fundamentales, así como por mejorar los niveles de acceso a la justicia de los sectores menos favorecidos en la estructura social, y que son los que más dificultades legales y extralegales afrontan en la defensa de sus intereses.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos ha sido categórica al señalar: Para alcanzar sus objetivos, el proceso debe reconocer y resolver los factores de desigualdad real de quienes son llevados ante la justicia. Es así como se atiende el principio de igualdad ante la ley y los tribunales y a la correlativa prohibición de discriminación. La presencia de condiciones de desigualdad real obliga a adoptar medidas de compensación que

contribuyan a reducir o eliminar los obstáculos y deficiencias que impidan o reduzcan la defensa eficaz de los propios intereses. Si no existieran esos medios de compensación, ampliamente reconocidos en diversas vertientes del procedimiento, difícilmente se podría decir que quienes se encuentran en condiciones de desventaja disfrutan de un verdadero acceso a la justicia y se benefician de un debido proceso legal en condiciones de igualdad con quienes no afrontan esas desventajas. (11) (*Jesús María Casal pp. 18*)

Los órganos administrativos competentes para ejercer funciones similares a las jurisdiccionales, quedan sujetos en su actuación a las garantías del debido proceso, lo cual ha sido reconocido por los organismos internacionales de derechos humanos, desde la óptica de los Artículos 14 del Pacto de Derechos Civiles y Políticos y 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos. En este sentido, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha declarado que “...cualquier órgano del Estado que ejerza funciones de carácter materialmente jurisdiccional, tiene la obligación de adoptar resoluciones apegadas a las garantías del debido proceso legal en los términos del Artículo 8 de la Convención Americana”¹³. (12) (*Jesús María Casal pg. 29*)

La jurisprudencia y las interpretaciones de los órganos del sistema interamericano de derechos humanos, tanto de la Comisión como de la Corte, han contribuido de manera decisiva a la introducción de importantes reformas en el funcionamiento y la accesibilidad de los sistemas de justicia, a un mayor respeto de la libertad de expresión y el acceso a la información pública, a la derogación de normas que discriminan a las mujeres, y al reconocimiento de los derechos de pueblos indígenas a sus tierras ancestrales y a la participación política, entre otras cuestiones medulares para el desarrollo de los países de la región (Méndez y Mariezcurrena, 2000).

Así mismo, esta jurisprudencia de los órganos de protección internacional de los derechos humanos, en especial el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, ha establecido la obligación positiva de los Estados de quitar los obstáculos sociales que impiden el acceso a

la jurisdicción, de tomar medidas apropiadas para evitar que las alteraciones ambientales puedan constituir una violación del derecho a la vida privada y familiar, y de llevar a cabo acciones afirmativas para evitar riesgos previsibles y evitables que puedan afectar el derecho a la vida.

3.- MARCO JURIDICO

3.1- EL ACCESO A LA JUSTICIA EN LOS INSTRUMENTOS INTERNACIONALES

Dentro del proceso de modernización de las instituciones jurídicas, la mayor parte de los países del área latinoamericana ha suscrito convenios internacionales, promulgado leyes de garantías constitucionales y derechos humanos básicos, leyes de *habeas corpus*, de *habeas data*, de amparo, de tutela, de mandado de seguridad, siendo que estas normas están destinadas formalmente a la defensa de los derechos fundamentales contenidos en las constituciones de los diversos países, sin embargo encuentran diversos obstáculos prácticos para su vigencia.

La mayor parte de los países de la región ha incorporado a nivel constitucional las normas de los tratados internacionales de derechos humanos, incluyendo los derechos económicos, sociales y culturales, cuyo principio rector es la igualdad. De allí, se infiere la necesidad de hacer operativas normas de carácter programático, mediante legislación y las prácticas concordantes con sus fines específicos de prohibición de la discriminación basada en la raza, el sexo, la religión, el origen nacional, la preferencia sexual o la discapacidad.

El desconocimiento del derecho internacional de los derechos humanos en la mayoría de nuestros estamentos judiciales, genera una insuficiente aplicación de los derechos constitucionalmente consagrados, los cuales mantienen una estrecha relación con la normativa internacional.

Los Instrumentos Internacionales constituyen obligaciones solemnes adquiridas por los Estados ante la comunidad internacional y la violación de estos instrumentos internacionales conlleva a la inobservancia de normas estatuidas en las constituciones o políticas nacionales.

Ahora bien, el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva o derecho a un juicio justo se encuentra consagrado en los Artículos XVIII de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, 10 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. El Artículo 10 de la Declaración Universal, resume muy bien el alcance de este derecho y dice: *“Toda persona tiene derecho, en condiciones de plena igualdad, a ser oída públicamente y con justicia por un tribunal independiente e imparcial, para la determinación de sus derechos y obligaciones o para el examen de cualquier acusación contra ella en materia penal.”*

Desde la perspectiva del derecho internacional de los derechos humanos, el órgano que debe satisfacer el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva no ha de ser necesariamente un tribunal, ni ha de estar integrado a la estructura del Poder Judicial. La noción de “tribunal” empleada por el Pacto de Derechos Civiles y Políticos en su Artículo 14, o de “juez o tribunal” utilizada por la Convención Americana en su Artículo 8, es un concepto autónomo de los instrumentos respectivos, por lo que su significado no está supeditado a lo establecido por el Derecho interno.

"No ha habido un pronunciamiento definitivo de las instancias interamericanas sobre este asunto, pero resulta ilustrativa la interpretación que la Corte Europea de Derechos Humanos ha hecho del mismo término en el contexto del derecho que nos ocupa, regulado en el Artículo 6 de la Convención Europea de Derechos Humanos. La Corte Europea estima que un “tribunal” se distingue por la naturaleza jurisdiccional de su función, en virtud de la cual está facultado para decidir, conforme a Derecho, las controversias objeto de su competencia. Lo decisivo no es que el órgano correspondiente se denomine así en el Derecho interno o que pertenezca al Poder Judicial, sino la sustancia de la actividad que desempeña.

Asimismo, el Comité de Derechos Humanos, previsto en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y en su Protocolo Facultativo, ha sostenido que si un órgano administrativo interviene en la determinación de los derechos u obligaciones de una persona, sin llenar completamente las exigencias del Artículo 14.1, debe estar a disposición del interesado un recurso ante un órgano jurisdiccional que sí las reúna, provisto de una competencia de revisión de la decisión administrativa suficientemente amplia. (13) (*Jesús María Casal* pp. 27)

De allí que, el órgano que cumpla la labor jurisdiccional señalada en los Artículos 8 de la Convención Americana y 14 del Pacto de Derechos Civiles y Políticos ha de estar revestido de independencia e imparcialidad y de las demás condiciones requeridas por los instrumentos internacionales.

Por su parte la Convención Americana y el Pacto de Derechos Civiles y Políticos incluyen en un mismo precepto tanto el alcance general del derecho a la tutela jurisdiccional efectiva como las garantías del debido proceso en materia penal, que la Declaración Universal y la Declaración Americana enuncian en los Artículos 11.1 y XXVI, respectivamente.

“Aunque el tenor de cada una de estas disposiciones no es idéntico, el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva implica, en esencia, la posibilidad real de acceder, en condiciones de igualdad, a un órgano jurisdiccional dotado de independencia e imparcialidad y cuya competencia haya sido establecida con anterioridad por la ley, facultado para pronunciarse con base en el Derecho y mediante un procedimiento que asegure ciertas garantías procesales, sobre las obligaciones civiles o de otro carácter de una persona, o sobre una acusación penal formulada en su contra. Por consiguiente, este derecho comprende la protección judicial, con las debidas garantías, del conjunto de los derechos, o intereses legítimos, de una persona, no sólo de sus derechos humanos. (14) (*Jesús María Casal* pp. 25)

La Corte Interamericana de Derechos Humanos, se ha pronunciado con respecto a la exigencia de efectividad cuando el interesado en la defensa judicial de sus derechos no está en capacidad de hacerlo por carecer de la asistencia legal necesaria, declarando de manera general que: *“La parte final del Artículo 1.1 prohíbe al Estado discriminar por diversas razones, entre ellas la posición económica. El sentido de la expresión discriminación que menciona el Artículo 24 debe ser interpretado, entonces, a la luz de lo que menciona el Artículo 1.1. Si una persona que busca la protección de la ley para hacer valer los derechos que la Convención le garantiza, encuentra que su posición económica (en este caso, su indigencia) le impide hacerlo porque no puede pagar la asistencia legal necesaria o cubrir los costos del proceso, queda discriminada por motivo de su posición económica y colocada en condiciones de desigualdad ante la ley.”* (15) (Jesús María Casal pp 30-31)

Esta posición ha sido aplicada a la asistencia legal gratuita a los indigentes que requieran ejercer su derecho a la jurisdicción. Según la Corte Interamericana es un deber del Estado proporcionarla en aquellos supuestos en los que sea necesaria para satisfacer las “debidas garantías” a que alude el Artículo 8 de la Convención.

Tal obligación en principio se refiere a los procesos de carácter penal, pero puede extenderse a otra clase de juicios, si las características del recurso u otras circunstancias determinan que se precisa de la asistencia legal para cumplir con el debido proceso.

El Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos, en el art. 14.1, consagra el derecho de acceso a la justicia, al establecer lo siguiente: *"Todas las personas son iguales ante los tribunales y cortes de justicia. Toda persona tendrá derecho a ser oída públicamente y con las debidas garantías por un tribunal competente, independiente e imparcial, establecido por la Ley, en la substanciación de cualquier acusación de carácter penal formulada contra ella o para la determinación de sus derechos u obligaciones de carácter civil."*

En igual sentido el art. 8.1 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos o Pacto de San José de Costa Rica, que estipula que: *"Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la Ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derecho y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter."*

El derecho de acceso a la justicia, además de estar reconocido en el art. art. 8.1., también lo está en el art. 25 de esta Convención, última norma que establece la obligación positiva del Estado de conceder a todas las personas bajo su jurisdicción, un recurso judicial efectivo contra actos violatorios de sus derechos fundamentales.

La norma dispone que:

"1. Toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales."

"2. Los Estados Partes se comprometen:

"a) a garantizar que la autoridad competente prevista por el sistema legal del Estado decidirá sobre los derechos de toda persona que interponga tal recurso;

"b) a desarrollar las posibilidades de recurso judicial, y

"c) a garantizar el cumplimiento, por las autoridades competentes, de toda decisión en que se haya estimado procedente el recurso".

El acceso a la justicia se relaciona con el derecho a un recurso efectivo reconocido en los Artículos XVIII de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, 8 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y 2.3 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

El Artículo XVIII de la Declaración Americana expone de la siguiente manera el alcance de este derecho, después de referirse al derecho (genérico) a la justicia:

Toda persona puede ocurrir a los tribunales para hacer valer sus derechos. Asimismo debe disponer de un procedimiento sencillo y breve por el cual la justicia lo ampare contra actos de la autoridad que violen, en perjuicio suyo, alguno de los derechos fundamentales consagrados constitucionalmente.

Los Estados no deben interponer obstáculos para que las personas acudan a los jueces o tribunales en busca de protección a sus derechos.

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos ha catalogado al derecho de acceso a la justicia como un derecho fundamental, al señalar que "...el acceso a la jurisdicción de parte de la víctima de un delito, en los sistemas que lo autorizan...deviene en un derecho fundamental del ciudadano y cobra particular importancia en tanto impulsor y dinamizador del proceso criminal", también ha destacado que "El derecho a un proceso judicial independiente e imparcial implica no sólo el derecho a tener ciertas garantías observadas en un procedimiento ya instituido; también incluye el derecho a tener acceso a los tribunales, que puede ser decisivo para determinar los derechos de un individuo..." y que "Los tribunales, como mecanismo principal para interpretar y aplicar la ley, desempeñan una función fundamental para asegurar la efectividad de todos los derechos y libertades protegidos. Las deficiencias del sistema judicial y de la administración de justicia reducen la posibilidad del individuo de tener acceso a la justicia en todas las esferas de la vida". (16) Martha Rojas Álvarez, pp 5.

Así, cualquier norma o medida que impida usar el recurso previsto en la legislación interna, constituye una violación del derecho de acceso a la justicia. El gobernado tiene derecho a que se le imparta justicia en los términos y plazos establecidos en las leyes.

Además de las normas y de los tratados, el derecho internacional de los derechos humanos ofrece instrumentos no convencionales que pueden ser de gran utilidad para una justicia eficaz y accesible. Son útiles, por ejemplo, los documentos o declaraciones llamados "Principales Básicos de Naciones Unidas Relativos a la Independencia de la Judicatura", documento de 1985 confirmado por resoluciones de la Asamblea General; los "Principios Básicos de Naciones Unidas sobre la Función de los Abogados", aprobado en el Octavo Congreso de Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente en La Habana, 1990; el proyecto de declaración de las Naciones Unidas sobre la independencia de la justicia; las normas mínimas sobre condiciones carcelarias y tratamiento de delincuentes -aunque doctrinariamente se considera a estas normas bastante antiguas y superables- y también, a modo de ejemplo, el "Código de Conducta para Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley".

El acceso a la justicia está contemplado en la regulación de derechos específicos, como se establece en materia de libertad y seguridad personal, al prever el derecho a un recurso judicial ante privaciones de la libertad (Arts. 7.6 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y 9.4 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos). Algo similar ocurre en relación con los derechos humanos de ciertas categorías subjetivas, como lo pone de manifiesto la Convención sobre los Derechos del Niño en sus Artículos 37.d y 40.2.b.iii), relativos al derecho al recurso judicial en caso de privación de libertad y al derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, respectivamente.

En el ámbito de los derechos de los pueblos o comunidades indígenas, el Artículo 12 del Convenio 169 de la OIT sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes les garantiza el acceso a procedimientos legales adecuados para la protección de sus derechos, y los Artículos 8 y 9 amparan sus formas tradicionales de justicia.

3.2- REGLAS DE BRASILIA

Es indispensable identificar las barreras que a través de la historia han sido obstáculo para el acceso a la justicia de diversos sectores de la población, a fin de velar porque se respete la dignidad de las personas que se encuentran por diversas circunstancias en condición de vulnerabilidad y que se les brinde un trato adecuado a sus circunstancias específicas.

De allí, que una de las principales obligaciones del Estado es la de identificar los grupos que en un determinado momento histórico requieren de atención prioritaria o especial para el ejercicio de los derechos económicos, sociales y culturales, e incorporar en sus planes de acción medidas concretas, a fin de proteger a esos grupos que se encuentran en un estado de vulnerabilidad.

Así, no solo se requiere del Estado una obligación de no discriminar, sino también en algunos casos, deben estos optar por adopción de medidas afirmativas para garantizar la inclusión de grupos o sectores de la población tradicionalmente discriminados.

Por lo anterior, y a fin de garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad se da el documento denominado “Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad”, que contiene un conjunto de acuerdos que han sido aprobados en la Asamblea Plenaria de la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, celebrada en Brasil en marzo de 2008, con la finalidad de garantizar el acceso a la justicia para grupos sociales vulnerables

Han adquirido los compromisos de las Reglas los distintos sectores involucrados en la administración de justicia y a los Poderes Judiciales, siendo estos últimos los responsables de garantizar el acceso sin discriminación y respetando la diversidad.

Podríamos considerar que una de las acciones más importantes que se han ejecutado en materia de acceso a justicia en Costa Rica lo constituye la aprobación de las Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, el día 26 de mayo de 2008 por parte de la Corte Plena del Poder Judicial, (artículo II del acta N° 17-2008), dándole la tarea a la Comisión de Acceso a la Justicia de desarrollar acciones institucionales encaminadas a mejorar las condiciones de acceso a la justicia para estas poblaciones vulnerables.

Con la adopción e implementación de las Reglas de Brasilia se asume un compromiso Institucional de definir políticas generales y acciones concretas para eliminar la desigualdad y se van fortaleciendo poco a poco las vías para garantizar el disfrute de los derechos para todas las personas en Costa Rica.

Ahora bien, al referirnos a grupos vulnerables, hablamos de personas, con dificultad para desarrollar su vida en sociedad, hacer valer sus derechos y tener acceso a la impartición de justicia, así como la discriminación injustificada. Ante ello, requieren estas personas de múltiples apoyos para así, superar su condición de desventaja, pues debemos recordar que las exclusiones condenan la democracia a la desaparición.

La vulnerabilidad implica una posibilidad o un riesgo ante una eventual discriminación, y no necesariamente el daño en sí y conforme al capítulo I, sección 2 numeral 3 encontramos el concepto de las personas en situación de vulnerabilidad, de la manera siguiente:

“Sección 2ª.- Beneficiarios de las Reglas

1.- Concepto de las personas en situación de vulnerabilidad

(3) Se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o

culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. ...”

Se puede incluir dentro de esta categorización de vulnerabilidad a niños, niñas y adolescentes; personas migrantes o refugiadas; personas con discapacidad; víctimas de delito; pueblos indígenas, entre otras.

Así también lo establece el capítulo I, sección 2 numeral 4, al hacer referencia a las causas de la vulnerabilidad y establecer:

“... (4) Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a minorías, la victimización, la migración y el desplazamiento interno, la pobreza, el género y la privación de libertad.

La concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad en cada país dependerá de sus características específicas, o incluso de su nivel de desarrollo social y económico.

A grosso modo, podríamos hacer referencia a algunos de estos grupos vulnerables:

- Personas Adultas Mayores: Reconocimiento pleno de todos los derechos de la población adulta mayor y la adopción de políticas que contribuyan a mantener y mejorar la calidad de vida de la persona adulta mayor. Se busca garantizar el ejercicio de una ciudadanía plena. Al respecto debe respetarse la Ley 7935 “Ley integral para la persona adulta mayor”.
- Personas con Discapacidad: En razón de tener alguna disminución en sus capacidades físicas, mentales, y/o sensoriales, de forma permanente o temporal. En cuanto a estas personas con discapacidad en riesgo social, es importante mencionar los derechos que asisten a esta población contemplados en la Convención para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad (OEA), la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (ONU), Ley de Igualdad de

Oportunidades para las personas con discapacidad (Ley 7600). Es importante procurar los mecanismos para su exigibilidad, por ello, el sistema judicial debe brindar un trato prioritario a esta población pues de lo contrario estaría incumpliendo lo establecido en la Ley 7600, “Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad”, Ley 7935 “Ley integral para la persona adulta mayor”.

- Niñas, Niños y Adolescentes: Se refiere a aquellas personas menores de edad, salvo que por la legislación aplicable hayan alcanzado la mayoría de edad antes de adquirirla.
- Poblaciones Indígenas: Se busca el respeto de las tradiciones culturales y lengua de estas comunidades, de tal manera que ejerciten sus derechos sin que se les discrimine por su origen o identidad indígena. Ello sin dejar de estimular las formas propias de resolución de conflictos de estos pueblos.
- Personas Migrantes y Refugiadas: Es en beneficio de aquellas personas que se han visto obligadas o se le ha hecho necesario, desplazarse a un Estado que no es el de su nacionalidad, abandonando el territorio del Estado de su nacionalidad. En cuanto a esta población, la Política del Poder Judicial de acceso a la justicia, establece los principales lineamientos y orientaciones que deben asegurar que ese acceso sea efectivo, indistintamente de su situación migratoria y las causas que definen el desplazamiento migratorio entre cualquier Estado y el Estado Costarricense.
- Pertenencia a minorías: Sean estas étnicas, nacionales, religiosas o lingüísticas.
- Pobreza: Entiéndase bajo este término tanto la pobreza económica, como la social y cultural.
- Personas con Diversidad Sexual
- Personas Privadas de Libertad: Aquellas cuya orden de privación haya emanado de autoridad pública por cualquier motivo.
- Género: Se refiere a cualquier tipo de discriminación que se realice conforme a construcciones culturales basadas en género, en busca de una sociedad libre de prácticas desiguales y relaciones asimétricas de control y poder. Esto por cuanto, las mujeres padecen los efectos del androcentrismo en su vida cotidiana, al enfrentar problemas únicos de este género, como el analfabetismo, la doble jornada y la desigualdad de

ingresos económicos, entre otros. De acuerdo con la Reglas de Brasilia, Capítulo I, sección segunda, número 8, inciso 18, “Se entiende por *discriminación contra la mujer* toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera”.

- Víctimas de Violencia Sexual y Doméstica: Personas que han sufrido un daño ocasionado por una infracción a la ley y a las cuales se les resguarda en su integridad.

Las acciones para mejorar el acceso a la justicia son formuladas desde distintas oficinas y/o instancias del mismo Poder Judicial, responsables de la promoción de políticas, estrategias y proyectos para la implementación de las Reglas. Estas pueden desarrollar acciones interinstitucionales o interdepartamentales para implementar las acciones que requiera el cumplimiento de los principios y metas de este compromiso internacional.

Al respecto, la Circular 182-05, de la sesión N° 86-05, celebrada el 01 de noviembre de 2005, artículo LIII, el Consejo Superior dispuso comunicarles la “obligación en que se encuentran de brindar un trato preferencial, asegurar un acceso equitativo a los servicios y el ejercicio de sus derechos, a los usuarios con discapacidad, a los adultos mayores, menores de edad, indígenas, víctimas y personas en una situación especial”.

En el capítulo II sección 1 se hace referencia a la participación de operadores del sistema de justicia al indicar: “**Sección 1ª.- Cultura jurídica** ... (27) Se incentivará la participación de funcionarios y operadores del sistema de justicia en la labor de diseño, divulgación y capacitación de una cultura cívica jurídica, en especial de aquellas personas que colaboran con la administración de justicia en zonas rurales y en áreas desfavorecidas de las grandes ciudades”.

Y por su parte en Capítulo I, sección tercera, numeral 24, se establece lo siguiente:

Sección 3ª.- Destinatarios: actores del sistema de justicia

(24) Serán destinatarios del contenido de las presentes Reglas:

- a) Los responsables del diseño, implementación y evaluación de políticas públicas dentro del sistema judicial;
- b) Los Jueces, Fiscales, Defensores Públicos, Procuradores y demás servidores que laboren en el sistema de Administración de Justicia de conformidad con la legislación interna de cada país;
- c) Los Abogados y otros profesionales del Derecho, así como los Colegios y Agrupaciones de Abogados;
- d) Las personas que desempeñan sus funciones en las instituciones de *Ombudsman*.
- e) Policías y servicios penitenciarios.
- f) Y, con carácter general, todos los operadores del sistema judicial y quienes intervienen de una u otra forma en su funcionamiento.

Vemos que en el inciso d) se hace referencia al Ombudsman, institución de la cual deriva, según verificaremos, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

3.3- CONSTITUCION POLITICA Y EL DERECHO GENERAL A LA JUSTICIA

En Costa Rica predomina el sistema democrático, el cual debe ser capaz de garantizar un mínimo de oportunidades para que los ciudadanos puedan ejercer su derecho como tales y se respete el principio de legalidad. Las Instituciones tales como la Sala Constitucional, la Defensoría de los Habitantes y las instancias como las Contralorías de Servicios velan por el cumplimiento de los derechos propios del sistema democrático.

En el orden procesal está el principio y derecho fundamental a la justicia, entendida esta como la existencia y disponibilidad de un sistema de administración de la justicia, sea de un conjunto de mecanismos idóneos para el ejercicio de la función jurisdiccional del Estado al cual le corresponde declarar el derecho controvertido o restablecer el violado, interpretándolo y aplicándolo de manera imparcial en los casos concretos.

Ello comprende, un conjunto de órganos judiciales independientes especializados en ese ejercicio, y el acceso garantizado a esa justicia para todas las personas, en condiciones de igualdad y sin discriminación alguna.

El debido proceso tiene dimensiones programáticas, que exigen la existencia, suficiencia y eficacia de un sistema judicial y procesal idóneo para garantizar precisamente ese derecho fundamental a la justicia, que es una consecuencia del monopolio de la fuerza, asumido por el Estado, y la más importante manifestación del derecho de petición, que en Costa Rica se consagra, en los artículos 27, y 41 de la Constitución, que establecen:

"Artículo 27 - Se garantiza la libertad de petición, en forma individual o colectiva, ante cualquier funcionario público o entidad oficial, y el derecho a obtener pronta resolución".

"ARTÍCULO 41.- Ocurriendo a las leyes, todos han de encontrar reparación para las injurias o daños que hayan recibido en su persona, propiedad o intereses morales. Debe hacerseles justicia pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes".

Correspondiendo así el artículo 27 de la Constitución al genérico derecho de petición y el artículo 41 de la Constitución, al específico derecho a la justicia.

Con respecto a estos principios fundamentales consagrados en nuestra Constitución Política, a los que hemos hecho referencia, estos garantizan a los ciudadanos la obligación de recibir un buen servicio por parte de la Administración.

Refiriéndonos a un buen servicio, vale la pena transcribir lo que al respecto a señalado la Defensoría de Habitantes, al indicar que: “No resulta casual entonces la tutela constitucional y legal que Costa Rica ha otorgado a ciertas actividades que integran el servicio público para asegurar estándares o condiciones mínimas, entre éstas, universalidad en el acceso, eficiencia, cobertura, continuidad. A nivel legal, el legislador dejó explícita su finalidad protectora en el artículo 4 de la Ley General de la Administración Pública; a nivel constitucional, la Carta Política no incluyó una disposición expresa pero igualmente la tutela habría de alcanzar con posterioridad ese rango por la vía de la jurisprudencia de la Sala Constitucional que elevó a la categoría de derecho fundamental, el derecho al buen funcionamiento de los servicios públicos asegurando ciertas condiciones de prestación que le son consustanciales. El servicio público constituye pues, más que una categoría jurídica de estudio, un concepto esencial –y cabe agregar polémico- en la ciencia política, especialmente en los países en vías de desarrollo que como Costa Rica, adoptaron además un modelo de Estado Social de Derecho, pues en este concepto subyace toda una discusión política, económica y jurídica relativa a la intervención que debe tener el Estado en la economía, en la libre iniciativa privada y en las funciones que corresponden no sólo al Estado sino también a los particulares.

No en vano, se afirma que “El concepto “servicio público” ante todo cumple una función política y social. Se materializa en el ámbito del derecho, para señalar que ciertas actividades que afectan la vida individual y colectiva de los ciudadanos deben estar sometidas a un régimen jurídico especial, con lo cual se impide su libertad dentro de la economía de mercado. La intervención, planeación, dirección, regulación, control y vigilancia del Estado en los servicios públicos son un mandato constitucional que tienen por fin impedir que sean tratados exclusivamente como simples negocios y garantizar a los

ciudadanos su acceso en condiciones de alta eficiencia...” (17) Defensoría de los Habitantes pg. 20

También en cuanto a un buen servicio hace referencia la Circular #2 de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, que hace mención a una serie de extractos de jurisprudencia relacionados con el derecho de justicia pronta y cumplida, con énfasis en la justicia administrativa. Dicha Circular establece:

“CONTRALORIA DE SERVICIOS

CIRCULAR NUMERO 2

JUSTICIA ADMINISTRATIVA PRONTA Y CUMPLIDA

Estimados compañeros, con el fin de dar continuidad al desarrollo de los principios fundamentales, consagrados en nuestra Constitución Política que garantizan a los ciudadanos la obligación de un buen servicio por parte de la Administración, la Contraloría de Servicios, les hace llegar una serie de extractos de jurisprudencia relacionada con el derecho de justicia pronta y cumplida, con énfasis en la justicia administrativa, de manera que nos sirva de referencia al atender las constantes peticiones y recursos de nuestros usuarios.

DESCRIPTOR: JUSTICIA ADMINISTRATIVA PRONTA Y CUMPLIDA

CONSTITUCIÓN POLITICA

Artículo 41. Ocurriendo a las leyes, todos han de encontrar reparación para las injurias o daños que hayan recibido en su persona, propiedad o intereses morales. Debe hacerse justicia pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes.

"Este Principio es también aplicable a la Administración Pública, por lo que ésta tiene la obligación de resolver las solicitudes de los ciudadanos dentro del término que establece la ley, de modo que, si por alguna razón no puede hacerlo, debe poner esa circunstancia en conocimiento del interesado e indicarle, al menos, el trámite que se le ha dado a su gestión y la posible fecha en la que se resolverá."(l)

- *HERNANDEZ VALLE (Rubén), CONSTITUCION POLITICA DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA, comentada y anotada. 1 edición, San José, Editorial Juricentro 1998.*

JURISPRUDENCIA

Derecho a Justicia Pronta y cumplida, no es derecho a un plazo. " El artículo 41 de la Constitución Política, no ha constitucionalizado un derecho a los plazos, sino el derecho fundamental de toda persona a que su causa sea resuelta dentro de un plazo razonable, lo que ha de ser establecido en cada caso concreto atendiendo: a la complejidad del asunto, a la conducta de los litigantes y de las autoridades, las consecuencias para las partes de la demora, las pautas y los márgenes ordinarios de los tipos de proceso de que se trata, y el estándar medio para la resolución de asuntos similares, por las autoridades de la misma materia". **Sala Constitucional, voto 5516-93**

Diferencia entre el quebranto del derecho de petición y el de justicia pronta y cumplida: " Se ha alegado violación del derecho constitucional de respuesta consagrado en el artículo 27 de la Carta Magna. Sobre el particular, cabe aclarar que este derecho constitucional, en relación con el artículo 32 de la Ley de Jurisdicción Constitucional, se encuentra referido a peticionas puras y simples de información y no a recursos, reclamos u otro tipo de peticiones del administrado, por lo que no puede considerarse que exista violación constitucional en ese sentido. Sin embargo, la falta de atención del reclamo por un plazo superior a dos meses, produce la violación al artículo 41 de la Carta Magna, en cuanto al fondo implica una denegatoria de justicia a la vez que quebranta la obligación de los funcionarios públicos de resolver los asuntos que se les han planteado". **Sala Constitucional. Voto. 2868-93 de las 10:54 horas del 18 de junio de 1993.**

QUEBRANTO DE JUSTICIA PRONTA Y CUMPLIDA, CASO DE RECURSOS. Sin embargo, cuando se trata de reclamos o recursos, precede aplicar el artículo 41 de la Constitución Política: "Ocurriendo a las leyes, todos han de encontrar reparación para las injurias o daños que hayan recibido en su persona, propiedad o intereses morales. Debe

hacérseles justicia pronta y cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes". Lo anterior por cuanto los reclamos y recursos administrativos, a diferencia de las peticiones puras y simples, requieren un procedimiento para verificar los hechos que han de servir de motivo al acto final, así como adoptar las medidas probatorias pertinentes.:

SALA CONSTITUCIONAL Voto 05870 Fecha: 03/07/2001 Hora: 14:42

DERECHO A UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PRONTO Y CUMPLIDO.

"Las Administraciones Públicas en el ejercicio de sus potestades, competencias o atribuciones deben conocer y resolver en la sede administrativa o gubernativa previa, a través de un procedimiento, múltiples solicitudes de los administrados o usuarios de los servicios públicos, a efectos de obtener un acto administrativo final, cuyo contenido psíquico puede ser volitivo, de juicio o de conocimiento. Este acto administrativo conclusivo de un procedimiento administrativo puede otorgar o reconocer derechos subjetivos o intereses legítimos -situaciones jurídicas sustanciales- (actos favorables) o bien suprimirlos, denegarlos o imponer obligaciones (actos de gravamen o ablatorios). Es lógico y sensato que no puede haber una justicia administrativa inmediata, puesto que, la administración pública y sus órganos requieren de un plazo prudencial para tramitar de forma adecuada la respectiva petición y dictar la resolución administrativa más acertada y apegada a la verdad real de los hechos que constituyen el motivo del acto final".

"El derecho a una justicia pronta y cumplida del ordinal 41 de la Constitución Política no se limita, en el Derecho Administrativo, al ámbito jurisdiccional, esto es, a los procesos que conoce la Jurisdicción contencioso administrativa creada en el artículo 49 del mismo cuerpo normativo) supremo, sino que se proyecta y expande con fuerza, también a la vía administrativa o gubernativa previa a la judicial, esto es a los procedimientos administrativos." Sala Constitucional, Voto: 3790, de las 10: 29 del 9 de mayo del 2003."

La falta de acceso a la justicia es uno de los problemas más graves de las naciones latinoamericanas, por cuanto frustra el ejercicio efectivo de la ciudadanía y debilita el Estado democrático de derecho que pretendemos, en el caso de nuestro país. Si se violenta

el Derecho de acceso a la Justicia se da la deshumanización, la violación del debido proceso, exceso de formalismos, retardo en los procesos, entre otras situaciones más.

De vital importancia resulta respetar este derecho fundamental, pues recordemos que en Costa Rica vivimos en un Estado de Derecho, que debe velar por el bienestar de todos los individuos.

4.- CONTRALORIA DE SERVICIOS DEL PODER JUDICIAL

4.1- ASPECTOS GENERALES

El acceso a la justicia visto en un sentido amplio es apropiado para la realización de una evaluación global de las instituciones y mecanismos vinculados con este acceso a la justicia, que examine las relaciones de los sujetos con el sistema en todas sus etapas y modalidades, al igual que la calidad de la respuesta que reciben las personas usuarias. De allí, que entraremos a examinar el papel de La Contraloría de Servicios del Poder Judicial como mecanismo vinculado con ese acceso a la justicia al que hemos hecho referencia.

La creciente importancia que van adquiriendo de manera paulatina los Organismos de Control en el mundo, como una consecuencia del desenvolvimiento lógico de los principios democráticos, nos indican la necesidad de fiscalizar las diversas actividades Estatales. Por ello, es tan necesario que existan mecanismos que permitan a la población ejercer la fiscalización de la prestación de servicios públicos, ejercer su derecho de petición y manifestar su inconformidad ya sea en forma colectiva o individual, en cuanto a la calidad del servicio que recibe, para así garantizar la participación ciudadana, su derecho a ser escuchados y la satisfacción del usuario.

Los Estados no deben limitarse a interpretar las normas de los tratados que rigen el sistema, como la Convención Americana sobre Derechos Humanos, sino que se impone también a los Estados obligaciones de formular políticas para reparar la situación que da origen a la petición. Esas obligaciones pueden consistir en cambios de las políticas existentes, reformas legales y, muchas veces, en la modificación de ciertos patrones de comportamiento de algunas instituciones del Estado que promueven violaciones.

De tal manera que las Contralorías de Servicios son “órganos para promover -con la participación de los usuarios- el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios

públicos que brinda el Estado costarricense, las cuales dependerán del máximo jerarca del órgano o ente público al que pertenezca...”. (Decreto Ejecutivo No. 34587-PLAN, artículo 9).

Son estas Instituciones un enlace entre el usuario y la Institución.

“Las contralorías de servicios son nacidas en el seno de las propias instituciones como mecanismos de freno y contrapeso que tratan de auto imponer el control a efectos de asegurar que las funciones de la institución se ejecuten en una forma correcta desde el punto de vista funcional, en la interacción del binomio persona funcionaria-persona usuaria del servicio.” (18) Abarca Rodríguez, Allan. pp 40.

Las Contralorías de Servicios son un componente esencial de la eficiencia y modernización que debe orientar a cada Institución, formando parte del grupo de controles que ayudan a frenar las actuaciones y los procedimientos indebidos y a su vez, potencian y colaboran en la correcta forma en que las instituciones deben brindar en forma óptima sus servicios.

Las Contralorías de Servicios son instrumentos que propician la modernización de Estado, garantizan el desarrollo democrático y son elementos potenciales de alarma sobre la oportunidad, eficiencia, eficacia y trato con las cuales se brindan los servicios dentro de las diferentes instituciones públicas y privadas. La exigibilidad de contralorías de servicios es parte de un entorno de cultura a forjar, en la que personas funcionarias y usuarias tienen responsabilidades compartidas y en la que ambas pueden y deben generar mayor eficiencia y trato digno en forma recíproca.

Las Contralorías de Servicios están llamadas a convertirse en mecanismos modernos de comunicación, entre las personas usuarias y las Instituciones destinadas a velar por el buen funcionamiento de la prestación de servicios públicos, con la finalidad de que las y los

usuarios se sientan satisfechos con los servicios que reciben de las diferentes instituciones estatales.

Esto por cuanto el reconocimiento de derechos impone habitualmente la necesidad de establecer medidas judiciales o de otro tipo, que permitan al titular del derecho reclamar ante una autoridad judicial u otra con similar independencia, no solo si el sujeto obligado no da cumplimiento a su obligación, sino también reclamar en cuanto a un servicio deficiente. En el caso que nos ocupa es la Contraloría de Servicios del Poder Judicial esta autoridad. De allí que sea de vital importancia hacer referencia a sus antecedentes históricos para determinar la intención y el espíritu con el que fue creada esta Institución.

4.2- ANTECEDENTES HISTORICOS

La Contraloría de servicios tiene sus antecedentes históricos en la creación de la figura del Ombudsman o defensor del pueblo, figura que nace en Europa y posteriormente en América Latina, y que estuvo desde sus inicios íntimamente vinculada a su compromiso con la protección de los derechos fundamentales.

Las primeras aplicaciones de esta institución se presentaron en una firme defensa de los derechos humanos contra las violaciones producidas desde el propio Estado en forma de acciones. Siendo su justificación, la de tratar de que lo establecido en la letra de las Constituciones, y en las leyes tratados internacionales, respecto a lo concerniente sobre todo a los derechos de justicia social, solidaridad e igualdad, avance y sea una realidad efectiva.

Tenemos que desde que el hombre decide constituir una forma superior de organización llamado Estado, la constante ha sido la permanente pugna entre autoridad y libertad; interés

público e interés privado; entre el Estado y el individuo. De una concepción liberal del Estado se ha pasado a una concepción social en el cual el Estado pasa de tener una actitud contemplativa a tener una actitud intervencionista. Así, pasó a ser un Estado regulador, promotor de la justicia y compensador de los sectores menos favorecidos por la acción libre de las fuerzas sociales.

La necesidad de adoptar la institución del Ombudsman, se debe principalmente al creciente intervencionismo estatal con su secuela de enfrentamientos (autoridad/ libertad) y a la insuficiencia de mecanismos tradicionales de control que lleguen a constituirse en un freno para los abusos estatales. Esta institución, cabe recalcar, debe abordarse no solo desde la perspectiva jurídica sino también desde el plano social y político.

El Estado moderno se presenta cada día más potente, penetra en dominios que no le competen y ello debilita la eficacia de su acción. El creciente engrandecimiento del Estado hace que ahora el individuo necesite protegerse de este para evitar que se violenten o quebranten sus intereses y derechos. De allí que uno de los elementos para alcanzar la armonía entre factores opuestos e inconciliables como la autoridad y la libertad; interés general e interés particular, lo sea el control de la actividad estatal, en particular de la actividad administrativa, mediante procedimientos y mecanismos fiscalizadores aptos para evitar el abuso estatal y el menoscabo de los derechos y garantías individuales.

El control, tanto político como legislativo y jurisdiccional, es la base fundamental del Estado de Derecho. Desde un punto de vista conceptual puede precisarse la noción de control como "... una actividad ejercida por el órgano controlante, mediante diversos procedimientos, sobre los actos o hechos del órgano controlado, para verificar si en la preparación o cumplimiento de los mismos se han observado todos los requisitos constitucionales y legales". (19) Jorge L. Maiorano. pp 14

El tema de control en la historia de la humanidad cuenta de innumerables instituciones orgánicas, procesales y declarativas de control del poder estatal, que han surgido bajo diversas denominaciones, de las cuales algunas han desaparecido y otras subsisten con características propias, debiendo insertarse en esta categoría el Ombudsman o Defensor del Pueblo.

Esta institución nace bajo la enseñanza del liberalismo en medio de una polémica entre el rey de Suecia y el Parlamento de aquel país y se ha mantenido incólume a través del tiempo y vigorizándose al compás de nuevas necesidades desconocidas en sus inicios.

El Ombudsman es en esencia “un signo de identidad democrática en la medida que su prestigio reposa en el respaldo que le confiere el Parlamento”. (20) Jorge L. Maiorano. pp. 25. El defensor del pueblo carece de poder de coacción y no se vale de los medios tradicionales, sino que se sirve de advertencias, recomendaciones y la publicidad de sus informes y es un órgano externo o ajeno a la propia administración.

En nuestra región, fue el modelo del Ombudsman español el que adoptó el constituyente latinoamericano. No obstante, podríamos decir que ello fue así en general, pues en la actualidad, la mayoría de esas instituciones han sobrepasado los objetivos originarios y se encuentran comprometidas con desafíos garantísticos que la comunidad internacional de Ombudsman ya no considera ajenos.

Este nuevo matiz, originado en la Constitución española de 1978, es el que predomina en América Latina y que ha permitido configurar a la institución del Ombudsman con perfiles

definidos y singulares. Se supera, pero no se agota, la clásica definición del Ombudsman como un órgano de control de la disfuncionalidad, de mediador en conflictos y de promotor de reformas, para involucrarlo, además, en la defensa y protección de los derechos humanos. (21) *Jorge Luis Maiorano* Revista de Derecho, Vol. XII, diciembre 2001, pp. 191- 198.

La institución del “Defensor del Pueblo”, “Procurador de los Derechos Humanos”, “Defensor de los Habitantes” o denominaciones equivalentes con que se conoce en América Latina, representa uno de los fenómenos más singulares de los últimos años y se ha constituido hoy día, en uno de los referentes a la hora de conocer el grado de acatamiento y respeto de los derechos humanos de los habitantes de nuestra región.

De tal manera que, se conformó este Ombudsman en nuestra región con funciones de defensa y protección de los derechos humanos y de control del ejercicio del poder en sus facetas pública y privada.

Así, ya está previsto en los ordenamientos de Argentina, Brasil (en ámbitos estatales y municipales), Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay (aunque nunca fue designado el titular de la figura prevista constitucionalmente desde 1992), Puerto Rico y Venezuela. Por su parte, en Chile y Uruguay se auspician diversas iniciativas tendientes a incorporarlo. (22) *Jorge Luis Maiorano* Revista de Derecho, Vol. XII, diciembre 2001, pp. 191- 198.

Sobre las antinomias como público-privado; autoridad-libertad; capital-trabajo; interés público-interés privado, macroeconomía-microeconomía; tolerancia-discriminación, etcétera, es que opera la institución del Ombudsman. De tal manera que actúa contra las

discriminaciones fundadas en sexo, religión, idioma, origen racial, capacidad económica, y otras; contra los actos abusivos e irrazonables del poder público y también ante las injusticias que agravan la situación de personas usuarias y consumidores de servicios monopólicos. Es tarea del moderno derecho administrativo la defensa de los intereses tanto individuales como de los colectivos.

Si bien fueron los derechos individuales los que motivaron inicialmente su difusión en armonía con la tendencia que instruye que los derechos humanos se van reconociendo y defendiendo progresivamente, sus competencias han aumentado además al amparo de las crecientes necesidades sociales, o lo que es lo mismo, en el marco de los derechos económicos y sociales.

Incluso en los últimos años, se ha ido perfilando una nueva y trascendente función de algunos Ombudsman latinoamericanos pues estamos frente a una figura que, administrativa y judicialmente, se presenta como defensora de los derechos de la sociedad, ampliando de esa forma la defensa del ser humano en el plano individual al plano genérico o abstracto, al ser humano en la especificidad o en la concreción de sus diversas maneras de estar en la sociedad, de pertenecer a una sociedad (como niño, usuario, anciano, trabajador, jubilado, aborígen, enfermo, etc.).

El Defensor del Pueblo u Ombudsman latinoamericano enfrenta difíciles desafíos. Entre ellos, alcanzar el prestigio que la figura tiene en otros países del orbe; oponerse a los clásicos abusos del poder público y enfrentar las violaciones a los elementales derechos humanos que nacen, en muchas ocasiones, desde su propio seno; crear los antígenos que eviten la beligerancia social e incentivar, al mismo tiempo, nuevas formas de conciliación y mediación de intereses.

La ex presidenta de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México, Dra. Mireille Roccatti Velázquez, expresó que “...Hoy en día la participación del Ombudsman en los procesos de transformación social de los Estados latinoamericanos es de vital trascendencia. Su función ya no se circunscribe exclusivamente al conocimiento de quejas derivadas de una deficiente administración pública, como lo hacía la figura del Ombudsman tradicional, que actuaba en defensa de los derechos civiles básicos, sino que, en su actuación por la defensa de los derechos fundamentales que le asisten a la persona humana, la institución interviene en otras esferas de la vida pública de cada país, como es el caso de impulsar la transformación del Estado para una mejor prestación de los servicios públicos; y contribuir a la consolidación de una democracia en la que se garanticen a plenitud los derechos fundamentales, tanto los civiles y políticos como los sociales, económicos y culturales” (22) *Jorge Luis Maiorano* Revista de Derecho, Vol. XII, diciembre 2001, pp. 191- 198.

Así, por ejemplo, se ha expresado que la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura), “...asimismo reconoce en los Ombudsman a los principales agentes multiplicadores de la cultura de paz, permitiendo por su medio superar los actuales estados de inseguridad y violencia que obstaculizan la consolidación de la paz duradera y valoriza su papel, especialmente en América Latina, en beneficio del respeto y desarrollo de la democracia, de la formación ciudadana y de la participación organizada de las poblaciones marginadas, excluidas y discriminadas”. (24) *Jorge Luis Maiorano* Revista de Derecho, Vol. XII, diciembre 2001, pp. 191- 198.

Una prueba del importante respaldo internacional recibido por esta Organización lo representa la Declaración sobre Derechos Humanos y Cultura de Paz, suscrita por los Defensores del Pueblo de Argentina, Costa Rica, El Salvador, España, Guatemala, México

y Puerto Rico conjuntamente con el entonces director general de la UNESCO, Dr. Federico Mayor Zaragoza, el 30 de julio de 1996, en Antigua, Guatemala.

En el campo judicial el Ombudsman representa, frente al costoso, lento y complicado proceso judicial, un procedimiento ágil, gratuito, flexible y rápido y se ha ido afirmando como un instrumento complementario de los órganos y procedimientos tradicionales como lo son por ejemplo los remedios procesales, tales como el habeas corpus, amparo, acción de inconstitucionalidad, recursos contra actos administrativos, etc.

4.3- EVOLUCION EN COSTA RICA

Fue con la modernización del Estado Costarricense que se inicia el replanteamiento de lo que a lo largo de los años ha sido el desempeño sus instituciones, puesto que las nuevas tendencias obligan a un Estado que no entrase u obstaculice los procesos, sino que contribuya en coordinarlos y facilitarlos. Asimismo, se comienza a hablar de participación ciudadana a fin de que los usuarios de un servicio y en fin el ciudadano en general, desempeñen un rol más dinámico que les permita evaluar de manera objetiva la calidad del servicio que se brindan en las Instituciones del Estado. También se habla de eficacia y eficiencia en los servicios que las Instituciones estatales prestan y de un usuario al que hay que satisfacerle con servicios de calidad, y de igual manera se impone el deber de cumplir a cabalidad el mandato constitucional de vigilancia del buen funcionamiento de los servicios públicos. Por la vía de la jurisprudencia de la Sala Constitucional se elevó a la categoría de derecho fundamental, el derecho al buen funcionamiento de los servicios públicos.

Surge así la necesidad de crear las Contralorías de Servicios, que se crean por Decreto Ejecutivo de MIDEPLAN, las cuales desde su creación fueron concebidas como un punto de encuentro entre los usuarios del Instituciones públicas, y como un mecanismo para exigir resultados concretos y ejercer la rendición de cuentas, y asimismo para propiciar información pertinente para la toma de decisiones y mejorar el desempeño institucional.

Las Contralorías de Servicios, que existen en Costa Rica, tienen como marco normativo una evolución planteada en tres decretos ejecutivos que han sido surgido desde el año 1993, en que se estipula la intención de erigir el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y se especifica la coordinación que del mismo debe realizar el Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN).

Estos decretos ejecutivos son: el Decreto Ejecutivo 22511 del 17 de setiembre de 1993 (durante la administración Calderón Fournier), el Decreto Ejecutivo 23721 del año 1994, el Decreto Ejecutivo 26025 del 18 de abril de 1997 (administración Figueres Olsen), el cual deroga los dos anteriores y el Decreto Ejecutivo No. 34587-PLAN en el año 2008

Es en el año de 1997, en que se le concibe como un instrumento para mejorar la prestación en los servicios públicos y para acercar a las instituciones con las personas usuarias y destaca el establecimiento de indicadores de gestión y el propiciar encuestas para medir puntos de vista de las personas usuarias acerca de los servicios. Ya para el año 2008 se le concibe como un instrumento para propiciar estabilidad y el mejoramiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios de las Instituciones Públicas, precisando los alcances de Sistema y robusteciéndolo con nuevas disposiciones normativas y procedimientos.

Así entre las funciones generales que se le exigen a las Contralorías de Servicios se establecen las siguientes:

- *“Servir de enlace entre la institución y la persona usuaria en lo que a la forma de prestar servicios se refiere.*
- *Representar a la persona usuaria dentro de la institución.*
- *Ejecutar tareas y atribuciones encaminadas a detectar deficiencias a la prestación de los servicios y proponer soluciones.*
- *Generar eficiencia y calidad en los servicios que prestan las instituciones.”* (25) Abarca Rodríguez, Allan. pp 48.

4.4- CREACION EN EL PODER JUDICIAL

Con el fortalecimiento de la administración de justicia, en general y del sistema judicial, en particular, la Corte Plena, en sesión No. 33-2000 celebrada el 28 de agosto del año 2000, artículo XXXIII, aprobó el Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

Fue con el presupuesto del año 2001 que se incluyeron los recursos correspondientes para el funcionamiento de esta institución y en diciembre de ese mismo año se nombró a la persona que ocuparía el cargo. Ya para inicios del año 2002 se designó al Sub Contralor de Servicios y se nombró al personal requerido para esta labor, para que la oficina iniciara sus funciones.

La Contraloría de Servicios, es un órgano adscrito al Consejo Superior del Poder Judicial, cuyo encargo es velar por que el usuario reciba la mejor atención en cada una de las diligencias que realice en cualquiera de las dependencias del Poder Judicial. Ello a fin de detectar problemas y colaborar en la búsqueda de soluciones que mejoren la eficiencia, por medio de la corrección y de la prevención.

En Costa Rica se ha creado la Contraloría de Servicios, como parte de los cambios que ha introducido la visión de la justicia a través del eje de la persona, pasando de la justicia como poder a la justicia como servicio, lo cual promueve y facilita la comunicación entre usuarios y servidores.

Así, mediante el Decreto Ejecutivo No. 34587-PLAN (Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio) en el año 2008, se establece la normativa bajo la cual se rige el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios,

desde su creación hasta las funciones que le competen a cada uno de los órganos que participan del mismo.

Este contribuye a aportar al sector público un instrumento que le permita atender de manera segura y eficaz las demandas de la ciudadanía y se estableció para propiciar el mejoramiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios de las Instituciones Públicas, en la búsqueda de nuevas disposiciones normativas y procedimientos.

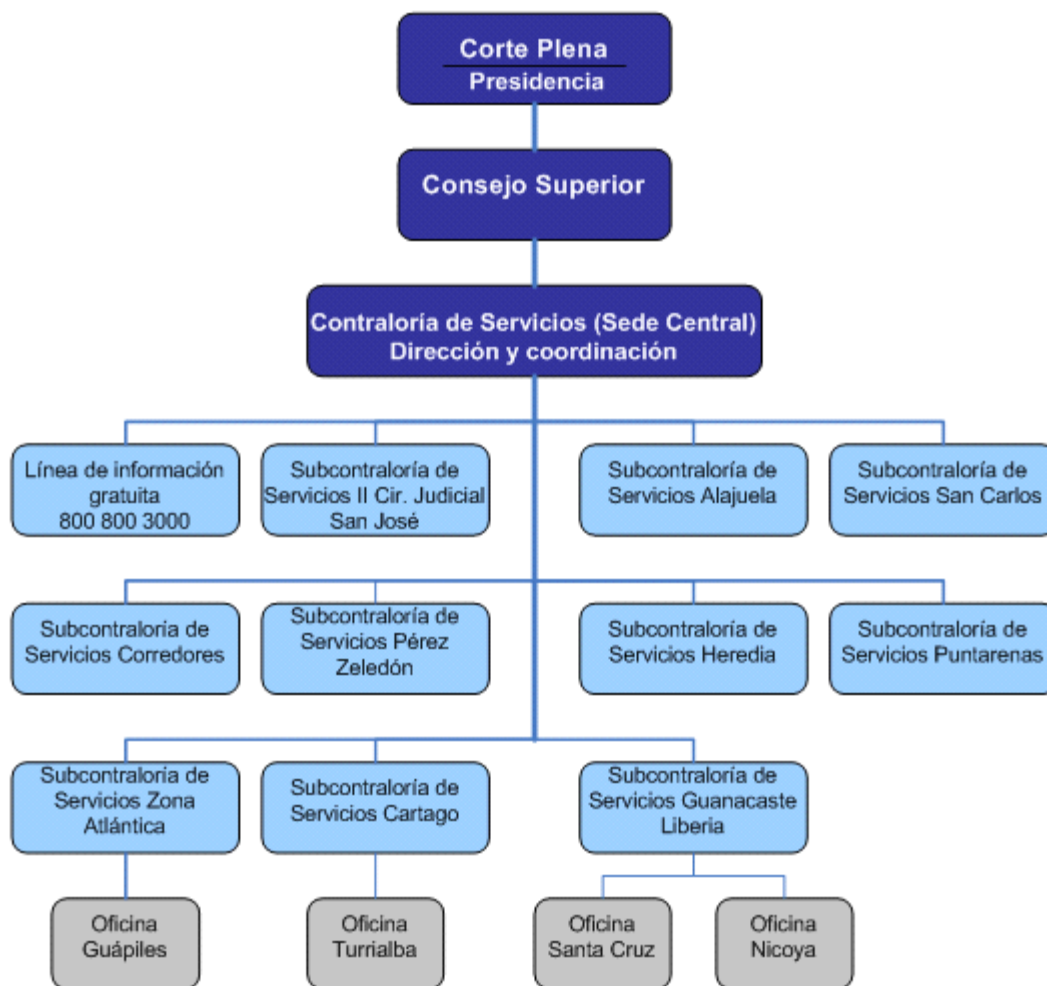
4.5- FUNCIONES Y OBJETIVOS

Las personas usuarias ocupan un lugar central en cuanto a la administración de justicia se refiere y ellas requieren de un servicio público de calidad.

Con la finalidad de procurar una mejora en el servicio público que el Poder Judicial brinda a los habitantes del país, surgió en el año 2000 la iniciativa de crear una Contraloría de Servicios en el Poder Judicial, cuyo objetivo fuera contribuir a que esta Institución funcione con la mayor eficiencia y lograr satisfacer en forma oportuna y adecuada las legítimas demandas de quienes requieren los servicios del Poder Judicial, así como brindarles la información que ellos requieran.

Actualmente el Poder Judicial, cuenta con diez Subcontralorías (Goicoechea, Alajuela, San Carlos, Heredia, Cartago, Puntarenas, Limón, Guanacaste, Pérez Zeledón y Corredores), que a su vez tienen una Contraloría General que les coordina. Siendo un total de dieciséis sedes (San José, Goicoechea, Alajuela, San Carlos, Heredia, Cartago, Turrialba, Puntarenas, Limón, Pococí, Liberia, Santa Cruz, Nicoya, Pérez Zeledón, Golfito y Corredores).

Esquema funcional de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial:



Fuente: Contraloría de Servicios del Primer Circuito judicial

Podemos decir que esta Institución tiene como principal objetivo colaborar a que en la prestación del servicio público, a fin de que el Poder Judicial logre eficiencia en aras de satisfacer de forma adecuada y las demandas de las personas usuarias del sistema.

El artículo 5 del Reglamento de Creación, Modificación y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, es el que establece cuales son los objetivos de la Contraloría de Servicios, tanto el objetivo general como los objetivos específicos y el artículo 6 hace referencia a sus funciones. Expresan dichos artículos:

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 administrativo 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.
- Cualquier otra compatible que le asigne el Consejo Superior del Poder Judicial.

Así mismo el artículo 12 del Decreto Ejecutivo No. 34587-PLAN establece las funciones de las Contralorías de Servicios de la siguiente manera:

Artículo 12. —**Funciones de las Contralorías de Servicios.** Son funciones de las Contralorías de Servicios:

- a) Verificar que las entidades del sector público costarricense cuenten con mecanismos y procedimientos eficaces de comunicación con los usuarios, de manera tal que les permita mantenerse actualizadas con sus necesidades.
- b) Velar por el cumplimiento de los lineamientos y directrices que en materia de Contralorías de Servicios y mejoramiento al servicio público se emitan, sin perjuicio de las

acciones que desarrolle y que respondan a las necesidades específicas de la institución a la cual pertenece.

c) Presentar a la Secretaría Técnica, un plan anual de trabajo, avalado por el jerarca institucional, que sirva de base para el informe anual de labores. Dicho plan deberá presentarse a más tardar el 30 de noviembre de cada año.

d) Presentar al jerarca institucional con copia a MIDEPLAN, un informe anual de labores de acuerdo con la Guía Metodológica propuesta por la Secretaría Técnica, que incluya las recomendaciones formuladas al jerarca y las acciones realizadas en su cumplimiento.

Dichos informes serán presentados a más tardar el último día hábil del mes de enero.

e) Atender oportunamente las inconformidades, denuncias o sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.

f) Elaborar y proponer al Jerarca correspondiente para su aprobación, los procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias o sugerencias del usuario, respecto a los servicios públicos que se prestan, así como establecer los mecanismos de control y seguimiento de las mismas.

Dichos procedimientos deberán ser accesibles y expeditos.

g) Vigilar por el cumplimiento institucional en la pronta respuesta a las inconformidades presentadas por los usuarios de los servicios.

h) Supervisar y evaluar en las entidades públicas y privadas de servicio público, la prestación de los servicios de apoyo y ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad, en cumplimiento del artículo 10 del Decreto Ejecutivo N°26831 de 23 de marzo de 1998, denominado Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Ley N° 7600 de 2 de mayo de 1996.

i) Identificar conflictos en la relación de la Administración con el usuario específicamente sobre el exceso de requisitos, trámites administrativos y de control interno, que afecten la prestación del servicio. Para ello se deberá de coordinar con el Enlace Institucional nombrado por el Jerarca de la institución conforme al Decreto Ejecutivo N°33678-MP-

MEIC de 15 de febrero de 2007, a fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes.

j) Promover ante el Jerarca respectivo procesos de modernización en la organización, así como en los trámites y procedimientos del órgano, entidad pública o gobierno local al que pertenecen, en coordinación con la Unidad de Planificación y con el Enlace Institucional nombrado por el Jerarca de la institución conforme al Decreto Ejecutivo N°33678-MP-MEIC de 15 de febrero de 2007, a fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo en los servicios públicos que presta la institución.

k) Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las inconformidades y denuncias, así como de las acciones institucionales acatadas o recomendadas para resolver el caso y su cumplimiento o no.

l) Solicitar el respaldo del superior jerárquico inmediato, ante la negativa o negligencia de un funcionario o unidad administrativa de atender sus solicitudes y recomendaciones; dicho jerarca deberá prestar atención inmediata y determinar en conjunto con la Unidad de Recursos Humanos cualquier responsabilidad.

m) Informar a los Jerarcas, Consejos Directivos, Juntas Directivas o cualquier otro órgano que ejerza la dirección superior, cuanto las sugerencias presentadas a otras unidades administrativas de la Institución hayan sido ignoradas y por ende, las situaciones que provocan inconformidades en los ciudadanos permanezcan irresolutas.

n) Elaborar y aplicar semestralmente entre los usuarios de los servicios, instrumentos de percepción para obtener su opinión sobre la calidad de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.

La Contraloría de Servicios del Poder Judicial puede actuar de oficio o a petición de parte, tiene libre acceso a todas las dependencias del Poder Judicial, a los expedientes judiciales y administrativos y tendrá el deber de confidencialidad.

Así se desprende del Decreto Ejecutivo No. 34587-PLAN ya mencionado en su artículo 13.

Artículo 13. —**Potestades del (de la) Contralor(a) de Servicios.**

Los(as) Contralores(as) de Servicios para cumplir sus funciones podrán actuar de oficio o a solicitud de parte y tendrán las siguientes potestades:

- a) Libre acceso en cualquier momento, a todos los libros, archivos y documentos de la entidad, así como a otras fuentes de información relacionadas con la prestación del servicio, excepto los secretos de Estado, e informes técnicos que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos que estén pendientes de ser firmados, o de resolución e información personalísima de funcionarios.
- b) Solicitar a los funcionarios o empleados de la institución, pertenecientes al nivel administrativo y sustantivo, los informes, datos y documentos necesarios para el cabal cumplimiento de sus funciones. De toda inconformidad tramitada en cualquier oficina o unidad administrativa se dará cuenta a la Contraloría de Servicios institucional.
- c) Solicitar a los funcionarios o empleados de la institución, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades que demande el ejercicio de la Contraloría de Servicios, para lo cual se trabajará en coordinación con los diferentes órganos y unidades administrativas.

Es el Artículo 11 del Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial la que establece quiénes tienen acceso a este servicio y establece que “tendrá acceso a la Contraloría toda persona física o jurídica, incluidos los menores, sin costo alguno y sin necesidad del cumplimiento de formalidades especiales”.

De igual forma el Decreto Ejecutivo No. 34587-PLAN (artículo 18), establece que tiene acceso toda persona individual o colectiva pues podrán plantear inconformidades, denuncias o sugerencias respecto a la prestación de los servicios que se brindan en las Instituciones Públicas.

A nivel del Poder Judicial, mediante circular 123-2012 de la Secretaría General, emitida el 21 de agosto de 2012, se hizo referencia a la obligación que tienen los Despachos judiciales del país de rendir informes a la Contraloría de Servicios. Indica esta circular: *“La Corte Plena, en sesión N° 23-12, celebrada el 2 de julio último, artículo XXX, acordó comunicar la obligación en que están de rendir los informes solicitados por la Contraloría de Servicios, los que deberán de remitirse en el plazo perentorio señalado por esa oficina, bajo sanción disciplinaria en caso de incumplimiento.”*

4.6 DEBILIDADES DE LAS CONTRALORIAS DE SERVICIOS

➤ Carencia de una ley y de un marco institucional integral:

Hemos visto que es un Decreto Ejecutivo vigente el que plantea los aspectos más elementales y formales de un sistema de contralorías de servicios, sin embargo, la carencia de una ley y de un marco institucional integral generan vacíos de lo que debe ser una trascendental instancia de control vertical.

Referente a estas valiosas instancias, existe una percepción común de los usuarios respecto a que como las contralorías están dentro de la institución, no pueden trabajar de manera independiente y objetiva. En cuanto a ello, cabe destacar que precisamente, el artículo 9 del Decreto Ejecutivo que las rige establece que las contralorías “dependerán del máximo jerarca del órgano o ente público al que pertenezca”. No obstante, estas instituciones, deben mantener una posición completamente objetiva en su accionar.

Precisamente en la actualidad se está preparando un proyecto de ley que propone darle rango legal a estos órganos, lo cual les otorgaría independencia, y les brindaría mejores condiciones. Radica este proyecto en el fortalecimiento de estos entes, con la finalidad de que las recomendaciones que realizan sean vinculantes a fin de mejorar el servicio público que se ofrece.

El primero en impulsar una propuesta de ley es la Defensoría de los Habitantes y el núcleo de la misma tiene que ver con el acercamiento de estas dos instancias, sea la Defensoría y las Contralorías de Servicios, a efecto de hacer coincidir los esfuerzos.

El proyecto de ley -presentado por el legislador Carazo Zeledón en el año 2002- consta de 21 artículos, destacando la iniciativa de crear un Sistema de Contralorías de Servicio; además de señalar la obligatoriedad de que toda institución pública o privada, que preste servicios públicos, tenga una contraloría de servicio (Carazo, 2002). La persona Contralora de Servicios adquiriría el rango de auditor interno y la fiscalización recaería en la Defensoría, incluso las recomendaciones no acatadas deberían ser comunicadas a la Defensoría luego de 30 días de haberse presentado.

Consultadas varias instituciones al respecto –durante la tramitación del proyecto- hubo varias manifestaciones de inconformidad, que se pueden sintetizar en las siguientes: mayor cantidad de plazas, duplicidad de funciones respecto de otras instituciones de control, posible problema de confidencialidad por autorización de acceso a expedientes, posible roce y poca coordinación establecida con las Auditorías Internas, entre otros.

Además, el impedimento de la función de administración activa que tiene la Defensoría podría derivar en inconstitucional la pretensión de erigirse en el rector del sistema. Esto último resulta decisivo y hace derivar en un dictamen unánime negativo para la propuesta en noviembre del año 2005.

Cabe destacar que algunos meses antes, en abril del año 2005, MIDEPLAN propone una ley para la creación del Consejo Nacional de Contralorías de Servicios, la propuesta encierra una pretensión de no afectar la división de poderes ni la autonomía municipal (Asamblea Legislativa, 2005). El Consejo operaría como un ente rector con la participación de un representante por parte del Poder Ejecutivo, de la Unión Nacional de Gobiernos

Locales, de la Comisión de Mejora Regulatoria del Ministerio de Economía, del Consejo Nacional de Rectores, de MIDEPLAN y de una Asociación de Contralorías de Servicios.

En julio del año 2005 la propuesta de ley ingresa para ser analizada en la Comisión de Gobierno y de Administración; no obstante, a febrero del año 2008 no cuenta siquiera con dictámenes, consultas o informes técnicos.

- La falta de respuesta y/o lentitud es otra percepción común con respecto a estos órganos.
- No tienen poder de coacción, sin embargo, pueden recurrir a otros mecanismos de presión, como la publicación o la divulgación, entre otras más y tienen la potestad de solicitar las explicaciones del caso y hacer las recomendaciones de las mejoras necesarias para que se hagan las correcciones oportunas cuando la gestión no haya sido atendida en la manera que corresponde.
- La falta de recursos y personal que reciba capacitaciones continuas es otro problema que se plantea.
- Los contralores no cuentan con estabilidad en el puesto, el cual es tratado como un puesto de confianza, ya que en muchas ocasiones están sujetos a los cambios de la política.
- En algunos casos no cuentan con el apoyo de las jerarquías por cuanto fueron ubicados en el puesto para cumplir un requisito reglamentario. Siendo vistos estos funcionarios, en ocasiones, como una amenaza.
- No existe un programa sostenido de capacitación para los nuevos contralores y la falta de estabilidad hace que se pierda la experiencia acumulada durante un período.
- No reciben la preparación necesaria para asumir el puesto ya que algunos no conocen la Institución por cuanto vienen de afuera.

- No se le da la divulgación e importancia requeridas a lo interno de las Instituciones a los informes que brindan la Contralorías para aplicar de inmediato las medidas correctivas que permitan brindar un servicio óptimo.
- Que la información que se recoge en los buzones de sugerencia no se traslade a las Contralorías manteniéndose estas desinformadas al respecto.
- La existencia de la institución en ocasiones es poco conocida por las personas usuarias, quienes desconocen como interponer sus quejas e inconformidades. Además de que en ocasiones estas oficinas no se encuentran ubicada en un lugar visible y accesible.
- No hay apoyo y seguimiento a las Contralorías por parte de la autoridad competente, para exigir su creación en las Instituciones públicas.
- Cuentan con poco presupuesto para darse a conocer entre las personas usuarias
- Algunos Contralores no inciden de manera directa en la toma de decisiones, pues no forman parte de los Consejos u otros niveles de decisión superior de estas instituciones.

Sin embargo, es necesario mencionar que una fortaleza que tienen estos entes sería que las recomendaciones que dan los funcionarios de las Contralorías de Servicios son acogidas dentro de la estructura de poder formal e informal que existe dentro de las organizaciones, situación que permite a estos entes incidir de manera directa en la toma de decisiones de sus respectivas instituciones para que encuentren solución y respuesta a las solicitudes que se hagan para la prestación de un mejor servicio.

5.- EN MATERIA DE FAMILIA

Las Contralorías de Servicios por sí solas no podrían realizar la labor que se les encomienda sin las sugerencias, quejas, dudas y recomendaciones de las personas usuarias de los servicios públicos, por cuanto es de esta forma que estas oficinas consiguen conocer de las deficiencias y problemas que se dan en la prestación de los servicios que brindan.

Algunas formas en las que se violentan los derechos humanos y de allí el debido acceso a la justicia, tienen relación con la falta de capacidad institucional que se evidencia en la falta de una ágil operación de las instituciones. Por ejemplo, podemos mencionar el trato ciudadano como una forma en la que se pueden violentar derechos por diferentes circunstancias tales como la discriminación, abuso de autoridad, omisión de respuesta, agresión verbal o física, atención deficiente, inacción ante procesos establecidos, tardanza en la resolución de conflictos, represalias por denuncias, tráfico de influencias y entre otras más.

Es evidente que en lo que respecta a la materia de Familia, en los correspondientes Juzgados de Familia, Pensiones Alimentarias, y Violencia Doméstica, las personas usuarias de sistema son en su gran mayoría mujeres, correspondiendo estas, a uno de los grupos vulnerables en cuanto a acceso a la justicia se refiere. De allí, que es este sector el más afectado por las deficiencias y obstáculos que pudiere presentar la administración de justicia en cuanto a procesos familiares y así lo establecen las estadísticas existentes.

El informe del Estado de la Nación del año 2012 señala que la percepción de que los Tribunales de Justicia garantizan un juicio justo, disminuyó en al menos 12% y que de igual manera el “orgullo por el sistema político” en lo que va del período 2004- 2012, se redujo en un 15%. Se desprende de dicho informe que la crisis democrática que vive el país abarca no solo al Poder Judicial, sino a todos los poderes del Estado sea los tres poderes de

la República. (Décimo octavo Informe de Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible).

No obstante, según informe estadístico del Poder Judicial, de setiembre del 2012, se determinó que en cuanto a los juzgados que conocen la materia de Familia, estos presentan por segundo año consecutivo un crecimiento en las sentencias emitidas, cifra que aumenta en 311 asuntos, en comparación con el dato presentado en el 2010. Y teniendo un crecimiento en las sentencias emitidas por los Juzgados de Familia, mejoramos en cuanto al tiempo de respuesta judicial que las personas usuarias requieren.

Los informes realizados por la Sección de Estadísticas permiten detallar y dar a conocer el movimiento de trabajo de los diferentes despachos, en este caso los que conocen la materia de familia, así como fortalecer aquellos que tienen grandes cargas de trabajo y poco personal, con el fin de desarrollar buenas prácticas que permitan descongestionarlos y acelerar la resolución de los procesos.

A nivel general y en materia de familia, a fin de no violentar el acceso a la justicia, deben evitarse los tratos discriminatorios, el retardo judicial, el abuso de autoridad, los malos tratos, la atención indebida, la revictimización, entre otros más, y así lo debe procurar la Corte Suprema de Justicia.

Vale la pena entrar a analizar de manera específica los Juzgados de Pensiones alimentarias, pues es allí donde actualmente se están dando las mayores dificultades de accesibilidad conforme lo informan las personas usuarias del sistema y lo ha evidenciado el sistema Judicial. Pero también debe tomarse en cuenta, que en esta materia se están realizando grandes esfuerzos por lograr mejoras significativas, en cuanto al servicio que se brinda las personas usuarias del sistema.

En los procesos alimentarios, aun cuando han sido reivindicados los derechos humanos de las mujeres mediante instrumentos internacionales, se ha da la violencia patrimonial contra las mujeres acreedoras alimentarias, menoscabándoseles o anulándoseles en el goce del derecho a alimentos y de los derechos humanos de las mismas, lesionado su dignidad y constituyendo una discriminación por razón de sexo de conformidad con el artículo 1º de la Convención de la CEDAW.

De allí que, constituyendo las pensiones alimentarias la base principal de la protección de los Derechos Humanos, materia de gran importancia social, resulta de vital importancia su análisis en particular.

5.1- PENSIONES ALIMENTARIAS

El derecho alimentario es un derecho humano fundamental para los grupos familiares. De allí que el servicio que brindan los Juzgados de Pensiones Alimentarias es esencial, ya que atiende una materia social, que se refiere al derecho de proveer los recursos necesarios para la subsistencia, derecho que se encuentra legalmente establecido en nuestra Constitución Política, en varios Tratados Internacionales y en las Leyes de la República.

A la fecha, se puede afirmar, que en materia de familia, la mayor dificultad en cuanto a accesibilidad, la encontramos en la materia alimentaria, sin dejar de lado los ingentes esfuerzos por mejorar y la engorrosa labor que realizan estos despachos, que tramitan expedientes en los que los procesos de pensiones alimentarias se dan por finalizados hasta cuando los menores cumplen la mayoría de edad o cuando cumplen 25 años y están estudiando o cuando la o el ex cónyuge se casa nuevamente o fallece y ello es un indicador de que este tipo de procesos tienen una cantidad de circulante que tiende a ir en aumento.

Así se demuestra en las estadísticas brindadas por el Departamento de Planificación del Poder Judicial, en el informe 118-EST-2013, relacionado con el movimiento de trabajo

durante el año 2013 en los Juzgados de Pensiones Alimentarias. Establece que ha existido una tendencia al alza del circulante registrado durante los últimos años, con una tendencia creciente y ostentando la cifra más alta de los últimos cinco años. En cuanto a la congestión de los despachos, señala que se registra para el 2012, el cálculo más alto del quinquenio, con 961 casos que componen la carga de trabajo que incluye expedientes de existencia inicial, más casos entrados y reentrados de los juzgados.

La materia de Pensiones Alimentarias ha sido una materia tradicionalmente dejada de lado, por la Institución Judicial, a pesar de ser estos juzgados de gran importancia, por cuanto favorecen el bienestar de la familia y por ende de la sociedad, con aspectos como una menor delincuencia, menos familias disfuncionales, menor riesgo social, etc.

Los despachos de pensiones alimentarias no deben limitar el acceso a la justicia de las personas usuarias y en condiciones de vulnerabilidad, debiendo ser, este tipo de proceso que aplica derechos fundamentales, célere, sencillo y ágil.

5.1.1- INFORMACION BRINDADA POR UN GRUPO DE MUJERES USUARIAS JUDICIALES

En Información adquirida en el año 2011, de usuarias del sistema y brindado a la suscrita por parte del Instituto Nacional de la Mujeres (INAMU), se identificaron de modo general algunas situaciones consideradas por este grupo como dificultades u obstáculos de la materia alimentaria.

Posteriormente la Defensoría de los Habitantes recibe una solicitud de intervención ante sus disconformidades, planteada por la señora Leda Castillo Navarro y otras mujeres usuarias del Juzgado de Pensiones Alimentarias del II Circuito Judicial de San José. (Consta en este trabajo entrevista realizada a la señora Leda Castillo Navarro).

La información brindada se ha dado con la finalidad de conocer gran cantidad de problemas con las que muchas usuarias de los Juzgados de Pensiones alimentarias y Familia enfrentan tanto a nivel administrativo como de proceso.

Este informe, que se transcribe a continuación enumeró como algunos de los problemas prácticos que presenta la parte administrativa los siguientes: (Tomado del documento que hacen un grupo de mujeres usuarias cuando lo pusieron en conocimiento del INAMU).

*“La **Mala atención:** Se da básicamente por la falta de personal y se evidencia tanto en la Recepción de documentos como en el Juzgado de Pensiones.*

En Recepción de documentos, por lo general, solamente hay dos personas atendiendo y a pesar de que hay dos filas (entrega de muchos o pocos documentos), la anotación que el personal tiene que hacer de cada documento que se entrega, hace que el proceso sea muy lento.

Se destaca que el personal escogido para realizar este trabajo no siempre es el idóneo. Muchos son muy impacientes y malhumorados.

La rotación del personal ayuda porque sí hay personal muy educado y realmente preocupado por brindar ayuda rápida y eficientemente.

En Pensiones alimentarias es evidente la falta de personal. Hay ocasiones en que solamente hay dos personas atendiendo y se recarga la atención de dos ventanillas en una sola persona.

Mucho personal no sabe trabajar bajo presión. Se distraen fácilmente, se ocupan de cosas que no deberían (atienden mensajeros, cobros y vendedoras con catálogos).

Dedican mucho tiempo a la hora del café. Este corte debería tener el tiempo reglamentado ya que se presta para mucha distracción y en muchas ocasiones, este tiempo lo alargan bastante lo que resulta aún más incómodo para la usuaria.

Pensiones es un juzgado muy desordenado. No se encuentran con facilidad los expedientes o documentos, lo que provoca que el personal deambule por el despacho tratando de localizarlos.

Algunas veces se ha observado maltrato por parte del personal para con las usuarias y es que la lentitud con que se atiende al público provoca impaciencia, angustia y tensión, principalmente por el factor tiempo (horario de trabajo, cuidado de niños, alimentación de bebés, trabajo, etc.).

Tráfico de influencias

Hay profesionales (abogados(as) muy conocidos ya por el personal, lo que da a lugar a favores o atención sin ficha.

Trámites de apremios

Las órdenes de captura y el tiempo de ejecución.

Una vez firmado el apremio, pasan ocho más días para retirar la orden de captura (fecha que se señala en la hoja), sin embargo, muchas veces éstas no están listas, por lo que debemos esperar de una a dos horas para retirar la orden de captura.

Esto conlleva toda una pérdida de tiempo para las usuarias ya que la mayoría de nosotras somos las que hemos asumido la responsabilidad de nuestros hijos(os) y ello implica estar atentas a horas de entrada y salida de nuestros trabajos, de las escuelas, de citas médicas, además de tener que llevar la orden de captura hasta la delegación de Policía para aligerar el trámite, ya que si esperamos a que sea enviada, el atraso es mayor y las consecuencias de esto son el atraso en los pagos de los servicios públicos, que implican a

su vez el respectivo corte y las multas para las reconexiones de los mismos. Además, el personal de las delegaciones policiales empieza muy temprano a ejecutar estas órdenes, por lo que entregarlas después de las once a.m. significa que las ejecutarán al día siguiente.

Puede ser que para una persona ajena a toda esta situación, esta detallada descripción no signifique nada, pero para las mujeres que tenemos que pasar por este proceso, esto es causa de angustia, pérdida de tiempo muy valioso, menos horas de trabajo y menos dinero para los gastos básicos. Toda esta situación provoca un alterado estado de ánimo que, por lo general termina en depresión, impotencia, angustia y desesperación ya que nos impide suplir a nuestra familia de cosas básicas y muy necesarias para su estabilidad.

Adicionalmente, no se puede dejar de mencionar la corrupción que existe en algunas delegaciones de policía, que en lugar de cumplir con su deber, más bien obstaculizan la ejecución de las órdenes de captura aludiendo que no encontraron al demandado o que cambió de lugar de residencia, cuando lo cierto es que tienen amistad con el demandado o que fueron sobornados para que no entregaran la orden.

De estas situaciones, existen personas que pueden dar testimonio y que pueden respaldar lo aquí expuesto.

Vacaciones de medio y fin de año

Las vacaciones de medio y fin de año causan una gran cantidad de trastornos en la tramitación de los apremios y órdenes de captura. El poco personal que en esos días brinda la atención no es suficiente para ejecutar el trabajo. Esto genera un atraso de hasta quince días tanto en la entrega de las órdenes de apremio como en las de captura.

Hay gran saturación en el servicio y a su vez, grave perjuicio para las usuarias, como antes se indicó, y por las mismas razones expuestas.

A nivel de Proceso:

Notificaciones

Lentitud en el trámite.

Tráfico de influencias.

Sobornos.

Negligencia.

Las notificaciones siguen siendo uno de los principales obstáculos en los procesos de pensiones, citaciones, etc. La diligencia de las notificaciones debería ser objeto de una minuciosa revisión porque desde que se pasa a notificaciones cualquier fallo, resolución o comunicado empieza el problema para la o el usuaria (o).

El trámite es lento y cuando la notificación sale del Poder Judicial, puede pasar cualquier cosa, como que los señores policías sean amigos del demandado y los sobornen para que o retrase la entrega de la misma o para que no la entreguen so pretexto de que no encontraron a la persona que debían notificar.

Otro obstáculo muy común es la falta de personal para realizar este trabajo, y tanto dentro del Poder Judicial como en las Delegaciones de Policía.

Debido a esto, y sabiendo que algunas veces puede ya no estar en manos del Poder Judicial la solución, es que se considera necesario una revisión minuciosa para que el problema pueda solucionarse.

Solicitud de oficios y reportes de ganancias de los demandados

De acuerdo con la ley de Pensiones alimentarias, es deber del Juzgado recabar toda prueba necesaria para demostrar las verdaderas ganancias de los demandados en la tramitación de los casos de pensiones, pero esto no se está haciendo.

Se solicita una y otra vez que se haga tal petición mediante oficio ya que este tipo de información se expide únicamente a solicitud de autoridad judicial competente, pero se obvia esta petición. Esto es de gran perjuicio para las que tramitamos pensiones ya que sin

esos reportes, no se puede tener una idea de las verdaderas ganancias del demandado. Y digo una idea, porque ya es de todos conocidos los vicios que en esto acostumbran caer los patronos: unos reportan a sus empleados menos sueldo, otros reportan al personal en categorías de puestos que no son, para hacer parecer que tienen un sueldo mínimo o menor al que le corresponde de acuerdo al título y trabajo que el demandado tiene y realiza. Otros, tal es el caso de los empresarios con dos, tres y hasta cuatro sociedades, ni siquiera están inscritos en la CCSS y mucho menos en Tributación, ya que de esta manera no sólo evaden el pago de sus obligaciones obrero-patronales, el reporte de sus salarios, sino que también los reportes a Tributación directa de sus ventas y rentas por parte de las sociedades, así como de los Servicios Profesionales que realizan. De esta forma, no hay manera de demostrar que el demandado gana bien.

La usuaria pierde mucho tiempo tratando de demostrar los ingresos del demandado y sufre un gran desgaste, que al final, no sirve de nada ya que los esfuerzos son fallidos, debido a que esa información no se brinda a una persona que no sea el representante legal de la sociedad o se cuente con una autorización del demandado, cosa que desde luego no se da.

De ahí, la importancia de que sea el Juzgado quien solicite esa información y valore todos los documentos que se aportan para demostrar las ganancias de la persona objeto de la demanda. Sin embargo, el Juzgado falla en esto y no lo hace. Esto provoca que al no haber suficiente información, tampoco se pueda otorgar una pensión más acorde con la verdadera situación financiera del demandado y, por lo tanto, que el monto que se asigne de pensión no sea el justo.

Audiencias

Se solicitan audiencias para la presentación de los testigos, pero se hace caso omiso a tal solicitud. A lo largo del proceso, esta petición se vuelve casi una súplica.

Las audiencias son para las usuarias una parte muy importante y valiosa del proceso. El problema es que la mayor parte de las veces es utilizada como medio para buscar una conciliación, en la cual, la mujer muchas veces tiene que renunciar a su dignidad.

Los montos ofrecidos por los demandados son irrisorios y hasta pretenden que no sólo se renuncie al derecho a una pensión, sino que también negocian devoluciones de dinero.

En cuanto a la Conciliación, ciertamente en nuestra legislación está contemplada esta figura legal, pero va en contra de nuestra dignidad y es una forma más de violencia. Es más, entre las recomendaciones del Comité para la eliminación de la discriminación contra la mujer al estado de Costa Rica, 29º periodo de sesiones (del 30 de junio al 18 de julio del 2003), recomendación número 25, el Comité de la Cedaw pide al estado de Costa Rica “(...) que aliente a los jueces a reducir la utilización del recurso de “conciliación” entre agresores y víctimas y vigile que los derechos de las mujeres sean debidamente protegidos durante tales “juntas de conciliación”.

Se estará en disposición de aceptar audiencias de conciliación en la medida en que estas no representen perjuicio o menoscabo a nuestra dignidad y estima, de lo contrario, se tendrá que pedir, ante las autoridades que corresponda, la revisión de esta figura legal.

Solicitud de oficios y pruebas

Los salarios reales de los demandados son algo que difícilmente los juzgados llegan a conocer y mucho menos cuando se trata de empresarios con negocios propios.

Esta es la principal razón por la que es tan importante que los juzgados hagan las respectivas solicitudes de reportes de salarios, de ventas y renta, de estados de cuentas bancarias y de tarjetas de débito y crédito. Estas pruebas son dadas únicamente a expresa solicitud de una autoridad judicial competente. El juzgado es negligente en algo tan importante y necesario para la solicitante de pensión, y esto deviene en grave perjuicio para la familia, que no recibe un monto de pensión más acorde con sus verdaderas necesidades, lo que a su vez impide que la familia tenga acceso a mejoras en su calidad de vida, cosa que la ley garantiza.

Gran cantidad de pruebas se adjuntan a los expedientes que no son valoradas, y en muchas de ellas se evidencian las mentiras de los demandados.

Los jueces no revisan el expediente en su totalidad y esto hace que incurran en error a la hora de dictar sentencia. Fundamentan las razones de la misma en pruebas falsas, en dichos del demandado que no tienen ningún respaldo y que, sin embargo, se aceptan como verdaderos.

Este es uno de los errores que más perjudica a las usuarias ya que al no analizarse exhaustivamente la prueba, se cae en graves errores como lo son la eliminación de la pensión o el rebajo de la misma, la aprobación de montos de pensiones y salarios escolares sumamente bajos, anulaciones de procesos, continuas apelaciones, además del cansancio, el desgaste físico y mental y el gasto económico que implica para la usuaria el constante pago de abogados.

Incidente de entrada a clases o Salario escolar.

Los incidentes de entrada a clases se han convertido en todo un problema para las madres de familia o jefas de Hogar.

En cuanto a este punto, no hay nada reglamentado. Las “reglas” se van conociendo sobre la marcha del proceso. Así, los tiquetes de supermercado, facturas de compras, pagos de mensualidades, uniformes y todo lo concerniente a este tema, pueden ser aceptados o no, según sea el juzgador que lo analice.

Aún si los comprobantes son debidamente formales (facturas timbradas), no se cuenta con la certeza de que sean aceptados si hay oposición del demandado. Se sabe y se entiende que tanto una parte como la otra tienen derecho a emitir criterio y a ser tomado en cuenta por la respectiva autoridad, pero en ocasiones, la fundamentación carece de asidero legal, y el juzgador no aplica la sana crítica racional.

Por lo general, las necesidades de cada estudiante son diferentes. Por ejemplo, en algunos casos se necesitarán cuadernos más gruesos, o mayor cantidad de hojas, o lápices, o

materiales. No puede unificarse un criterio en este aspecto porque depende incluso de la lista que algunas escuelas o colegios soliciten a los estudiantes. Así, sucede que a veces se solicitan libros o materiales que luego no se utilizan, o se utilizan sólo en parte. (Ejs: artes industriales, mecanografía, dibujo técnico, etc.).

Lo mismo sucede con la compra de uniformes para Educación Física (tenis, medias), ya que al estudiante se le da la libertad de comprar zapatos que les sirvan tanto para uso diario como para deportes. Si la factura no indica expresamente que son tenis blancas, que son las más comunes para educación física, puede ser que el tiquete no sea aceptado.

Sucede también con los libros de lectura obligatoria, cuyos nombres no están contemplados en las listas que da la Institución. Así, se pierde mucho tiempo, esfuerzo y recursos en apelaciones para un proceso cuya pronta resolución es de vital importancia para que nuestras (os) hijas (os) sigan estudiando con la tranquilidad y estabilidad emocional, psicológica y económica que deberían tener. Esto tampoco se da, por lo que también en este aspecto se violentan derechos.

Hay montos aprobados por el juzgado que no corresponde ni siquiera a una tercera parte de lo invertido por las madres en los gastos escolares, colegiales o universitarios.

A pesar de que se apelan las resoluciones, los montos de lo que se invierte en la entrada a clases nunca son aprobados en su totalidad, aunque estén debidamente justificados (facturas timbradas y listas de útiles).

El mismo juzgado está propiciando el “enriquecimiento sin causa”. Ignoramos las causas por las cuales no se aprueban los montos totales porque el Juzgado no lo explica a pesar de que se le hace tal solicitud.

Prejuicios y errores

- *Creer que la Pensión alimentaria es un derecho exclusivo de personas de muy escasos recursos económicos o solamente de las (os) niñas (os).*
- *Creer que la mujer que trabaja en su hogar (trabajo doméstico), no trabaja.*
- *Creer que la mujer que trabaja en su hogar y fuera del mismo no tiene derecho a una pensión.*
- *Creer que la mujer que tiene buena apariencia no necesita pensión.*
- *Creer que la demanda de nuestros derechos (denuncias por violencia intrafamiliar, solicitud de pensión) es por venganza.*
- *La masculinidad basada en el respeto.*
- *Creer que el maltrato y los golpes ocasionales propiciados a una mujer son faltas leves o levísimas y que no son objeto de sanción.*
- *Pensar que la mujer es la que tiene el deber de asumir la guarda y crianza de los hijos y que el hombre tiene la libertad de romper el matrimonio y continuar con su vida sin asumir la responsabilidad de sus actos. Es bien visto y hasta aceptado que el hombre tenga una nueva compañera sentimental, aunque no asuma la responsabilidad que debería, en tanto que a la mujer sí se le reprocha esa condición.*

Consecuencias

Los siguientes problemas son los que la mujer enfrenta al tomar la decisión de reclamar una pensión alimentaria para sus hijos y para sí.

➤ Revictimización.

Revive el ciclo de violencia emocional, psicológica y patrimonial de que fue objeto una y otra vez. Los procesos son lentos, largos, tediosos y desgastantes. Las situaciones que

resultaron tan dolorosas y frustrantes se vuelven a revivir y provocan estados de gran angustia, depresión, aislamiento, impotencia, etc.

El tener que esperar meses y hasta años por un fallo, puede incluso terminar por desalentarla a no proseguir con los procesos que deberían garantizarle mejoras en su calidad de vida, así como a la de sus hijos. Esto tiene severas repercusiones para la familia, sobre todo cuando no se cuenta con un empleo, casa propia o los medios para garantizar educación, acceso a servicios de salud, vestido, recreo y todo lo que tanto el Código de Familia como muchas otras leyes le garantizan a la familia.

➤ ***Daño social relevante.***

La mayor parte de hogares en cuyo seno hay ausencia de figura paterna, enfrentan una gran inestabilidad tanto a nivel emocional como psicológico y económico.

El impacto de la pobreza es mayor entre las mujeres. El statu quo baja y no se logran alcanzar nuevamente las mismas condiciones o mejoras que se tuvieron, lo que impide el desarrollo integral de la familia y la sumen en estados de pobreza.

➤ ***Desconfianza en el sistema.***

La mujer acude a hacer válidos sus derechos, amparada en las leyes que tanto se le dice que la protegen, sin embargo, se lleva la sorpresa de que ciertamente no es así.

Hay un respeto mal entendido. La insistencia y hasta exigencia del reclamo de nuestros derechos causa molestia en los Jueces y en general en el personal del Poder Judicial.

Se debe entender que de las madres de familia, jefas de hogar, depende que nuestras(os) hijas(os) se alimenten, tengan techo, se vistan, tengan la oportunidad de realizar sus estudios, puedan acceder los servicios de salud y otras tantas cosas que, de acuerdo a la Constitución Política, Tratados y Convenios internacionales, tienen como derechos consagrados.

*Las leyes no son simples discursos que las(os) abogadas(os), las(os) Jueces y resto de personas manejan. Fueron creadas para protección del ser humano y tienen como propósito el bien superior de las personas, principalmente de aquellas que **No se encuentran entradas de índice.** por una razón u otra, están en desventaja por la irresponsabilidad de quienes no quieren asumir sus deberes tanto con sus hijas(os) como con la mujer, que con gran esfuerzo se mantiene en un hogar tratando de sostenerlo y cuyo trabajo ni siquiera es reconocido ni por los demandados ni por las jueces.*

*A este aporte de la mujer en su hogar, se le llama **salario en especie** y es muy real. Lamentablemente, los demandados tampoco lo reconocen, se niegan a hacerlo, y los jueces hacen caso a esta negación en lugar de instar al demandado a reconocerlo.*

En este aporte de la mujer, del cual nuestros hijas(os) reciben gran beneficio, está contemplado la parte humana más valiosa y principal para la recuperación de tanto daño psicológico, moral, económico y espiritual que muchas niñas(os) y adolescentes sufren a consecuencia de violencia intrafamiliar, hogares rotos e irresponsabilidad por parte de sus padres.

Durante mucho tiempo se ha luchado para que se reconozca el sacrificio que implica para una mujer cumplir con sus responsabilidades en el hogar, como madre, como profesional y como esposa.

El salario en especie es una figura que debería ser dotada de verdadera importancia y ser tomada en cuenta en las fijaciones de Pensiones alimentarias.

El ignorarla es parte de los prejuicios que la mujer debe enfrentar y es un verdadero acto discriminatorio.

Por lo general, en las sentencias, el juez le elimina la pensión alimentaria a la mujer alegando que no aporta ningún documento que haga constar que no puede trabajar. Se parte únicamente del hecho de que como no está laborando fuera del hogar, no está trabajando. ¿Cómo se le llama entonces a las labores domésticas? ¿Cuánto tendremos que esperar para que el trabajo doméstico sea tomado en cuenta como trabajo?

Este grave error en que caen los señores jueces se llama prejuicio y debe ser desterrado ya de sus pensamientos machistas. La mujer ama de casa trabaja y tiene dos trabajos cuando también lo hace fuera de su casa.

- ***Propuesta de soluciones***

En la parte administrativa:

Contratar más personal. El Juzgado de Pensiones está colapsado y esto lo sabemos tanto el personal como las usuarias(os).

Deben ser personas acostumbradas a trabajar bajo presión. Asertivas, educadas y con aplomo por el tipo de problemas que ahí se manejan.

Dar capacitación y seguimiento a esa capacitación. No es suficiente que se diga que se está sensibilizando al personal. Es evidente que esta sensibilización no se está poniendo en práctica o no cumplió con su objetivo.

Tener presente que la falta de personal es algo que no está en manos de las usuarias solucionar. Este vacío no es responsabilidad de las(los) usuarias, por el contrario, le atañe únicamente al Poder Judicial, por lo tanto, no debe ir en detrimento nuestro.

La rotación del personal es una buena medida. Sin embargo, se debería poner más atención a las personas que realizan el trabajo con gusto, con deseos de ayudar, con responsabilidad, especialmente en el Juzgado de Pensiones. El personal de este juzgado debe tener muy claro que deben redoblar sus esfuerzos, porque de la rapidez con que se le encuentre la solución a muchos problemas, depende el bienestar de una familia.

Agilizar la entrega de las órdenes de apremio y de captura. En este punto, los cambios que se deben hacer ya implican modificaciones a la Ley de Pensiones alimentarias, que es algo

que va a ser planteado más adecuadamente y ante las instancias que corresponden. Sin embargo, solicitamos el apoyo para que esto se dé.

Montos de las pensiones. Es importante que los jueces consideren que ninguna pensión debería ser menor al monto que corresponde a la canasta básica.

Periodo de vacaciones del Poder Judicial. Es importante que estas se anuncien en lugares muy visibles y especialmente, que un mes antes se les comuniquen a las usuarias por cualquier medio. Estas vacaciones generan muchos problemas, en especial con la tramitación de los apremios y las órdenes de captura. Generan una carga de trabajo extra y perjudican demasiado los intereses de las usuarias y sus familias. Por esta razón, se debe redoblar el personal al regresar de ellas y tomar las medidas del caso para evitar el perjuicio de quienes dependen de pensiones para su subsistencia.

Defensa Pública. Es de gran ayuda y cuenta con personal calificado, comprometido, atento y servicial, sin embargo, la falta de recurso humano limita su actuación y compromiso de ayudar.

La cantidad de expedientes que se tramitan sólo en el campo de Pensiones alimentarias y la falta de recursos económicos de las demandantes justifican la necesidad de más personal para agilizar este servicio y hacerlo más competente, de no ser así, la calidad del servicio podría decaer notablemente y esto sería de gran perjuicio para quienes no cuentan con los recursos para sufragar los altos costos de un profesional en la materia.

Los Defensores Públicos no cuentan con el tiempo necesario para revisar los expedientes con la debida atención y así poder asistir mejor a la usuaria.

A nivel de Proceso:

Solicitud de oficios a la CCSS, Tributación Directa, Registro Público y demás instituciones para recabar la información necesaria para tener un panorama más claro de las verdaderas ganancias de los demandados.

Revisión exhaustiva de las pruebas que presentan ambas partes para evitar errores graves en los fallos tanto de pensiones provisionales como definitivas.

Audiencias más informales donde se establezca un franco diálogo que beneficie a ambas partes y no la rigidez y el amedrentamiento a que son sometidos los testigos que asisten en la mejor disposición de dar su testimonio.

La solicitud de confesional y reconocimiento no debe dejarse de lado. Es otro medio que puede resultar muy beneficioso para la parte actora, ya que por este medio, se evidencia muchas veces la verdad de los hechos que se alegan. A pesar de las solicitudes de las demandadas, los señalamientos para tales figuras no se dan.

Fijación de un interés sobre los montos de las pensiones que no se pagan al día. Esto compensaría de alguna manera las deudas en que incurren las actoras por las multas de los cortes de servicios públicos, el pago atrasado de alquileres habitacionales, los préstamos que se deben solicitar para la manutención de nuestra familia, el pago de abogado(a), la contratación de personas para que hagan las capturas en razón de que el demandado se esconde para evitar ser notificado o llevado a la Reforma.

La posibilidad de que las órdenes de apremio y captura puedan ser dirigidas nuevamente a todas las delegaciones de Policía. El que esté dirigida sólo a una delegación, restringe su ejecución y aumenta la corrupción en las delegaciones. No se puede pasar por alto el hecho de que los actos de corrupción son de las cosas que más problemas causan a las

demandantes de pensiones. El problema es muy obvio. Entre más acercamiento hay con el demandado, por parte de la policía, más es la posibilidad de una amistad que provoque favores no convenientes para las demandantes.

Monitoreo del tiempo que tardan en procesarse las pensiones y las resoluciones tanto en el Juzgado de Pensiones Alimentarias como en el Superior (apelaciones).

La aplicación del principio de Justicia pronta y cumplida sin que eso implique omisiones, por parte de los juzgadores, que perjudiquen a las usuarias.

Clasificación de los expedientes en dos grandes grupos: las demandas cuyos trabajadores pertenecen a la empresa privada y los que pertenecen a las nóminas de empleados públicos.

Es un hecho que de este punto se deriva el principal problema de las demandantes: el reporte de los ingresos reales de los demandados. Ya es altamente conocido por los Jueces el problema que las usuarias enfrentamos con respecto a este punto tan importante para la asignación de una pensión justa, de acuerdo a los verdaderos ingresos que el demandado percibe. Es aquí donde se dan los reclamos y los problemas que más perjudican a la población tanto de mujeres como de las y los menores que necesitan de la pensión. Ni se diga de los adolescentes que ingresan a realizar sus estudios superiores.

Aplicación del artículo 27 de la ley de Pensiones alimentarias. En reiteradas ocasiones se demuestra que el demandado ha cometido fraude por simulación y distracción de bienes, pero no se aplica tal artículo a pesar de que la ley es clara y tajante en ese sentido. El juez debe testimoniar las pruebas al Ministerio Público para que se haga la investigación del caso. A pesar de la solicitud de la demandante, esto no se cumple. Debe ser de oficio.

ARTICULO 27.- Pago obligatorio de los alimentos

Para evitar el pago de la pensión alimentaria, no será excusa atendible que el obligado no tenga trabajo, sueldo ni ingresos; tampoco el que sus negocios no le produzcan utilidades, todo sin perjuicio del análisis de la prueba y de las averiguaciones que, de oficio o a indicación de la parte actora, acordare la propia autoridad, a fin de determinar el monto asignable en calidad de cuota alimentaria y la forma de pagarla.

Al demandado o el demandante que ocultare o distrajere bienes o ingresos, previa comprobación por el juez y con el resguardo del derecho de defensa, se le impondrá una sanción a favor de la otra parte hasta de veinte veces el monto de la pensión vigente o provisional si solo esta existe, para lo cual se tomarán en cuenta las condiciones y necesidades económicas de las partes. En tal caso, el juez testimoniará piezas para ante el Ministerio Público, a fin de que se determine si se está en presencia del delito de fraude de simulación. Esta sanción prescribirá en un plazo de diez años, contados a partir del momento en que se tenga conocimiento del ocultamiento o distracción. (La negrita no corresponde al original)

El pago en tractos que en muchas ocasiones solicita el demandado debe ser debidamente analizado. Los montos acumulados por pagos atrasados perjudican más a la demandante que al demandado. No puede dejarse de lado el hecho de que muchas veces esa solicitud tiene como propósito, por parte del demandado, que la deuda se acumule para que la usuaria tenga que acudir a otra vía para asegurarse el cobro de la deuda. Esto implica más gasto para la parte actora, y desembolsar recursos con los que no cuenta para intentar un cobro que no es posible porque el demandado ya hizo distracción de bienes o no tiene bienes con que responder.

La aplicación de los principios existentes en las leyes nacionales y tratados internacionales que garantizan a la mujer el derecho a mejoras en su calidad de vida. Una vez que la mujer llega a la etapa de la menopausia, requiere de más cuidados en su salud y la mayoría de las veces, el monto de la pensión no le garantiza la compra de medicamentos o la posibilidad de contar con el dinero necesario para la realización de exámenes y

controles que ayudarán a mejorar su calidad de vida. Este grupo, en particular, requiere un trato más adecuado a sus necesidades en cuanto a montos de pensión se refiere.

Sobre este tema, se presentará un estudio más detallado, debidamente respaldado por criterios médicos que justifiquen la atención que debe dársele al tema.

La asignación de un monto para la figura “salario en especie”. Su reconocimiento como un aporte de la mujer a la cuota de Pensión alimentaria y el deber de ser tomado en cuenta a la hora de la fijación de la misma.

La aplicación - en su totalidad - del artículo 164 del Código de Familia. La mayoría de las cuotas alimentarias no cubren la totalidad de lo expresado en ese artículo como norma y por el contrario, cuando se solicita una cuota extraordinaria para cubrir gastos que no fueron tomados en cuenta en la fijación de la pensión, el juez lo ignora o se niega a hacerlo.

Esto no debería ocurrir, sobre todo porque sobre este tema, ya la Sala Cuarta se ha pronunciado al respecto. (Voto número 536-92, de las diecisiete horas cincuenta minutos del 26 de febrero de 1992, entre otros.)

En cuanto a la problemática que se ha presentado por las sumas ínfimas que se fijan de pensión y los programas sociales que benefician a jóvenes cuyos padres ganan significativas sumas de dinero el periódico La Nación, del 8 de febrero del 2011, afirmo que:

- *que cuando las partes fijan la pensión voluntariamente el monto que reciben es en promedio un 16% más bajo que las fijadas judicialmente.*
- *Solo en la mitad de los casos (52% de las mujeres) el monto alimentario lo estableció un juzgado.*

Que existe una desventaja o asimetría entre las partes, toda vez que las jefas de hogar se representan solas en los procesos y/o por un defensor público mientras que sus excompañeros contratan abogados privados con especialidad en la materia de familia.”

Ahora bien, en cuanto a las observaciones realizadas podríamos acotar brevemente algunas variantes y otras se evidenciarán a lo largo de este trabajo.

Tengamos presente que en cuanto a lo anterior la Comisión de Familia ha hecho ingentes esfuerzos, que hoy día se evidencian, para lograr cambios importantes, al igual que lo ha hecho la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

También la Defensoría de los Habitantes, dentro de su competencia, tomó cartas en el asunto y de conformidad con sus potestades legales determinaron acciones al respecto y de ello emitió el informe preliminar DH-MU-0111-2011 del 7 de marzo del 2011, mediante el que puso en conocimiento de la Presidencia de la Corte Suprema de Justicia los principales puntos de la denuncia en materia de pensiones alimentarias y sus respectivas recomendaciones.

Ello, en aras de trasladar a la administración de Justicia las inquietudes de este grupo de mujeres e incidir en el mejoramiento del disfrute del derecho alimentario para las consideraciones del caso, tomando en cuenta que los principios procesales que informa esta materia obligan a buscar mecanismos rápidos y de acceso directo jurisdiccional.

En lo referente a las órdenes de captura y la corrupción en delegaciones policiales, se ha buscado unificar esfuerzos entre el Poder Judicial y la Fuerza Pública mediante el proyecto 800 Pensión que es una plataforma tecnológica que brinda información sobre las personas que cuentan con órdenes de pensión alimentaria emitidas por las autoridades para así agilizar el trabajo de los policías. Se busca con ello, brindar un servicio en el portal web de

la Fuerza Pública, ofreciendo un listado actualizado de todas las personas que cuentan con una orden de pensión alimentaria. Además, se ha incorporado la opción de consultas de órdenes de apremio al sistema de gestión en línea, el cual brinda información acerca de las órdenes de apremio vigentes, y quienes cuentan con internet podrán revisar su expediente. Tenemos además que los formularios para las solicitudes de demandas nuevas y de apremios, son más prácticas.

Otro aspecto a mencionar es que la mayoría de los despachos se han esforzado por mantener actualizada la fase o estado de los expedientes, situación que permite valorar si se está resolviendo en plazos razonables y mejora la calidad de la información. Asimismo, conforme estudios de estadística se ha dado un crecimiento en las sentencias emitidas por el Juzgado de Pensiones del Segundo Circuito Judicial de San José, lográndose con ello mejorar en cuanto al tiempo de respuesta judicial que las personas usuarias requieren.

Importante es señalar la existencia de la Unidad de Investigación de la Defensa Pública que constituye un servicio de localización del deudor alimentario, el cual es un recurso que muchas usuarias desconocen y se utiliza en aquellos casos en que exista una mayor vulnerabilidad.

En cuanto a las vacaciones de medio periodo, cabe mencionar que el Consejo Superior, en la Sesión Número 80-12, celebrada el 6 de setiembre del año 2012, aprobó un único cierre colectivo para el año 2013, teniéndose como único cierre colectivo el fin de año que será a partir del 21 de diciembre del 2012 hasta el 6 de enero del 2013, con las excepciones de ley. De allí que, al haber cambiado el plan vacacional de los funcionarios judiciales, se eliminaron los cierres colectivos de medio año y Semana Santa, existiendo una variación en cuanto a los obstáculos señalados por este grupo de mujeres. (ver al respecto Plan de vacaciones 2012-2013).

Sobre la solicitud de documentación por parte del Juzgador, ya en Circular No. 15- 2011 del 16 de febrero del 2011, en virtud del problema social que se generaba debido a las limitaciones de acceso a la justicia a personas usuarias en procesos alimentarios, que en algunos despachos se propiciaba, se hizo saber sobre el deber de los jueces de pensiones alimentarias de aplicar el artículo 2 de la Ley de Pensiones Alimentarias y de utilizar todos los medios posibles a su alcance para hacer llegar documentos básicos al expediente antes de rechazar un proceso alimentario.

Respecto a la observación que se hace en cuanto a las conciliaciones que se llevan a cabo en los Juzgados de pensiones alimentarias, en que se alude a las recomendaciones del Comité para la eliminación de la discriminación contra la mujer al estado de Costa Rica, 29º periodo de sesiones (del 30 de junio al 18 de julio del 2003), recomendación número 25, el Comité de la Cedaw pide al estado de Costa Rica que “(...) que aliente a los jueces a reducir la utilización del recurso de “conciliación” entre agresores y víctimas y vigile que los derechos de las mujeres sean debidamente protegidos durante tales “juntas de conciliación”, debe señalarse, que mediante circular 160-2012, del 18 de setiembre del 2012, se hace referencia a la improcedencia de conciliar en asuntos donde existe violencia doméstica de fondo. Así en dicha circular, el Consejo Superior acordó comunicar el criterio de la Comisión de Violencia Doméstica, en el sentido de que esta considera que es improcedente conciliar casos de la materia de violencia doméstica, ni proponer la conciliación ni homologar acuerdos en los casos de otras materias donde está presente dicha violencia. Por ello, debe el juzgador tener mayor cuidado a la hora de decidir si es factible utilizar el recurso de la conciliación o no, dependiendo de cada caso en particular.

Lo que alude a los aumentos automáticos, este se agilizó y facilitó para los despachos que cuentan con “Sistema de Depósitos Judiciales”, herramienta informática que permite incluir en cada monto del expediente judicial los aumentos decretados por ley. Los despachos que tengan el sistema deben tomar en cuenta lo siguiente:

- Verificar que el aumento automático haya sido notificado al demandado.

- Que el monto de pensión alimentaria coincida con el monto establecido en el SDJ.
- Que en el sistema el expediente esté identificado como un asunto para aplicar aumento automático.
- Conocer cuál es el aumento de ley para el sector público y el sector privado.
- Aplicar el aumento masivo de acuerdo al sector en que labore.

En cuanto al artículo 27 de la ley de Pensiones alimentarias, que se considera no se aplica, ni aun a solicitud de la parte demandante, a pesar de que la ley es clara, la Licda. Elizabeth Picado hizo referencia al respecto en entrevista que se le realizó, manifestando en el año 2011 que, en el Despacho de ellos solo en una oportunidad se ha aplicado dicho artículo por cuanto el juez de familia de segunda instancia determinó que en el caso o expediente que se le presentaba el demandado había ocultado bienes, motivo por el que devolvió el expediente al despacho de pensiones para que se hiciera la sanción correspondiente y por tanto nosotros aplicáramos el artículo mencionado. Continúa manifestando, que respecto a este artículo ella presentó una consulta a la Sala IV, pues consideraba que allí se estaba aplicando el “non bis in ídem” por cuanto se estaba sancionando dos veces por un mismo hecho, porque se dice que se debe testimoniar piezas ante la fiscalía pero que además ellos (sea los de pensiones), también tienen que sancionar. “Además debemos ser juez y parte, porque nosotros tenemos que investigar. Por un lado, dice que nosotros debemos investigar y por otro que uno debe sancionar y entonces uno se convierte en juez y parte, entonces yo dudo de la constitucionalidad de ese artículo, sin embargo, no le dieron trámite a la consulta porque dijeron que no procedía. A mí me parece que allí hay una doble sanción. Si yo considero que hubo un fraude por simulación o un ocultamiento de bienes a mí me parece que lo lógico es que yo lo envíe a la fiscalía, para que la fiscalía haga el estudio, pero cuando lo hago ellos me lo devuelven, porque dicen que me corresponde a mí, que el artículo dice que yo debo hacerlo. Cuando en este despacho se aplicó este artículo (correspondió al Lic. Minor) se hizo y el demandado pagó, pero como nadie apeló, allí quedó el asunto. La fiscalía no lo tramitó, lo devolvió. Lo que pasa es que el artículo está mal redactado, definitivamente hay una mala redacción por parte del legislador”.

5.1.2- INFORMACIÓN BRINDADA POR PARTE DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DEL PODER JUDICIAL

Refiriéndose esta investigación a la injerencia de la Contraloría de Servicios de Poder Judicial en el acceso a la justicia y siendo que esta coadyuva con la transparencia del sistema judicial, es necesario plasmar algunos aspectos que esta ha evidenciado como interrogantes y problemas más frecuentes en los Juzgados de Pensiones Alimentarias.

Recordemos la Contraloría es una instancia que promueve que las personas usuarias reciban orientación oportuna en cuanto a su gestión, conozcan sus derechos y se acerquen a señalar las deficiencias en el servicio que se brinda, con el propósito de que este sea mejorado. Además mediante circular 123-2012, dirigida a los despachos judiciales de todo el país, La Corte Plena, en sesión número 23-12, celebrada el 2 de junio del 2012, artículo XXX, acordó “comunicar la obligación en que están de rendir los informes solicitados por la Contraloría de Servicios, los que deberán remitirse en el plazo perentorio señalado por esta oficina, bajo sanción disciplinaria en caso de incumplimiento” de tal manera estos informes enriquecen los datos con los que cuenta la Contraloría.

Ahora bien, conforme apunta la Contraloría destacan entre las consultas o interrogantes más frecuentes en materia de Pensiones Alimentarias, las siguientes:

- ¿Cómo se presenta la demanda?
- ¿Sí se requiere abogado para el proceso?
- ¿Sí la Corte brinda un abogado para el proceso?
- ¿Dónde se obtiene la asesoría de la Defensa Pública para el proceso?
- ¿Cuáles son los trámites a seguir para solicitar el permiso de salida del país, las órdenes de apremio corporal y exoneración de pensión alimentaria?
- Disconformidad por actuaciones de oficinales de la Fuerza Pública en relación a materia de pensión alimentaria.

- ¿Qué se puede hacer cuando los policías no ejecutan la orden de apremio del demandado?
- ¿Se puede interponer la demanda a los abuelos, cuando el demandado se oculta o no se encuentra?
- ¿Cuánto puede ser el monto que se establece en el proceso?
- ¿Cuándo procede la solicitud y cuáles son los requisitos para solicitar el bono escolar, por ejemplo si el demandado recibe bono escolar de la empresa en la que labora?
- ¿Qué es un incidente de aumento y un aumento automático de pensión y con qué regularidad se ordenan esos aumentos?
- ¿A partir de qué fecha se debe firmar orden de apremio por falta de pago de pensión, aguinaldo y bono escolar?

Resulta importante conocer las anteriores interrogantes, que con frecuencia, tienen las personas usuarias, para así procurar agilizar el acceso a la información con mecanismos prudentes, como los afiches, boletines, carteles, personal capacitado que brinde información adecuada, brochures de fácil comprensión para el usuario, etc.

En el informe de labores del año 2011 de este ente, se advierten además, como inconformidades de la persona usuaria, se alude a la atención telefónica y personal, al retardo en dictar resoluciones, a problemas en la actualización de los expedientes en el Sistema de Gestión del Juzgado de Pensiones, la falta de personal capacitado en Lenguaje de Señas Costarricenses (LESCO), al uso de lenguaje no comprensible para las personas usuarias en las resoluciones, al retardo del despacho para facilitar la contraseña para revisar expedientes por Internet, demora en la confección de las órdenes de apremio, a la falta de atención personalizada de los jueces y las juezas a las personas usuarias y a que la Defensa Pública del II Circuito Judicial de San José, cuentan solamente con un defensor para brindar asesoría a las personas usuarias del Juzgado de Pensiones. Cabe destacar que

actualmente, por información brindada por la Defensa Pública del II Circuito Judicial, se cuenta con siete defensores para brindar asesoría.

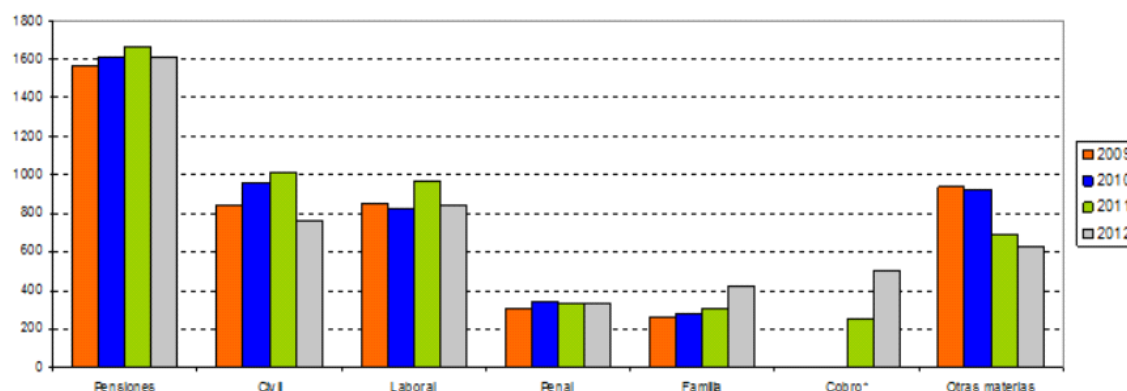
Otro aspecto importante que destaca la Contraloría de Servicios del Poder Judicial es el no aprovechamiento de las herramientas tecnológicas para la economía de trámites y la resistencia de los despachos a obtener la información requerida para la tramitación de los procesos judiciales, mediante el uso de los enlaces electrónicos que se han establecido con diversas instituciones como el Registro Público de la Propiedad, la Caja Costarricense de Seguro Social y el Registro Civil, para agilizar los procesos y evitar que sean las partes las obligadas a acudir a esas instituciones en procura de certificaciones o constancias.

Al respecto existe la circular número 15-2011, ya mencionada, actualmente obliga a los despachos a obtener dicha información mediante el uso de los enlaces mencionados, reduciendo así, en la medida de lo posible, la cantidad de documentos que se exigen para la interposición de las demandas, pues su obtención constituye un obstáculo al acceso a la justicia y tiene un costo significativo para la persona usuaria.

También se alude al desconocimiento por parte de las personas usuarias de las plataformas tecnológicas nuevas utilizadas por la institución para facilitar y mejorar los servicios, ante las nuevas tecnologías, como lo son, consulta y gestión en línea, notificaciones por medios electrónicos, recepción digital de escritos, entre otros más. Ello obliga a una mayor promoción por parte de la institución, lo cual se ha venido haciendo.

En el ámbito jurisdiccional son los Juzgados de Pensiones alimentarias los que tienen mayor cantidad de gestiones realizadas ante la Contraloría de Servicios y eso ha sido una constante a lo largo de algunos años, al igual que la mayoría de los motivos de las mismas, como lo podemos ver en el siguiente gráfico que contiene los datos adquiridos por la Contraloría de Servicios.

COMPORTAMIENTO DE LAS GESTIONES DEL ÁMBITO JURISDICCIONAL POR MATERIA Y AÑO



La Contraloría de Servicios clasifica las gestiones que presentan las personas usuarias, lo que ha permitido identificar de manera más precisa, las principales áreas de insatisfacción relativas a los servicios que brinda la institución y en el cuadro siguiente se detallan los motivos.

MOTIVO	Procedimientos administrativos	Retardo judicial	Atención lenta	Mala atención	Información	Múltiple
DETALLE	Molestia de la persona usuaria con aspectos o trámites administrativos en un despacho.	Retardo en resoluciones o actuaciones judiciales. Tiempo excesivo para resolver.	La persona usuaria manifiesta que el tiempo de espera para ser atendido fue excesivo.	La persona usuaria afirma haber recibido un trato grosero, indiferente, con vocabulario o modo inapropiado ya sea por acción o por omisión.	La persona usuaria manifiesta que falta información, rotulación, que le dieron información errónea o que tiene problemas para obtener la información	La gestión se relaciona con 2 o más motivos.

5.1.3- ENCUESTAS PROPIAS REFERENTES AL SERVICIO QUE BRINDA LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DEL PODER JUDICIAL

Se realizan algunas encuestas propias, en junio del 2013, con una muestra de cuarenta usuarios, referentes a la percepción que estos tienen con respecto al servicio que brinda la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

Se formulan seis interrogantes que a continuación se transcriben y se analizan de la siguiente manera:

Una primera pregunta en la que indaga si la persona usuaria del Sistema Judicial tiene conocimiento de la existencia de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial. Su respuesta resulta trascendental pues dependiendo de esta, se puede verificar si la divulgación e información en cuanto a la existencia de esta institución dentro del Poder Judicial ha sido y está siendo efectiva.

De la totalidad de los encuestados solamente una persona usuaria desconocía de la existencia de la Contraloría y casi la totalidad conoce de la misma, situación que facilita que quien lo requiera acuda a la misma en procura de un acceso adecuado al sistema judicial. Aun así, es un deber procurar que la totalidad de los ciudadanos conozca de la existencia de estos entes contralores.

P1. Sabía ud. Que el P.J. cuenta con Contraloría de Servicios	
Si	39
No	1

La siguiente interrogante, refleja el resultado de la pregunta anterior en el sentido de que el conocimiento de la existencia del ente contralor, da la posibilidad de que en caso de requerirlo la persona usuaria acuda a este.

Del total de los encuestados solamente una de las personas usuarias no ha requerido acudir a la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, una no respondió del todo a la interrogante, el resto sí ha acudido.

P2. Ha querido acudir a la Contraloría de Servicios para alguna gestión	
Si	38
No	1
NR	1

A continuación, se refleja el tipo de gestiones más comunes, sea por la que más recurren los usuarios al ente contralor. Encontramos que dichas gestiones son “orden de apremio-atención lenta” y orden de “apremio- aumento automático.”

Estos resultados inciden directamente en la materia de pensiones alimentarias, en la que, de toda la información recabada e inconformidades de las y los usuarios, se desprende que ha representado una problemática para las personas usuarias a través de los años.

De allí que se han dado paulatinamente, en diversos despachos de pensiones alimentarias, importantes modificaciones impulsadas por el Poder Judicial, algunas ya mencionadas, tales como cambios en la estructura organizacional de los Juzgados que tramitan esta materia, la implementación de juzgados electrónicos y orales, el mejoramiento y

accesibilidad a nueva tecnología e información, opción de consulta de órdenes de apremio incorporado al sistema de gestión el línea, accesibilidad a consultas de expedientes sin necesidad de acudir a los despachos judiciales, realización de aumentos automáticos a través de SDJ, unificación de esfuerzos con la fuerza pública para lo que respecta a las órdenes de captura, capacitación del personal para lograr una atención ágil y oportuna, entre otros más.

P3. Si su respuesta es afirmativa, que tipo de gestión?	
Atención lenta, Incidente de aumento	1
Audiencia, exp. Extraviado	1
Aumento automático, estudio cajero	2
Incidente de exoneración	1
Incidente de rebajo, permiso para buscar trabajo	1
Incidente de rebajo, salida del país	1
Maltrato de funcionario, atención lenta	1
No le dieron expediente porque lo tenía el juez	1
No se había dictado resolución, estudio cajero	1
Orden de apremio	2
Orden de apremio, Allanamiento	2
Orden de apremio, atención lenta	3
Orden de apremio, Atención lenta, Aumento automático	2
Orden de apremio, Atención lenta, no contestan llamadas telefónicas, aumento automático	1
Orden de apremio, aumento automático	7
Orden de apremio, aumento automático, Incidente de gastos extraordinarios	1
Orden de apremio, Demanda nueva	1
Orden de apremio, Expediente extraviado	1
Orden de apremio, Incidente de aumento	1
Orden de apremio, Incidente de gastos escolares	1
Orden de apremio, No contestaban teléfonos	2
Orden de Apremio, Violencia Doméstica	1
Resolución de pensión fija, aumento automático	1

Salida del país	1
Salida del país, no contestan teléfonos	1
Vacías	2

En cuanto a la pregunta anterior, la gran mayoría se mostró satisfecha con la respuesta recibida ante su gestión y consideraron la misma oportuna. Ello evidencia eficiencia en las acciones, explicaciones y seguimientos dados por la Contraloría de Servicios, conforme la perspectiva de las personas encuestadas en esta oportunidad. Solamente dos personas usuarias omitieron contestar del todo, como se ve en la gráfica que prosigue.

P4. Fue la respuesta oportuna a su solicitud	
Si	38
NR	2

En la pregunta que sigue se calificaron como buenas y excelentes la respuesta recibida a su gestión realizada. Ello representa una gran mejoría en la percepción del servicio brindado a las personas usuarias.

P5. Como la calificaría	
Buena	11
Excelente	27
NR	2

La Contraloría de Servicios cuenta con una línea gratuita, incorporada desde el año 2002 a este ente, para que la población adquiriera la información pertinente, en el tanto en que estos lo requieran para aclarar las dudas que se les presenten referentes a la administración de justicia.

Recordemos que el derecho a la información juega un papel importante en cuanto a acceso a la justicia se refiere, y a mayor información, mayor conocimiento. Así se interrogó a los encuestados a fin de saber si los y las usuarias de esta línea de información conocen de su existencia.

De los encuestados, fueron veinticuatro las personas usuarias que conocían de la existencia de la línea y quince los que desconocían de su existencia. Si bien es cierto la mayoría de las personas usuarias conocen de esta línea, el número de encuestados que desconoce de su existencia resulta aún significativa, pues con los años que ya lleva operando este recurso, es necesario que los y las usuarias tengan conocimiento en su totalidad de la misma. Para ello, parece, se requiere mayor divulgación e información institucional acerca de la existencia de este recurso telefónico existente para adquirir información pertinente y de acuerdo a las necesidades de los y las usuarias del sistema. Conociendo, además, que esta línea en ocasiones se encuentra saturada, quizás la designación de más líneas podría ser una opción.

P6. Conoce usted la existencia de la línea de información 800 donde el P.J. le brinda información	
Si	24
No	15
NR	1

5.1.4- JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE

En lo que respecta al II Judicial de San José, ya opera una propuesta denominada “Juzgado Modelo en Pensiones Alimentarias del II Circuito Judicial de San José”, en donde se implementaron, a partir de octubre del año 2011, nuevas formas de organización judicial, que permitan disminuir los tiempos de espera y la revictimización, e incorporar en forma general, la perspectiva de género y la accesibilidad en el quehacer de estos despachos. Ello en cumplimiento de los acuerdos tomados por el Consejo Superior en la Sesión 77-10 del 24 de agosto del 2010, artículo XLVIII y en la sesión extraordinaria de presupuesto para el 2011, No 32-10, artículo XXXVII.

Ya para enero del 2011 se realiza un informe en cuanto a la percepción de las personas referente al servicio público que se les brinda, tendiente a señalar los problemas más significativos de despacho de pensiones y algunas recomendaciones, posibles soluciones y acciones a tomar. (26) ver informe CSG 5-2011brindado por la Contraloría de Servicios en anexos)

En otro de los informes del 2011, realizados por la Contraloría, se señala que ya se han puesto en práctica las modificaciones recomendadas por la Comisión de Familia, de un Juzgado de Pensiones Alimentarias Oral y Electrónico que opera desde octubre del año 2011, pero se expresa allí que el tiempo que ha transcurrido es poco para poder calificarlo. Sin embargo, retoma las debilidades del Juzgado y las acciones tomadas a esa fecha (ver informe brindado por la Contraloría de servicios en anexos informe CSG 282-2011).

El Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, para agosto del 2013, cuenta con 12 jueces, 2 coordinadores judiciales (en estos momentos uno de ellos fue nombrado por un tiempo limitado), 27 técnicos judiciales y varios supernumerarios, que prestan colaboración al despacho, para el cumplimiento de sus labores diarias (información brindada por el coordinador judicial Marcos Marín).

Para esta misma fecha, sea agosto del 20013, la conformación y organización de este Juzgado es la siguiente: (Información brindada por la Coordinadora Judicial del Juzgado de Pensiones de Goicoechea)

Fase inicial: Tiene 1 Técnica Judicial (Raquel Ramírez) encargada de tramitar la solicitud de demanda de pensión alimentaria con el señalamiento de audiencia previa, envío de citaciones y llamadas telefónicas a las partes para la invitación a la conciliación previa.

Llamada de Audiencias: 1 Técnica Judicial (Diana Mejía) llama a la audiencia previa y remite a las partes a la Jueza Conciliadora (MSc. Hazel Delgado) para la realización de la audiencia.

Fijación Provisional: Si no concilian el expediente es trasladado a un Juez o una Jueza que por roll le corresponda llevar a cabo la fijación alimentaria provisional. (Los jueces son el Lic. Leonardo Loría, MSc. Jacqueline Vindas, Licda. Marta Yanori Quesada).

Técnicos Proveedores: Consta de 5 personas. Se encargan de resolver todo lo concerniente a los expedientes de acuerdo a la terminación del número del asunto cada proveedor se encarga de resolver dos terminaciones. (Son Vanessa Mayorga, Rodolfo Aguirre, Víctor Vega, Alvaro Chavarría, y Stephanie Montero).

Jueces Tramitadores: Son 2 Jueces.

Jueces para resolver recursos: Son dos uno que está en el turno vespertino y otro en el turno diurno.

Manifestación: Conformado por 5 personas. (Christopher Castillo, Luis Fernando Monge, Jorge, Raquel Valerio, y Keiner).

Atención telefónica: 1 persona (Jeannette Mena) atiende 2 líneas telefónicas en forma constante durante todo el día.

Agregado de escritos: 1 persona (Marianela Torres).

Estudios de tesorería y lo concerniente a los Depósitos Judiciales: 2 personas (Hernán Azofeifa y Marianela Fallas)

Área de Apremios Corporales: Conformado por 4 personas quienes se dedican exclusivamente a resolver este tipo de trámites. (Norma Zarate, Nathalie Walsh, Grettel Mata, Kattia Madrigal).

Distribución de cuotas de trabajo: Por su parte, consta además de una persona (Karina Monge) quien se encarga de distribuir diariamente a las compañeras las cuotas de trabajo de apremios corporales y retenciones salariales.

Jueces Decisores: Juezas encargadas de resolver expedientes en donde se de dictar sentencia de la cuota alimentaria provisional en cuanto a los expedientes ingresados desde el 2011. (Son las juezas, María de los Ángeles Muñoz, Ileana Moreno, Kembly Díaz).

Juezas que se encargan de dictar sentencias en expedientes de procesos de aumento, rebajo, inclusión de beneficiario, exclusión, exoneración, salarios escolares, gastos de embarazo y maternidad, modificación de fallo, entre otros: Son las juezas Jacqueline Hernández y Evelyn Porras.

Coordinadores Judiciales: Son dos.

- Marcos Manuel Marín encargado de atender gestiones en cuanto a quejas de la Contraloría de Servicios, quejas de usuarios, vigilar la atención en la manifestación, distribuir el trabajo entre los compañeros y compañeras de la oficina, recursos de Sala Constitucional, atención de consultas con otras oficinas, control de personas detenidas, entre otras funciones.
- Rebeca Valverde (persona que sustituye en este momento a la coordinadora Susan Herrera), encargada del envío y recibo de expedientes al Superior, a otros Despachos por incompetencia, revisión de expediente para dictar sentencia, registro de envío de esos asuntos a los Jueces decisores para el dictado de la sentencia y registro de devolución, certificaciones de expedientes, control de la Caja Fuerte, de títulos valores, entre otras funciones.

Turno Vespertino: Compuesto por 4 personas encargadas de atender el público y de resolver gestiones urgentes. (Cynthia Marín, María Carlina Arias, David Jenkins, Francinie Ortiz).

Es notorio que este Juzgado diariamente tramita cargas de trabajo importantes y por ello tanto la Comisión de Familia, La Contraloría de Servicios y el Consejo Superior, entre otros, se han dado a la tarea de evaluar y coadyuvar con las necesidades más urgentes de este Despacho, a fin de que este brinde a la persona usuaria un servicio óptimo.

De allí que, la Comisión de Familia ha tomado medidas drásticas en aras de procurar mejoras significantes, tales como mayor cantidad de recurso humano y nuevas estrategias de atención con el objetivo de disminuir tiempos de espera y la revictimización. Desde abril del año 2011 se han encargado de realizar cambios en la estructura organizacional de este despacho, procurando una tramitación efectiva.

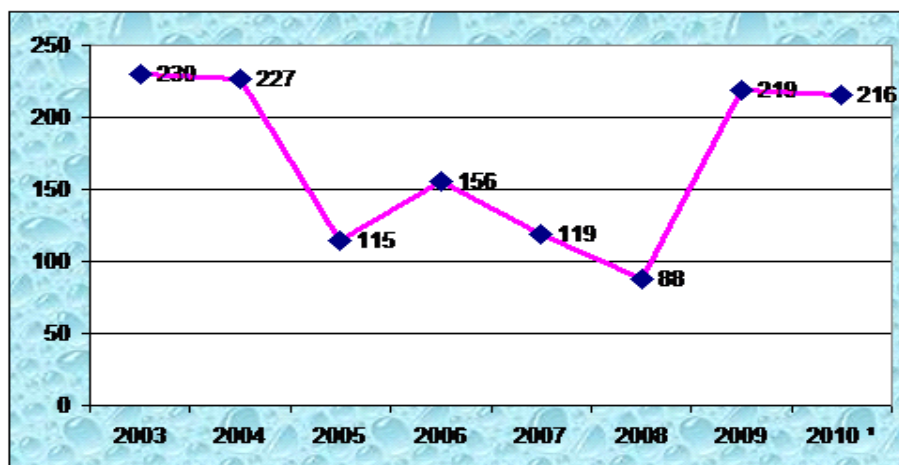
Así, desde el 1 de setiembre del 2011, se inicia una nueva etapa para este Juzgado al crearse el Juzgado oral y electrónico, de tal manera que se implementó un juzgado paralelo que tramita desde esa fecha todos los procesos nuevos de forma oral y electrónica, logrando con ello reducir los tiempos de espera.

Resulta interesante conocer, el comportamiento que en cuanto a calidad de servicio ha tenido este Juzgado a través de los años.

Con el siguiente gráfico, la Contraloría de Servicios señala el comportamiento de las gestiones en ese Juzgado, durante los años del 2003 al 31 de julio de 2010.

**Cantidad de gestiones por año, relacionadas con el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo
Circuito Judicial de San José**

Durante el 2003 al 2010



Fuente: Sub Contraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial de San José.

¹ información actualizada al 31 de julio de 2010.

Según la información extraída del sistema de registro de gestiones de la Contraloría, de las 1370 gestiones tramitadas desde el año 2003 en relación con el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, el 50% (685) estuvieron asociadas con problemas de retardo judicial, mientras el restante 50% se asociaron con otros motivos de gestiones. Es importante aclarar que, dentro del total de las gestiones tramitadas en la Contraloría de Servicios por retardo judicial, no se consideraron aquellas cuyo motivo fue múltiple, es decir, que se asociaron dos o más motivos que incluyan el retardo judicial.

En el siguiente cuadro se puede observar la cantidad de casos por retardo judicial atendidos por la Contraloría desde el 2003.

Gestiones tramitadas por la Contraloría de Servicios, según el motivo de la gestión por año relacionadas con el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José durante el 2003 al 2010¹							
Año	Total	Motivo de la Gestión					
		Retardo Judicial	%	Proc. Adminis.	%	Otro	%
2003	230	107	46	44	19	79	34
2004	227	87	38	63	28	77	34
2005	115	55	48	14	12	46	40
2006	156	81	52	16	10	59	38
2007	119	50	42	13	11	56	47
2008	88	37	42	9	10	42	48
2009	219	125	57	13	6	81	37
2010	216	143	66	5	2	68	31

Fuente: Sub Contraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial de San José.

¹ Información actualizada al 31 de julio de 2010.

Durante el 2003 se registró una mayor cantidad de gestiones por otros motivos, dentro de los que destacan 44 (19%) gestiones por procedimientos administrativos, 29 (13%) por extravió de expedientes y 15 (6%) por trato inadecuado.

En el año 2005 el retardo judicial alcanza un 48% y los motivos más destacados después del retardo son 14 (12%) por procedimientos administrativos, 11 (9%) por extravió de expedientes y 8 (7%) por trato inadecuado, al igual que los años 2003 y 2004.

Ya para el 2009 y 2010, es posible apreciar que un 57% y 66% respectivamente, de las gestiones del Juzgado se asocian con retardo en alguna de sus etapas. Por otro lado, llama la atención la disminución porcentual que se presenta para otros motivos de gestiones durante el 2009 y 2010.

Ya para el año 2012, conforme a último informe anual, de la totalidad de gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios del II Circuito Judicial, la mayor cantidad correspondieron a la materia de Pensiones Alimentarias con un total de 302 (27%) de las cuales 207 (69%) fueron valorados como justificados, 76 (25%) como injustificado, mientras 19 (6%) como no calificable.

Los motivos de las gestiones recibidas, señala la Contraloría, obedecen fundamentalmente al de “retardo judicial”, ya que se alcanzó un total de 197 (65%) inconformidades por ese motivo, también se registraron 23 gestiones (8%) por los motivos de “retardo administrativo”, seguido de 16 (5%) por “procedimientos administrativos”.

Se identifica, por parte de este ente, el problema de Retardo Judicial como un problema que va en crecimiento en los Juzgados de Pensiones Alimentarias.

Del total de gestiones tramitadas por oficina, han sido recibidas (1224) en el II Circuito Judicial, ocupando el Juzgado de Pensiones Alimentarias el primer lugar del Circuito, con 290 gestiones, de allí que a fin de mejorar el servicio en materia pensiones alimentarias, la Comisión Jurisdiccional de Asuntos de Familia está propiciando nuevas formas de reorganización del Despacho.

De todas las boletas de sugerencia recibidas por la Contraloría, la mayor cantidad de boletas tramitadas corresponde al Juzgado de Pensiones Alimentarias. De estas boletas recibidas que fueron 68, 5 calificaron el servicio de Juzgado de Pensiones como muy

bueno, 6 como bueno, 21 como regular, 32 como malo y 4 no respondieron. En cuanto a la calificación de tiempos de espera, 2 lo calificaron como rápido, 3 como aceptable, 57 como lento y 6 no respondieron.

Identificó la Contraloría de Servicios, para el año 2012, entre los problemas más frecuentes en el servicio del II Circuito Judicial, los siguientes que atañen a la materia alimentaria:

- “Problemas por retardo en la resolución de aumentos automáticos de pensión y salario escolar en el Juzgado de Pensiones Alimentarias. El tiempo promedio actual para resolver este tipo de escritos es de dos meses, con el fin de acortar este tiempo de resolución, el Juzgado instaló un sistema de automatización de solicitudes de aumentos automáticos.
- Retardo en la resolución de órdenes de apremio en el Juzgado de Pensiones Alimentarias. Actualmente el tiempo estimado por Juzgado para realizar dicho trámite es de 5 días hábiles u 8 días naturales.
- Retardo en la resolución de Incidentes de Rebajo de Pensiones, Exoneración y Aumentos. A la fecha el tiempo promedio establecido en el despacho para este tipo de resoluciones es de mes y medio a dos meses, para el dictado de la sentencia a partir de la fecha que se le asigna a un juez para fallo. El promedio establecido por juez (a) como parámetro de rendimiento es de 30 resoluciones por mes. No obstante, tenemos casos en que el retraso supera los 5 meses”. (27) Último informe Anual en PDF de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial 2012- sede Goicoechea, pg. 16 a 17.

El retardo Judicial, el trato inadecuado, los tiempos de espera, se considera siguen siendo la constante.

En el siguiente cuadro, a modo de comparación y referencia, se describen los motivos de las gestiones recibidas del 1 de enero al 31 de julio del año 2010, con la valoración correspondiente.

Cuadro N° 3

Gestiones tramitadas por la Contraloría de Servicios relacionadas con el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José

Julio 2010

MOTIVO DE LA GESTIÓN	TOTAL	Valoración		
		Justificadas	Injustificadas	No calificables
TOTAL	<u>216</u>	<u>126</u>	<u>74</u>	<u>16</u>
Retardo Judicial	143	88	51	4
Múltiple	21	13	7	1
Problemas de Información	10	6	2	2
Retardo Administrativo	8	4	3	1
Atención Lenta	6	4	0	2
Error Material	5	1	4	0
Procedimientos Administrativos	5	1	3	1
Trato Inadecuado	4	1	0	3
Notificaciones	4	2	1	1
Accesibilidad a los Servicios	2	2	0	0
Extravío de Expedientes	2	2	0	0
Pérdida de Documentos	1	1	0	0
Improcedente	1	0	1	0
Incumplimiento de Directrices In	1	0	1	0
Otro	3	1	1	1

Fuente: Sub Contraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial de San José.

Como se observa en el cuadro anterior, del año 2010, la Contraloría de Servicios recibió para ese año un total de 216 gestiones, de las cuales 143 (66%) son por retardo judicial, de estas 88 (61%) son justificadas, evidenciándose la constante a que hace referencia la Contraloría en cuanto al retardo judicial para el año 2012 en el cual se recibieron un 65% de inconformidades por retardo judicial.

Ahora bien, cabe rescatar que en Informe 118-EST-2013 de la Sección de Estadística del Poder Judicial, relacionado con el movimiento de trabajo durante el año 2012, se establece que de los casos entrados en los diferentes juzgados que atienden materia de pensiones alimentarias, la mayoría se registran en el Juzgado de Pensiones Alimentarias del II Circuito Judicial de San José, con 3.294 casos entrados, 279 más que el año anterior, sea el 2011, siendo el de mayor incidencia. También alcanza este Despacho el mayor número de casos terminados, alcanzando 1.965 asuntos.

Además, se consigna en el mismo informe, que de los juzgados que atienden la materia alimentaria, este Juzgado consigna la mayor cantidad de casos terminados alcanzando los 1965 asuntos para el año 2012. De igual forma lo fue en el año 2011 con 2015 asuntos. En el 2012 el programa contra el Retraso Judicial (la mora judicial) brindó apoyo a este despacho.

Otro aspecto, es el referente al circulante, pues se establece en el informe mencionado que este Juzgado obtiene la mayor cantidad de asuntos pendientes para los años 2011 y 2012, correspondiendo el circulante a 11.586 asuntos pendientes y a 13.797, respectivamente. Se evidencia un aumento en el Circulante de este despacho de un 19%.

Tómese en cuenta que el circulante de este Juzgado de Pensiones es abundante, y que su radio jurisdiccional de atracción incluye a seis cantones muy poblados, como lo son Curridabat, Montes de Oca, Tibás, Goicoechea, Coronado y Moravia.

Resulta significativo resaltar que en general, el informe del Departamento de planificación muestra que los Juzgados de Pensiones, para el período 2011 y 2012, evidencian el esfuerzo realizado por dictar más sentencias, y experimentan un aumento en conciliaciones, visible a lo largo de cuatro años, alcanzando en el 2012 la cifra más alta de los últimos cinco años.

Nótese que el Juzgado de Pensiones del II Circuito Judicial de San José es el Juzgado que registra la mayor cantidad de sentencias, con 2.053, para el 2012, que es superior en un 38,5% a la del año 2011. Con ello constatamos un incremento en el dictado de sentencias, por parte de este despacho lo cual es muy positivo. Teniendo un crecimiento en las sentencias emitidas por este los Juzgado, mejoramos en cuanto al tiempo de respuesta judicial que las y los usuarios requieren.

5.2- ENCUESTAS PROPIAS REFERENTES AL JUGADO DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSE

En el plan Estratégico 2007 – 2011, del Poder Judicial, enfatiza la gestión orientada a las personas usuarias “... estableciendo condiciones que garanticen el derecho fundamental de acceso a la justicia”, y “... siempre tomando en consideración la mejor atención hacia el usuario...”, entre otras acciones estratégicas establecidas.

En razón de lo anterior, es indispensable conocer la opinión que las personas usuarias, en cuanto a la calidad de los servicios que se le brindan por parte los despachos judiciales, ya que la percepción que tengan incide en la imagen que estos tendrán del Poder Judicial.

Así, en aras de verificar la situación para el año 2013, del Juzgado de Pensiones Alimentarias del II Circuito Judicial de San José, de realizar algunas encuestas para ser contestadas por algunas de las personas usuarias de este Juzgado.

El cuestionario incluyó nueve preguntas a usuarios del Juzgado de Pensiones II Circuito Judicial de San José, que se transcriben a continuación:

Sexo F____ M____

1.- ¿Qué tipo de trámite se encuentra realizando?

2.- ¿Ha notado usted cambios en la tramitación que lleva el Juzgado de Pensiones Alimentarias?

Si

No

3.- Esos cambios para el debido acceso a la justicia, los considera

Excelente

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

4.- ¿Fue su atención en el despacho eficiente y pronta?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

5.- ¿Cómo calificaría los tiempos de espera para ser atendido en ese Despacho?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

6.- ¿Obtuvo un trato adecuado y la información acertada?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

7.- A su criterio, nombre alguna fortaleza y alguna desventaja en ese despacho para acceder a la justicia.

8.- ¿Logró su objetivo?

Sí

No

9.- Aporte alguna sugerencia que permita mejorar la calidad del servicio que ofrece el despacho a las personas usuarias.

A continuación, exponemos la tabulación de los instrumentos aplicados a las personas usuarias de este del Juzgado de Pensiones alimentaria de Goicoechea, en junio del 2013, realizado con una muestra de 40 usuarios encuestados.

Sexo	
Masculino	12
Femenino	28

Se realiza esta encuesta a cuarenta usuarios de los cuales doce son varones y veintiocho son mujeres. Evidentemente, como ya ha quedado constatado, frecuentan dicho despacho más mujeres que hombres por el tipo de materia de que se trata, pues generalmente son las mujeres, como grupo vulnerable, quienes comúnmente tienen más dependencia hacia sus parejas y se encargan de la guarda, crianza y educación de sus menores hijos, por lo que se ven obligadas a gestionar alimentos.

En cuanto a la primera pregunta realizada, se evidencia que la mayor cantidad de personas usuarias se encontraban tramitando órdenes de apremio y/o esperando para ver algún expediente. Vemos además, que aun cuando no se trató de la mayoría, muchos esperaban por copias de expedientes y por gestiones de aumentos automáticos, aumentos que ya se ha buscado que el despacho los haga de oficio y que por medio del sistema de Depósitos Judiciales (SDJ) se generen automáticamente.

P1. Que tipo de trámite se encuentra realizando	
Asunto	Cantidad
Apelación de sentencia	1
Orden de Apremio	7

Aumento Automático	5
Constancia	4
Demanda nueva /audiencia conciliación	1
Incidente de aumento	2
Incidente de exoneración	2
Pedir estudio a cajero	1
Permiso de tractos	1
Revisar monto de pensión	1
Sacar copias	6
Permiso de salida del país	2
Ver expediente	7

El alto circulante en este despacho, hace que sea uno de los más señalados en cuanto a problemas de celeridad y trámites, de allí que se cuestionó a los encuestados en cuanto a los cambios en la tramitación que se han dado recientemente con la implementación del juzgado electrónico, que inicio en el año 2011 y tomando en cuenta el total de los usuarios encuestados, prácticamente la mitad ha notado los cambios positivos generados en la tramitación que lleva este Juzgado. Y si lo clasificamos por sexo ello ha sido más notorio en las mujeres que en los varones. De las 19 personas usuarias que han notado cambios, un total de doce usuarios los consideraron buenos, seis usuarios los consideraron malos y uno no contestó. Ello corresponde a un 37.5% que notó cambios y un 52.5% que contestó negativamente.

P2. Ha notado usted cambios en la tramitación que lleva el JPA		
Femenino	Si	15
	No	13
Masculino	Si	4
	No	8

La atención eficiente y pronta y los tiempos de espera en el despacho, se reflejan en las dos siguientes tablas, con sus respectivos gráficos, y estos siguen siendo uno de los grandes retos, ya que un porcentaje del 92.5% se ha mostrado en desacuerdo y muy en desacuerdo con que la atención fuese eficiente y pronta. Específicamente en el caso de las mujeres, estas en su gran mayoría, se mostraron en desacuerdo y muy en desacuerdo. En igual sentido con respecto a los tiempos de espera, el cual ha sido calificado como lento y muy lento por el 100 % de los usuarios encuestados, tendencia que se ha mantenido desde años atrás.

P4. La atención en el despacho fue eficiente y pronta		
Femenino	Muy de acuerdo	-
	De acuerdo	2
	En desacuerdo	12
	Muy en desacuerdo	14
Masculino	Muy de acuerdo	1
	De acuerdo	-

	En desacuerdo	3
	Muy en desacuerdo	8

P5. Como Calificaría el tiempo de espera para ser atendido en ese despacho		
Femenino	Lento	3
	Muy lento	25
Masculino	Lento	1
	Muy lento	11

La Contraloría de Servicios, en informe de labores del año 2010- 2011 había identificado gran cantidad de quejas de las personas usuarias de los despachos de Pensiones Alimentarias por la calidad del trato que reciben, el cual estimaron no correspondía a una atención cordial y respetuosa, y que las y los servidores judiciales no siempre mostraban anuencia a brindarles la información completa y correcta que requerían para la tramitación de sus procesos.

No obstante, en las dos siguientes interrogantes, como punto a favor se rescata el trato adecuado y amable en la atención por parte del personal del Juzgado, y en ello coinciden tanto usuarios masculinos como femeninos, con 95% que consideraron que obtuvieron un trato adecuado contra un 5% que contestaron negativamente. Este aspecto, tiene un repunte considerable y es factible continuar mejorando con más capacitaciones y voluntad de los funcionarios judiciales.

Sin embargo, el usuario en general continúa considerando que los tiempos de espera son exagerados, ya sea para resolver, la perdida de documentos y expedientes y la contestación de la línea telefónica.

P7. Podría mencionar una fortaleza y una debilidad del servicio que brinda el juzgado				
Femenino				
Ventaja			Cantidad	
Ahora es digital			2	
Amplio espacio para esperar			1	
Gente amable en la atención			19	
Horario vespertino			1	
Modernización			1	
No hay ninguna			3	
Ver expediente por internet			1	
Desventaja			Cantidad	
Atención lenta/ no contestan el teléfono			1	
Mucho tiempo para resolver			1	
No se cumplen fechas para apremios			1	
Mucho tiempo para decir que no estaba listo			1	
Tiempos de espera exagerado			19	
Tiempos de espera exagerado / mucho tiempo para resolver			2	
Tiempos de espera exagerado / mucho tiempo para resolver /pérdida de documentos			1	
Tiempos de espera exagerado / pérdida de expediente			2	

Masculino	
Ventaja	Cantidad
Escaneo de documentos	1
Gente amable en la atención	11
Desventaja	Cantidad
Mucho tiempo para resolver incidente	1
Se espera mucho tiempo para decir que venga mañana	1
Tiempos de espera exagerado	7
Tiempos de espera exagerado / no responden teléfonos	1
Tiempos de espera exagerado / no se ve exp. por internet	1
Tiempos de espera exagerado / pérdida de documentos	1

P6. Obtuvo un trato adecuado		
Femenino	Si	26
	No	2
Masculino	Si	12
	No	-

En cuanto al objetivo de la visita, un 45% manifestó haber logrado el objetivo de su visita al despacho mientras un 55% manifestó que no había logrado su objetivo. Es importante que la persona usuaria obtenga respuesta pronta y oportuna en un proceso en el que desde

que se recibe la demanda de fijación alimentaria, hasta el dictado de la sentencia debería ser expedito y cuya tramitación debe ser eficaz.

P8. Logró su objetivo de la visita al despacho	
Si	18
No	22

P8. Logró su objetivo de la visita al despacho		
Femenino	Si	12
	No	16
Masculino	Si	6
	No	6

Constituyendo la persona usuaria una fuente primaria y actual de información en cuanto a los servicios que presta el Poder Judicial, y específicamente en este caso, el Juzgado de Pensiones Alimentarias del II Circuito Judicial de San José, se abordó a los encuestados, para que aportaran alguna sugerencia para lograr mejorar la calidad del servicio que se presta.

En su mayoría, los encuestados recomendaron como primer lugar, la contratación de más personal en el despacho y el segundo lugar lo ocupa quienes prefirieron no dar su opinión ni hacer comentario alguno. Insiste la persona usuaria en que el personal sea ágil y que quiera mejorar.

Resultan todos los aportes de los encuestados, información trascendental para la toma de decisiones dirigida a mejorar el acceso a la justicia de los y las usuarias del sistema, ya que al evidenciarse la problemática, resulta más fácil abordarla.

En virtud de los importantes atrasos en todas las áreas de trámite, presentados por este Juzgado y como un esfuerzo para acercar la justicia a la persona usuaria al brindársele un mejor acceso a la justicia y lograr un cambio que marque un antes y un después, como ya se ha indicado, se implementó el Juzgado electrónico de Pensiones Alimentarias de Goicoechea. Con ello, se ha buscado celeridad y justicia, a fin de coadyuvar en la construcción de justicia de calidad que promueva una cultura de paz. Se implementa con este modelo, el uso de la tecnología como mecanismo para obtener celeridad en la atención de las necesidades de las personas usuarias y se incorpora el expediente electrónico, el cual almacena las gestiones y documentos presentados por las partes

Como un primer paso en el proceso, para el último trimestre del dos mil once se incorpora el Juzgado las audiencias tempranas de conciliación, que se fijan diez días hábiles luego de la presentación de la demanda y que surge como una medida alterna para la resolución de conflictos. Con ello se ha pretendido mejorar los tiempos de respuesta y procurar que las partes aprovechen la oportunidad de resolver el conflicto de acuerdo a sus necesidades.

Si bien es cierto aún algunos no ven cambios significativos en la implementación de este nuevo juzgado, es probable que a mediano y corto plazo estos sean más evidentes y representativos. Además, ya se percibe, conforme lo señala el Departamento de Estadística un crecimiento en el dictado de sentencias, situación que se debe rescatar.

A manera de ejemplo podríamos citar el caso del Juzgado de Pensiones Alimentarias de Alajuela, el cual se tomó como Proyecto de un plan piloto, siendo objeto de una transformación organizacional y operativa, pasando de ser un Juzgado escrito y tradicional

a ser un Juzgado Oral y Electrónico, lográndose con ello muy buenos resultados. De allí que vale la pena hacer una breve referencia al mismo.

Así el Consejo Superior en abril del año 2009, aprobó un plan piloto para convertir este Juzgado en un despacho modelo, a fin de que mejoraran los servicios en calidad, en tiempos de respuesta y en la atención brindada a las personas usuarias, consiguiéndose con ello verificar grandes avances, ya que en años anteriores una demanda nueva tardaba hasta 4 meses en el auto de traslado y una orden de apremio hasta un mes para ser resuelta.

Una vez que inició el Proyecto Piloto, al Juzgado se le brindaron una gran cantidad de recursos que hicieron posible que mejoraran todos los servicios brindados por las personas usuarias, disminuyendo, según informa la Contraloría de Servicios, las gestiones por retardo judicial, los trámites, los procedimientos administrativos, entre otros más, a tal punto que para el 06 de setiembre del 2012 la Contraloría había recibido solo ocho gestiones (ver informe de la Contraloría de Alajuela, Oficio CSA -189 – 12).

En este informe brindado, la Contraloría de Servicios establece la cantidad de gestiones recibidas en lo que va del año 2003 al año 2012, y que representa un reflejo de las opiniones de los usuarios con relación al servicio recibido para ese entonces.

CUADRO 1

CONTRALORIA DE SERVICIOS DE ALAJUELA
GESTIONES TRAMITADAS DEL JUZGADO DE PENSIONES DE ALAJUELA
2003 - 2012

	Año									
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Gestiones por año										
Total de Gestiones	518	533	452	397	337	228	270	217	236	182
Juzgado Pensiones	181	194	149	134	98	54	56	27	14	8
Relación Porcentual	35%	36%	33%	34%	29%	24%	21%	12%	6%	4%

Fuente: Contraloría de Servicios del Poder Judicial

Se evidencia con el cuadro anterior la notable disminución de las gestiones recibidas en la Contraloría de Servicios para los años 2010, 2011 y 2012. Y si tomamos el rango del 2003 al 2012, la relación porcentual indica que se ha disminuido de un 35% a un 4%, cifra muy significativa.

De igual forma la Contraloría verifica que las boletas de sugerencia recibidas año a año tiene una tendencia a decrecer, pasando de 34 boletas en el 2008 a solamente 9 boletas, recibidas para el año 2012. (ver informe de la Contraloría de Alajuela, Oficio CSA -189 – 12 en anexos). Ello refleja que son cada vez menos las personas usuarias de los servicios de

despacho que manifiestan problemas o evidencian carencias significativas en el servicio que se les brinda.

En cuanto al tiempo de espera, desde la implementación de plan piloto también se visualiza una disminución en cuanto a la apreciación de las personas usuarias con respecto a la lentitud del servicio que se presta.

En meses pasados se dio el cierre del Proyecto como plan piloto, del Juzgado de Alajuela, el cual se ha considerado un proyecto exitoso. Para dicho cierre se celebró una actividad oficial de entrega, incluyendo una memoria que recogía las experiencias de los actores del proceso, pues ya se cuenta con toda la información recopilada sobre los resultados.

Resulta ello un reto logrado y un excelente ejemplo de lo mucho que se puede lograr y de la urgencia de dotar de los recursos tecnológicos y humanos necesarios a los despachos que lo requieran, en procura de brindar la prestación de un excelente servicio.

5.3- LA DEFENSA PÚBLICA

Para el reclamo del derecho alimentario, el Poder Judicial por medio de la Defensa Pública, brinda asesoría legal gratuita a los acreedores alimentarios que deseen iniciar el procedimiento judicial, tendiente a cobrar la cuota alimentaria a quien la ley imponga ese deber.

En reunión que sostuvo en el año 2012 la Contralora de Servicios del Poder Judicial con la Coordinadora de la Defensa Pública en materia de Pensiones Alimentarias, Licda. Paola Amey, se expusieron temas referentes a necesidades e inquietudes de la materia alimentaria y con ello se dieron algunas respuestas en cuanto al tema por parte de la señora Olga Fallas Ulloa, de la Unidad de Capacitación de la Defensa Pública. (ver anexos).

Se tocaron temas como: la necesidad de que los despachos realicen de oficio y en forma oportuna el cálculo del aumento automático en pensiones alimentarias, las gestiones realizadas por la Dra. Eva Camacho con la Dirección Ejecutiva para la consecución del mismo, y el uso en los despachos de fórmulas distintas, complejas e incompletas para las demandas nuevas y apremios. Además, la negativa de algunos despachos de suministrar información a las personas usuarias para que puedan llenar las fórmulas negándose el derecho de información de las personas usuarias, la demora en la resolución de los procesos en segunda instancia en todo el país, el plazo excesivo para resolver solicitudes de órdenes de apremio, dificultad para la ejecución de órdenes de apremio, y en cuanto a la falta de seguimiento de las solicitudes de retención salarial que se presentan las actoras, por lo que se sugiere que se utilice un sistema que permita su fácil seguimiento.

La Defensa pública señala que a pesar de sus limitaciones no se queda una sola solicitud sin atender, conforme acuerdo de la Comisión de Familia de la sesión No. 10-2011, artículo VI, punto 1- b, para que las personas usuarias tengan acceso a los servicios de la Unidad de Investigación de la Defensa Pública.

Con respecto a lo anterior, y tomando en cuenta que, si bien en materia alimentaria no se exige a las partes contar con asistencia letrada, ha de considerarse que muchas personas no cuentan con conocimientos jurídicos elementales y se crean necesidades específicas de atención en los despachos judiciales para esta población.

En conversaciones recientes (año 2013) con el Lic. Hernán Fallas Rojas, quien se encuentra ocupando de manera interina el puesto de Coordinador Nacional de la de la Unidad de Pensiones Alimentarias y Familia de la Defensa Pública, este explicó que a la fecha, con la implementación del Juzgado Oral y electrónico del II Circuito Judicial de San José, si se ha percibido un juzgado de pensiones más ágil y con una respuesta más pronta para la persona usuaria. Menciona que si bien el Juzgado de Pensiones del II Circuito Judicial ha sido un

despacho bastante complicado y con más atrasos que la generalidad de despachos, el nuevo sistema sí resulta más ágil, estableciendo un plazo de 10 días para la realización de las audiencias tempranas de conciliación.

Señala que, durante algún tiempo este despacho se atrasó con el plazo de dichas audiencias, pues se señalaron audiencias tempranas con plazos de 22 días, pero que luego la jueza coordinadora Jaqueline Vindas retomó el asunto y se tomaron medidas al respecto. Agrega que las conciliaciones, han generado mucho trabajo para la Defensa Pública, pues en los casos en que no logra conciliar, se duplican las audiencias. Expresa que ahora la pensión provisional es fijada en un tiempo razonable, lo cual antes de la implementación de este sistema no se daba y ello es muy positivo, además de que actualmente la unidad de Pensiones ha crecido montones. Recuerda que hace aproximadamente cinco años estaban designados tres defensores para atender el Juzgado de Pensiones de II Circuito de San José, pero que actualmente ya son siete los defensores designados. Considera que esta nueva implementación los ha afectado positivamente.

5.4- JURISPRUDENCIA EN MATERIA DE FAMILIA

El voto número 12604 -2009 de La Sala Constitucional del Poder Judicial, hace referencia a la obligación de brindar al usuario asistencia gratuita y obligatoria por parte de la Defensa Pública y en su Considerando establece: **Considerando:**

ÚNICO. - En virtud de que los hechos expuestos por la recurrente corresponden con los supuestos previstos en los artículos 29 y siguientes de la Ley de la Jurisdicción Constitucional y, por ese motivo, constituirían materia propia del recurso de amparo, conforme lo dispuesto por el numeral 28 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, continúese la tramitación de estas diligencias según lo reglado en el Título III de esa misma Ley. Así, del confuso memorial de interposición se desprende que la amparada desea divorciarse pues no quiere que se presuma que su cónyuge es el progenitor del hijo que espera, sino que lo es su actual pareja; asimismo, para que ante una posible unión de hecho

con este último, se le reconozcan los derechos que proporciona el ordenamiento jurídico para tales efectos. Asegura que no cuenta con recursos económicos y que la Defensa Pública no tramita su divorcio por lo que considera vedado su derecho a constituir un nuevo matrimonio. Asimismo, considera que en su caso debería aplicarse lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley de Paternidad Responsable, pues de lo contrario, en el futuro sería necesario plantear un reclamo judicial impugnando la paternidad del menor. En cuanto a los hechos reclamados por la amparada, se le indica que por imperativo de ley la Defensa Pública se encuentra en la obligación de dar asistencia legal gratuita a aquellas personas que pretendan hacer valer sus derechos en materia de familia, y que no cuenten con los recursos económicos necesarios –según lo dispuesto en los artículos 7 y 8 del Código de Familia-, por lo que puede acudir ante dicha institución para tales efectos. En razón de lo señalado, el presente recurso es inadmisibile y así se declara.

La Sala Constitucional del Poder Judicial, en el voto 2705-2011, de las ocho horas y treinta y dos minutos del treinta y uno de marzo de dos mil once, omite valorar dos temas planteados en un recurso de hábeas corpus, excluyendo con ello la posibilidad de que un indígena privado de libertad por deuda de pensión alimentaria obtenga un debido proceso, y un acceso efectivo al sistema de justicia.

Otro voto más, a manera de ilustración, en cuanto a acceso a la justicia, lo es el voto 01846-2012 el cual es reciente y confirma, resalta y promueve el cumplimiento del principio de justicia pronta y cumplida, a fin de garantizar la seguridad jurídica y la prestación de un servicio público de calidad. Hace referencia a un proceso ordinario laboral, pero es aplicable a nuestra materia de familia en cuanto a al principio que se destaca. Dicha resolución destaca: (...) En cuanto a la justicia pronta, es evidente que la duración excesiva y no justificada de los procesos implica una clara violación a ese principio, pues los reclamos y recursos puestos a conocimiento de Administración de Justicia deben ser resueltos, por razones de seguridad jurídica, en plazos razonablemente cortos. Sin embargo, esto no significa la constitucionalización de un derecho a los plazos, sino el derecho de toda persona a que su causa sea resuelta en un plazo razonable, lo que ha de ser establecido

casuísticamente, atendiendo a la complejidad del asunto, la conducta de los litigantes y las autoridades, las consecuencias para las partes de la demora, y las pautas y márgenes ordinarios del tipo de proceso de que se trata.

6.- LA DEFENSORIA DE LA MUJER (observaciones)

Esta Institución da cuenta de las principales violaciones a los derechos humanos y vemos que una de las principales denuncias se encuentra relacionada con la materia de pensiones alimentarias.

En cuanto a ello el informe anual de labores 2011-2012 la Defensoría de la Mujer indica: La investigación tramitada bajo el N° de expediente 76.288-2011-SI, se realiza con el aporte de las voces de las mujeres beneficiarias de pensiones alimentarias, de jueces y juezas, magistrados y magistradas, funcionarios y funcionarias policiales y personas que tienen responsabilidades institucionales o sociales en relación con el tema, que se articulan y recogen de procesos que esta Defensoría propició durante todo el período de la investigación, incluyendo un taller con personas magistradas, juezas, contraloras de servicio y funcionarias del Ministerio de Seguridad Pública, INAMU, Academia y sociedad civil, principalmente las mujeres que actúan como demandantes en los casos.

(...) Necesidad de simplificación de requisitos para la presentación de la demanda

y celeridad en trámite por pensión alimentaria en la vía judicial, de forma tal que en la demanda inicial no se le exijan datos y documentos que puedan ser consultados interinstitucionalmente, por lo que debe informarse a las mujeres de este derecho y capacitarse a los jueces y juezas. Asimismo, se recomienda al Poder Judicial dar especial atención a la mora judicial presente en la tramitación de las pretensiones alimentarias.

❖ **La audiencia de conciliación en el proceso judicial por pensión alimentaria**, se observa como un espacio que ha tenido efectos positivos para la celeridad; sin embargo, podría contribuir en la revictimización de las usuarias acreedoras alimentarias por parte del

deudor alimentario y del propio sistema, cuando existan relaciones de poder asimétricas, razón por la que el juez o jueza debe convertirse en garante del acceso a la justicia y velar porque no se revictimice a las mujeres acreedores alimentarias. Para tal efecto la Defensoría observa positivamente la propuesta del Poder judicial de contar con una bolsa de jueces y juezas especializados en conciliación en materia de pensión alimentario.

❖ **Llamar la atención sobre el uso de** estereotipos sexistas en materia de pensiones alimentarias por parte algunas personas funcionarias de los despachos judiciales y del personal de la fuerza pública, los cuales, llevados a su práctica judicial impactan de manera negativa el acceso a la justicia de las mujeres, dado que menosprecia la obligación alimentaria, al concebirla como un simple conflicto doméstico y a las personas beneficiarias, particularmente a las mujeres, por concebirlas como cuidadoras de los hijos e hijas, cuyo trabajo no aporta al sostenimiento integral de ellos, razón por la que la Defensoría recomienda al Poder Judicial y al Ministerio de Seguridad Pública, insistir en la realización de campañas de concientización y sensibilización a nivel institucional dirigidas a las personas funcionarias judiciales, así como personal de Seguridad Pública.

❖ **En relación con la orden de apremio corporal,** presenta la limitación de que es entregada a las personas usuarias acreedoras alimentarias 8 días – en promedio - después de ser gestionadas y el traslado de la orden de apremio entre el juzgado emisor y la delegación policial que la ejecutará usualmente implica una dilación que disminuye considerablemente la vida útil de dicha orden o, en el peor de los casos, llega vencida.

El trámite deficiente de las órdenes de apremio corporal por incumplimiento del obligado alimentario durante su ruta crítica, desde que ésta es solicitada ante la vía judicial hasta que se logra ejecutar mediante la actuación de la Fuerza Pública, en el caso que se alcance su ejecución, es objeto de denuncia reiterada ante la Defensoría por parte de las mujeres.

Por tanto, la Defensoría recomienda al Poder Judicial instruir a los despachos judiciales que tramitan la materia de pensión alimentaria que entreguen a las personas acreedoras alimentarias la orden de apremio al momento de su solicitud y que remitan de manera inmediata la orden de apremio a la delegación policial respectiva, en caso de ser solicitado así por la usuaria, haciendo uso de los dispositivos electrónicos y técnicos institucionales como el fax o el correo electrónico, previa verificación que el recurso técnico a utilizar esté a disposición en la delegación policial de destino. Para tal procedimiento resulta de utilidad que las autoridades del Poder Judicial y a los juzgados del país que tramitan la materia en pensión alimentaria, tengan un listado de los números de fax y correo electrónico institucional de las delegaciones policiales de proximidad existentes a nivel nacional, así como el nombre completo y número de teléfono de la persona a cargo del control de dicho dispositivo o, en su defecto, el nombre del encargado administrativo de dicha delegación.

Con el fin de avanzar en la protección de los derechos de las usuarias, la Defensoría recomienda al Poder Judicial que a corto plazo, se implemente la propuesta del apremio automático en virtud del cual, ante omisión de pago por parte del deudor alimentario - incumplimiento constatable en tiempo real por el sistema informático o software creado al efecto - automáticamente se emita la orden de apremio corporal sin necesidad de la firma de la usuaria acreedora alimentaria y se notifique a la fuerza pública de manera inmediata para su correspondiente tramitación conforme a derecho.

Resulta de mucha utilidad, que las instancias con responsabilidad en esta materia cuenten con una línea telefónica gratuita que le permita a las personas usuarias consultar sobre el estado de su trámite.

También es conveniente que el Poder Judicial y el Ministerio de Seguridad Pública suscriban protocolos interinstitucionales sobre los procedimientos de articulación para la vigencia y eficacia de la orden de apremio corporal.

Finalmente, la Defensoría recomienda al Poder Judicial generar información estadística del número total de órdenes de apremio corporal emitidas por los órganos jurisdiccionales competentes en materia de pensión alimentaria, desglosando por sexo, región o provincia y en números absolutos y porcentuales. Asimismo, se recomienda contabilizar el número de órdenes en cada expediente.

❖ **Sobre la Defensa Pública en materia de pensión alimentaria**, y con el fin de mejorar la labor que al día de hoy viene brindando la Defensa Pública del Poder Judicial en materia de pensiones alimentarias, la Defensoría recomienda a la Comisión de la Jurisdicción de Familia del Poder Judicial brindar el debido seguimiento al derecho de información a las usuarias del sistema judicial, que dé cuenta de que pueden ser asistidas por una persona representante legal de la Defensa Pública, así como de la existencia de la Unidad de Investigación de la Defensa Pública que constituye un servicio de localización del deudor alimentario, para casos excepcionales.

Finalmente, debe fortalecerse la obligación de rendición de cuentas, sobre la base de la Recomendación General N° 28 emitida por el Comité de la CEDAW se refiere a la obligación de los Estados Parte de rendir cuentas en relación con los actos u omisiones de todos los poderes de Estado en materia de eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, para lo cual debe crear los mecanismos y las instituciones apropiadas. (28) Defensoría de los Habitantes, pp 94- 97

7- ALGUNOS PROBLEMAS PRACTICOS

Algunos problemas prácticos se podrían apuntar en materia alimentaria, y si bien es digno de reconocer que muchas cosas han mejorado, debido al gran esfuerzo institucional, es necesario seguir mejorando y no claudicar ante los retos que un servicio de calidad demanda. Recordemos que la atención que se brinde es la cara de la Institución.

Entre algunas de las que podemos citar junto con las ya mencionadas por los informes que se plasmaron en la investigación, encontramos los siguientes: muchos de los juzgados alimentarios no cuentan con área para niños, aún hay Policías que no ejecutan ordenes de apremio, muchas veces atiende personal nuevo que no maneja la materia y brinda información errónea, de allí las circulares que hacen referencia a evitar que ello suceda las líneas telefónicas en ocasiones se encuentran saturadas o no se contestan, se dan problemas con la restricción migratoria, algunos juzgadores no desglosan el monto de la pensión para cada beneficiario, los jueces muchas veces aceptan la revocatoria de un monto provisional desconocen que ese nuevo monto tiene los recursos de ley y la resistencia al cambio o modernización, generalmente normal ante lo desconocido.

Además, se dan otros problemas, como cuando el juez superior rebaja la cuota alimentaria y ese monto se lo cobran a la actora, pero si el superior sube el monto no se actúa de igual forma a favor de la actora, también ponen a llenar a las actoras formularios de solicitudes de pensión, que muchas veces desconocen, denegándoseles el acceso a la justicia y los jueces de Familia que son los superiores en materia alimentaria no cuentan con criterios unificados.

Aún el retardo judicial es uno de los más reclamados y en cuanto a ello ya la Sala Constitucional se ha pronunciado al respecto por vía de recursos de amparo, por retardo de justicia, en procesos de pensiones alimentarias. Así vemos el voto 2002-10392 dictado a las 9 horas del 1º de noviembre del 2002, que consideró lo siguiente:

“...El artículo 41 de la Constitución Política establece el derecho a obtener justicia igual para todos, de conformidad con la ley y en un plazo razonable. Esta razonabilidad ha de ser definida casuísticamente, atendiendo a la complejidad del asunto, la conducta de los litigantes y las autoridades, las consecuencias de demora, las pautas y márgenes ordinarios del tipo de proceso de que se trate, y el estándar medio para la resolución de asuntos similares. En el caso que nos ocupa, ...se verifica la lesión a los derechos fundamentales del

recurrente, toda vez que transcurre más de 4 meses desde la presentación del proceso para conferir audiencia a la parte demandada, siendo que, dicho proceso se encuentra pendiente de resolver; de ahí que, el plazo transcurrido supera los límites de lo razonable. En mérito de lo expuesto, lo procedente es ordenar la estimación del amparo, como en efecto se dispone...”

Finalmente cabe destacar que las órdenes de apremio aún no se logran entregar de manera inmediata como lo ha recomendado la Defensoría de los Habitantes en sus Informes a la Corte Suprema de Justicia. No obstante en el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial se ha logrado disminuir los tiempos de espera de tramitación de la orden de apremio corporal, que antes era de ocho días y actualmente es de cuatro días, sin embargo, ello no se ha logrado del todo, pues al consultar la suscrita con personal de ese despacho, se constató que en la práctica difícilmente el plazo de los cuatro días se está cumpliendo, con los inconvenientes que ello conlleva para la persona usuaria.

ARTICULADO - ALGUNOS PROBLEMAS PRÁCTICOS

Podemos citar algunos artículos que son vitales recordar en cuanto a los problemas prácticos existentes.

En el Código de la Niñez y la Adolescencia el derecho a percibir alimentos se encuentra regulado en el Capítulo III (**Derecho a la Vida Familiar y a Percibir Alimentos**) y en **cuanto alimentos a partir del artículo 37**

Artículo 37°- Derecho a la prestación alimentaria. El derecho a percibir alimentos se garantiza en los términos previstos en el Código de Familia y las leyes conexas.

Extraordinariamente, la prestación alimentaria comprenderá, además, el pago de lo siguiente:

- a) Gastos extraordinarios por concepto de educación, derivados directamente del estudio o la instrucción del beneficiario.*
- b) Gastos médicos extraordinarios, de necesidad notoria y urgente.*
- c) Sepelio del beneficiario.*
- d) Cobro del subsidio prenatal y de lactancia.*
- e) Gastos por terapia o atención especializada, en casos de abuso sexual o violencia doméstica.*

Artículo 38°- Subsidio supletorio. Si el obligado preferente se ausentare, presentare incapacidad temporal o imposibilidad de hecho para cumplir con el deber de brindar alimentos a una persona menor de edad o una embarazada, el Estado le brindará supletoriamente los alimentos por medio de la incorporación de estas familias a procesos

de promoción social y desarrollo humano, mediante programas interinstitucionales en los que, de acuerdo con su situación particular, intervendrán el Instituto Mixto de Ayuda Social, el Patronato Nacional de la Infancia, la Caja Costarricense de Seguro Social, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, el Ministerio de Salud o cualquier otro necesario para garantizar un tratamiento integral a la familia con el apoyo de las redes de la sociedad civil organizada, establecidas para tal fin. Las embarazadas tendrán derecho al subsidio únicamente durante el período prenatal y de lactancia.

Cuando los alimentos son reclamados en sede judicial y se constate que ocurre alguna de esas circunstancias, el juez gestionará el subsidio ante el Instituto Mixto de Ayuda Social.

Artículo 39°- Acuerdos sobre alimentos. *Los acuerdos sobre alimentos pactados entre las partes tendrán carácter de sentencia ejecutoria, siempre que se homologuen ante la autoridad judicial competente. La suma cobrada podrá deducirse directamente del salario o según las formas establecidas por ley.*

Cuando se incumpla el acuerdo de alimentos, la parte interesada acudirá a la autoridad competente y pedirá la ejecución de lo acordado sin necesidad de plantear el proceso de alimentos. La solicitud de ejecución podrá ser verbal.

Artículo 40°- Demanda de alimentos. *Las personas menores de edad tendrán acceso a la autoridad judicial competente para demandar alimentos, en forma personal o por medio de una persona interesada. La solicitud que formule ante dicha autoridad bastará para iniciar el proceso que corresponda.*

Antes de dar curso a la demanda, el juez llamará al proceso a quien represente legalmente a la persona menor de edad que haya instado el proceso o, en su defecto, al Patronato Nacional de la Infancia, para que asuma esta representación. De existir interés contrapuesto entre la persona menor de edad gestionante y sus representantes, el juez procederá a nombrar a un curador.

Por su parte el Código de Familia regula los Alimentos en el TÍTULO IV, CAPÍTULO ÚNICO. Precisamente en los artículos 164 a 174 encontramos una parte de la regulación de la obligación alimentaria. De igual manera el artículo 160 bis es vital y expresa:

ARTÍCULO 160 bis. - *La prestación alimentaria comprenderá también la educación, instrucción o capacitación para el trabajo de los alimentarios menores de edad, incapaces o que se encuentren en la situación prevista en el inciso 6) del artículo anterior. Asimismo, incluirá la atención de las necesidades para el normal desarrollo físico y psíquico del beneficiario.*

El alimentante de menores de doce años podrá solicitar semestralmente ante el juez respectivo, un examen médico que certifique el estado de salud físico y nutricional de los alimentarios. Este examen deberá ser practicado por un especialista de la Caja Costarricense de Seguro Social.

La Ley de Pensiones Alimentarias señala en cuanto a los representantes legales lo siguiente:

ARTICULO 9.- *Acuerdos suscritos ante el Patronato Nacional de la Infancia y acuerdo de partes*

Las obligaciones alimentarias que se contraigan ante los personeros del Patronato Nacional de la Infancia, las derivadas del convenio de mutuo acuerdo, homologadas por el juez correspondiente y las disposiciones sucesorias en ese sentido, tendrán los mismos efectos de la sentencia ejecutoria, susceptible de variantes, solo en cuanto a la existencia y el monto que corresponden de acuerdo con la ley.

ARTICULO 10.- *Representación de menores e inhábiles*

Tendrán personería para demandar alimentos en favor de menores de edad declarados o no en estado de abandono, y de mayores inhábiles declarados o no en estado de

interdicción, sus representantes legales cuando tengan a su cargo a esas personas y, en su defecto, sus simples guardadores, quienes podrán probar tal circunstancia por los medios a su alcance, junto con la demanda.

En los casos de menores de edad que estén al cuidado del Patronato Nacional de la Infancia y de mayores inhábiles, podrán demandar alimentos los representantes legales de los establecimientos o instituciones que los tengan a su cargo. Estos representantes podrán efectuar cualquier gestión en favor de sus representados.

La autoridad que conozca de los procesos alimentarios de menores abandonados o de mayores inhábiles, podrá actuar de oficio o a instancia de cualquier interesado.

Además, los artículos 7 y 8 del Código de Familia disponen por imperativo de ley que la Defensa Pública se encuentra en la obligación de dar asistencia legal gratuita a aquellas personas usuarias que pretendan hacer valer sus derechos en materia de familia, y que no cuenten con los recursos económicos necesarios. Sin embargo, en la práctica no es así por falta de recurso humano, entre otras cosas. Asimismo, lo establece el artículo 13 de la Ley de Pensiones Alimentarias.

8.- CONCLUSION

Es al Estado al que le corresponde desempeñar un papel activo, para que los derechos fundamentales se hagan efectivos, a través de políticas y acciones dirigidas a asegurar el goce de ellos por parte de todas las personas ciudadanas, siendo en el campo de la administración de justicia donde se define la vigencia de estos derechos fundamentales en las sociedades contemporáneas, donde se prueba si las libertades y garantías enunciadas en los diferentes instrumentos internacionales de derecho tienen o no aplicación real al interior de las comunidades.

La democracia significa, igualdad de oportunidades para todos y todas y repudia las exclusiones de los sistemas sociales, económicos y políticos. De allí que la democratización de la justicia solo es posible cuando esta es accesible a todas las personas sin distinción alguna, correspondiéndonos a todos y todas convertir ese derecho fundamental en una realidad, ya que el acceso al sistema de justicia por sí solo no garantiza la aplicación de normas tendientes a corregir las desigualdades sociales.

De allí la importancia de que se procure un proceso de transición de la democracia formal a la democracia real, sea esta participativa, garantista y de justicia social y se fortalezcan políticas públicas que promuevan el mejoramiento de las condiciones de acceso a la justicia de la ciudadanía.

Hemos hecho referencia en este trabajo al derecho de acceso a la justicia como un derecho humano que establece una garantía previa al proceso, al proclamar el derecho a obtener una tutela efectiva por parte de los Jueces y Tribunales en el ejercicio de los derechos e intereses legítimos de los justiciables.

Las deficiencias del sistema judicial y de la administración de justicia reducen la posibilidad del individuo de tener acceso a la justicia, y ante ello se realizó una valoración con respecto al tema de la accesibilidad a la justicia y el papel de la Contraloría de Servicios de Poder Judicial, en materia alimentaria (caso específico del Juzgado de Pensiones Alimentarias del II Circuito Judicial de San José), que incluyo tanto las fortalezas como las debilidades del sistema judicial que hoy en día tenemos. Ello en procura de rescatar esas fortalezas y visibilizar los principales obstáculos aun existentes en el sistema, ya que dicho reconocimiento representa una oportunidad para continuar implementando las

mejoras necesarias para brindar a las personas usuarias del sistema un servicio de calidad.

Como una consecuencia del desenvolvimiento lógico de los principios democráticos, hemos visto que ha ido en crecimiento la importancia que van adquiriendo los Organismos de Control en el mundo, que nos indican la necesidad de fiscalizar las diversas actividades estatales e institucionales. La Contraloría de Servicios del Poder Judicial, es una de esas instituciones de control y un mecanismo vinculado con ese acceso a la justicia, que examina las relaciones de los sujetos con el sistema en todas sus etapas, les permite manifestar sus inconformidades en cuanto a la calidad del servicio que recibe, y constata la calidad de la respuesta que reciben estas personas usuarias, a fin de garantizar la participación ciudadana, su derecho a ser escuchados y la satisfacción del usuario.

Dicho ente, ha sido ese órgano que resulta ser el enlace entre el usuario y la Institución. De allí, que resulte de suma importancia colocar suficiente información de las labores que realiza y de la línea de información 800 que presta. Desarrollar y fortalecer el proceso de información de las personas usuarias y tomar en consideración las particularidades de estas personas usuarias debe ser una prioridad para esta Institución.

Si bien es cierto, que el presupuesto para dicho ente no es el óptimo, resulta indispensable poner en evidencia que los ajustes presupuestarios nunca pueden justificar la eliminación o debilitamiento de una institución benéfica para las personas usuarias, sin embargo, en la medida en que se fortalezca esta Institución que está en contacto con el usuario se fortalecerá la calidad de servicio prestado.

La Contraloría de Servicios, hemos visto, no es un enemigo, ni pretende con sus críticas socavar al Poder Judicial o a los funcionarios judiciales, sino, sensibilizarlo e informarlo para que se conozcan las insatisfacciones cotidianas del usuario, que van minando la confianza en sus instituciones.

Este ente, anualmente rinde informe sobre sus labores y el desempeño de la administración de la justicia y con dicha información, ha quedado demostrado que a lo largo de los años se ha mantenido la constante en el tipo de quejas, que en una materia tan sensible como el derecho alimentario, recibe la Contraloría de Servicios, corrobora la Defensoría de los Habitantes y perciben las personas usuarias del

sistema.

Con los datos obtenidos se evidencia principalmente, la constante en las quejas por retardo judicial, lentitud exagerada en la atención de personas usuarias y la fijación exigua de cuotas alimentarias que no cumplen su cometido, dejando a seres humanos en condiciones de necesidad.

La materia alimentaria, ha presentado importantes deficiencias desde tiempo atrás, situación que no debe pasar inadvertida pues esta implica el derecho a la sobrevivencia, lo que corresponde al sustento diario al que todo ser humano tiene derecho. De allí que mediante acciones que presenten un trasfondo hacia la no discriminación, el reconocimiento del principio de dignidad humana, la comunicación asertiva con la persona usuaria, el respeto y el reconocimiento de los derechos fundamentales, se logre el objetivo que busca la democracia.

Por ello, no en vano, la Institución se ha empeñado en iniciar cambios y tomar acciones que representan mejoras evidentes al día de hoy, mediante la transición de un proceso escrito a uno netamente oral y electrónico, mejorando con ello radicalmente los tiempos de respuesta a las personas usuarias, como se ha logrado corroborar con el Juzgado Modelo de Pensiones de Alajuela, cuyos resultados han demostrado la conveniencia de ser reproducido en otras jurisdicciones.

En el caso del Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, este ha representado en la materia alimentaria, el despacho que ha acumulado más quejas o inconformidades en el servicio que presta, manteniéndose, prácticamente a lo largo de los años los mismos motivos de inconformidad del usuario y siendo la constante a la fecha, el retardo judicial, los tiempos de espera y el plazo de entrega de las órdenes de apremio, que figuran como los principales, entre otros más.

No obstante, hemos constatado también, que desde el año 2011, se viene implementando el Juzgado Oral y electrónico, con cambios importantes en la organización estructural de este despacho, en busca de mejoras significativas en el servicio que diariamente se brinda a la persona usuaria judicial.

La investigación arroja mejorías, a pesar de la tendencia al alza en el circulante de este juzgado, que se

evidencian en el trato recibido por parte de los y las usuarias, en plazos reducidos, aumento de las conciliaciones y su efectividad, incremento en cantidad de asuntos terminados, mejores tiempos de respuesta, crecimiento en las sentencias dictadas, ayuda propiciada al despacho con el nombramiento de más personal como por ejemplo los supernumerarios, apoyo del Programa Contra el Retraso Judicial, esfuerzo realizado por mantener actualizado el sistema informático y circulares institucionales que buscan agilizar el servicio y la accesibilidad a este para la persona usuaria.

Si bien es cierto, estas mejoras apenas inician y no son tangibles como se quisiera, lo cierto es que conforme este reciente sistema se continúe implementando, será solo el transcurrir de los años, siendo a mediano y largo plazo, que se perciban de manera significativa los logros alcanzados y se hagan notorias las mejoras y deficiencias más importantes del nuevo sistema.

Po tanto, es necesario continuar mejorando el nivel de la administración de justicia en materia alimentaria y garantizarles así a los ciudadanos un acceso óptimo a la justicia, mediante la identificación de sus principales falencias, pues en la medida en que estas sean reconocidas, las acciones tomadas por la institución serán más oportunas.

Si bien hemos visto que todavía falta mucho por mejorar en cuanto al servicio que se brinda, también se ha procurado promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que brinda el Juzgado de Pensiones Alimentarias del II Circuito Judicial de San José, máxime tratándose de la materia alimentaria, que tutela derechos trascendentales. La administración de justicia es un servicio público que no debe dejar de prestarse por ningún motivo, debe estar sometido a cambios, reformas e innovaciones que permitan su continua prestación y la corrección de sus deficiencias.

Es fundamental también, continuar capacitando y sensibilizando al personal judicial sobre las barreras en el servicio público de Justicia, ya que las instancias jurisdiccionales no responderán adecuadamente si no cuentan con operadores del sistema preparados para ello, relacionados con la administración de justicia y comprometidos con la defensa de los derechos humanos.

De vital importancia será tomar las medidas necesarias para contrarrestar aquello que vulnera las

posibilidades que nos permiten cumplir con las responsabilidades necesarias para lograr brindar un servicio óptimo y de calidad.

Es necesario, contar con un sistema de justicia y una red de organizaciones públicas y privadas coadyuvantes que garantice a toda persona el conocimiento de las vías disponibles para resolver los conflictos en que sea parte y la posibilidad real de hacer uso de las mismas y de obtener a través de ellas una solución pronta y cumplida conforme a Derecho.

Se ha de procurar encontrar más soluciones para todos los tropiezos evidenciados, a fin de que la persona usuaria judicial tenga el debido acceso a los derechos humanos garantizados en tantas leyes, tratados y convenios debidamente ratificados por nuestro país, recordando que las Normas, Leyes, Convenios y Tratados que nos respaldan fueron creados para la protección del ser humano, y principalmente de los grupos más vulnerables.

La protección, prevención y promoción de los derechos de la ciudadanía, y en este caso específico de los usuarios judiciales, son la clave, de allí la importancia de cumplir con los compromisos que contienen los diversos instrumentos internacionales suscritos por nuestro país.

Un mejor y más igualitario acceso a los órganos y mecanismos que sirven para hacer efectivos los derechos, ciertamente contribuye a elevar la calidad de la justicia en una sociedad y a lograr una mayor equidad social y moral. De lo contrario, la garantía de protección de estos Derechos humanos pasaría a ser enunciados de valor simplemente retórico o normas de cumplimiento ocasional, en la medida en que su inobservancia no pueda ser enfrentada eficaz y regularmente por los órganos jurisdiccionales.

Finalmente agregar que el enfoque de una justicia “con rostro humano” nos obliga a comprometernos a los y las que intervenimos cotidianamente brindando un servicio público, para lograr responder a las necesidades de los usuarios judiciales, a fin de que estos logren acceder a la administración de justicia de manera oportuna y efectiva, teniendo siempre presente que la Justicia es una tarea de todas y todos, que diariamente trae consigo nuevos retos.

9.- RECOMENDACIONES

Si bien el tema de acceso a la justicia, el papel de la Contraloría de Servicios y las sugerencias en cuanto a deficiencias del sistema no es un tema nuevo y ha sido abordado abundantemente, podemos insistir en la recomendaciones ya dadas y puestas práctica y acotar algunas más a continuación:

- Para llevar adelante el proceso de modernización que la institución necesita es necesario fortalecer la Contraloría de Servicios para que se continúe dando una transformación y pasar de la indiferencia institucional y de la rutina a un compromiso serio por parte de los administradores de justicia, en el caso particular de la materia de familia, en búsqueda de la satisfacción de las personas usuarias y el óptimo desempeño de Poder Judicial y por ende la prestación de un mejor servicio.
- Procurar la estabilidad en el puesto y dotar de personal y equipo necesario a estos entes. Ello sin perder de vista la problemática que representa el tema de presupuesto institucional, que ciertamente debe ser bien utilizado, pero que de no contarse con este podría significar un retroceso importante en el avance del acceso a la justicia y un evidente perjuicio para los usuarios del sistema.
- Buscar una mayor capacitación en temas propios de la materia que sea continua y adecuada para los funcionarios de estas instituciones y el apoyo de las jerarquías que tomen en cuenta las recomendaciones de estos entes Contralores.
- Identificar los errores en los que reinciden los funcionarios públicos del Poder Judicial y que han sido detectados por las personas usuarias para que una vez identificados se puedan corregir estas acciones con la orientación y capacitación necesaria para lograr una mejor calidad de servicio.

- Hacer a los ciudadanos o usuarios partícipes de las políticas a tomar para la prestación de un mejor servicio manteniendo la realización de encuestas, consultas, reuniones, entre otras, para monitorear la calidad del servicio brindado.
- Establecer mecanismos modernos de comunicación (diálogo, información, tecnología), que permitan una participación activa de los ciudadanos en el control de la gestión pública, con canales de coordinación a fin de que las Contralorías sean fieles representantes del usuario en la institución y proactivas en acciones.
- Si bien con la implementación de la oralidad se ha logrado con la búsqueda la simplificación de procedimientos y/o trámites, esta búsqueda debe ser permanente.
- Implementación de nuevas tecnologías, para mejorar el servicio brindado, como lo sería por ejemplo la automatización de los formularios que los usuarios llenan (que ya se procura) y la utilización de tecnología para remitir y gestionar apremios.
- Procurar la sensibilidad social por parte de todos los funcionarios.
- Libertad de todo tipo de presiones hacia estos entes Contralores, sea autonomía.
- Buscar la existencia continua de coordinación, diálogo, y apoyo entre la Contraloría de Servicios y la Defensoría de los Habitantes, siendo que es esta última la que conoce

diariamente las disconformidades de las personas usuarias y puede informar en cuanto a las debilidades, a fin de que se procure mejorar la atención y servicio que se brinda a la persona usuaria. Tómese en cuenta que los objetivos de ambas instituciones hacen que se complementen (ver Ley #7319 que crea la Defensoría de Habitantes en su artículo 1 y su reglamento en el artículo 7 inciso c) en relación con el artículo 1 del Decreto que crea la Contralorías de Servicios).

- Fomentar actividades de divulgación, educación y promoción de los derechos fundamentales de los ciudadanos.
- Mantener el establecimiento de oficinas contraloras en las principales regiones del país, para así facilitar la afluencia de todas las personas usuarias y una labor itinerante por parte del Contralor de Servicios.
- Organización de foros sobre temas en discusión con respecto a temas que se encuentren en discusión.
- Velar, mediante las Comisiones existentes, por el cumplimiento adecuado de las recomendaciones dadas en general y en particular en cuanto a la accesibilidad a la justicia.
- Conforme lo establecen las reglas de Brasilia, Capítulo III, inciso 4, numerales 93 y 94:
4.- Sensibilización y formación de profesionales. Que podría estar a cargo de la Escuela Judicial.

- Dotar de todos los recursos necesarios a las instancias que lo requieran a fin de respondan con mayor agilidad, prontitud y eficiencia a los requerimientos de la población usuaria, tal como se hizo con el Juzgado Modelo de Alajuela.
- Readecuar las funciones de los y las servidoras judiciales de acuerdo a las necesidades del despacho y capacitárseles más en la tramitación de expedientes judiciales y servicio público de calidad, para lograr una atención más ágil y oportuna.
- Que se cumpla lo establecido en la ley 7600, brindando una atención preferencial a las personas con alguna discapacidad, así como, a las mujeres embarazadas y adultos mayores o cualquier otro grupo vulnerable.
- Desarrollar políticas inclusivas. Acceso inclusivo, sin discriminación.
- Que se haga entrega de las Órdenes de Apremio en forma más expedita y eficiente pues conforme se ha informado, aún por parte de los mismos funcionarios judiciales, no se está cumpliendo con los plazos.
- Que se pueda acceder por medios electrónicos (ex. Internet) con mayores facilidades a la información vital de la Institución Judicial, como se ha empezado a implementar.
- Crear diferentes mecanismos informáticos que permitan el pago ágil de las cuotas alimentarias mediante las herramientas electrónicas como lo es el Internet.

- La aplicación de los aumentos automáticos electrónicamente.
- Los planes piloto o Juzgados Modelo son de gran utilidad, sin embargo, sería importante que previo a su implementación se realicen los estudios técnicos necesarios para que se determinen cómo debe hacerse la asignación de los recursos que se requieran para que los proyectos sean asumidos de manera eficiente.
- Promover el desarrollo de una cultura que se base en el conocimiento y la defensa de los Derechos Humanos.
- Al ser la materia de Pensiones Alimentaria una materia tradicionalmente dejada de lado a nivel judicial, se ha de procurar darle la importancia y atención que esta materia merece en el Sistema Judicial.
- Estar abiertos a los cambios que la modernización propone, por cuanto lo desconocido, en muchas ocasiones, genera temor y resistencia al cambio.
- Trabajar con compromiso, excelencia, iniciativa, responsabilidad e integridad.
- Impulsar campañas de divulgación e información que promuevan los logros alcanzados por la Institución a fin de que la persona usuaria se entere de las acciones realizadas en procura de la mejora de los servicios que brinda. Como por ejemplo: ¿Sabía usted que el tiempo de respuesta de la fijación del monto de las pensiones alimentarias ha

mejorado considerablemente con las audiencias previas? ¿Sabía que las órdenes de apremio han disminuido en tiempo su respuesta? Todos estos mensajes necesarios para transmitir que el Poder Judicial, específicamente en la materia alimentaria, está trabajando por los y las personas usuarias.

10.- BIBLIOGRAFIA

- ⤴ Abarca Rodríguez, Allan. MARCO POLÍTICO-INSTITUCIONAL DE LAS CONTRALORÍAS DE SERVICIOS EN COSTA RICA Reflexiones, Vol. 87, Numero 2, 2008, pp.39-50, Universidad de Costa Rica. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=72912555002> o <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/729/72912555002.pdf>
- ⤴ Actas de la Comisión de Familia, Acta N°2-2012 8 de febrero del 2012 y Acta N°5-2012, 9 de mayo del 2012.
- ⤴ Benavides Santos, Diego. La obligación Alimentaria en Costa Rica. Disponible en http://www.poder-judicial.go.cr/observatoriojudicial/vol17/jurisprudencia/02_OBLIGACION_ALIMENTARIA_EN_COSTA_RICA.html
- ⤴ Boletín Judicial N° 55 del 16 de marzo de 2012, y Circulares emitidas, por el Poder Judicial, (Circular N° 15-2011, Circular N° 135-2013, Circular N° 123-2012).
- ⤴ Casal Jesús María, Roche Carmen Luisa, Richter Jacqueline, Chacón Hanson Alma, DERECHOS HUMANOS, EQUIDAD Y ACCESO A LA JUSTICIA. Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales (Ildis), Caracas, Venezuela, noviembre 2005.
- ⤴ Comisión de accesibilidad del Poder Judicial. Diagnóstico sobre el acceso a las Justicia de las poblaciones en condición de vulnerabilidad. San José 2007. Documento interno de trabajo.

- ⤴ DERECHO EN SOCIEDAD, Primera edición, julio de 2011. ISSN: 2215-2490.
 Disponible en
http://www.ulacit.cr/files/careers/86_revistaderechoensociedadfdulacitno1.pdf#page=66
- ⤴ Dorennys Angulo García, “LA DURACIÓN EXCESIVA DEL JUICIO, ¿UN PROBLEMA COMÚN EN LATINOAMÉRICA?” Director: Dr. Luis Pásara Pazos. Salamanca, 2011. Disponible en la Web: en http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/110640/1/DDPG_Angulo_Garcia_D_La_DuracionExcesiva.pdf
- ⤴ ESTADO DE LA NACION. Décimo octavo (XVIII) Informe de Estado de la Nación en Desarrollo Humano Sostenible, Informe Actual. Administración de la Justicia en Costa Rica 2012. Disponible en <http://www.estadonacion.or.cr/biblioteca-virtual/costa-rica/estado-de-la-nacion/informe-actual>
- ⤴ Facio Alda. El acceso a la justicia desde la perspectiva de género, Heredia, Costa rica, 5 de setiembre del 2000, disponible en <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan030636.pdf>
- ⤴ Ferrrandino Alvaro, Acceso a la Justicia, disponible en <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/4/1509/11.pdf>
- ⤴ Gregorio Carlos G. transparencia en la Administración de Justicia y acceso a la información judicial, disponible en <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/refjud/cont/2/aij/aij8.pdf>

- ⤴ *Gil Domínguez Andrés, y otras. Derecho Constitucional de Familia, Editorial: Ediar, Tomo I, Buenos Aires, 2006.*

- ⤴ Guzmán León, Juany. Estado democrático y compromiso con el bienestar: Avances y tareas pendientes con la ciudadanía, Flacso, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Secretaría General. 2004. Disponible en la Web <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/flacso/secgen/artjgl.pdf>

- ⤴ Instituto Interamericano de Derechos Humanos. Acercándonos a los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos de las mujeres. San José, Costa Rica. 2003.

- ⤴ Instituto Interamericano de Derechos Humanos. Interpretación de los principios de igualdad y no discriminación para los Derechos humanos de las mujeres en los instrumentos del Sistema Interamericano. 2009.

- ⤴ Inventio, La génesis de la cultura universitaria en Morelos, año 8, número 15, octubre 2011-marzo 2012, Artículo de Gabriela Mendizábal Bermúdez y Clara Elizabeth Soto Castor, Mujeres, vulnerabilidad y derecho. disponible en <http://www3.uaem.mx/inventio/inventio15.pdf>

- ⤴ Marabotto Lugaro, Jorge A, Un derecho humano esencial: el acceso a la justicia, en Anuario de Derecho Constitucional Latinoamericano, Edición 2003, Konrad Adenauer, Uruguay, 2003.

- ⤴ Méndez Costa, María Josefa y otros. Derecho de Familia. Tomo II. Rubinzal y Culzoni S.C.C. Editores. Santa Fe. Argentina. 1984.

- ⤴ Nikken Pedro, El Concepto de Derechos Humanos. Disponible en <http://docencia.uagro.mx/sites/default/files/ConceptoDH%20Pedro%20Nikken.pdf>
- ⤴ Nikken Pedro, La protección de los Derechos Humanos: haciendo efectiva la progresividad de los derechos económicos, sociales y culturales. Disponible en <http://www.corteidh.or.cr/tablas/r25563.pdf>
- ⤴ Rojas Álvarez Martha, Derecho de acceso a la Justicia. Disponible en http://www.tribunalconstitucional.gob.bo/descargas/articulos/DAJ_MRA.pdf
- ⤴ Subcontraloría de Servicios de Alajuela, Oficio CSA -189 – 12, Alajuela 06 de setiembre del 2012
- ⤴ Subcontraloría de Servicios del Segundo Circuito Judicial de San José, informe CSG 147-2012 del 3 de octubre de 2012.
- ⤴ Weinberg Inés M., Convención sobre los Derechos del Niño. Rubinzal-Culzoni Editores. Buenos Aires, Argentina. Pág. 104

Revistas

- ⤴ Abramovich Víctor. Una aproximación al enfoque de derechos en las estrategias y políticas de desarrollo. Revista de la Cepal 88 • abril 2006. Santiago de Chile, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), abril de 2006, Naciones Unidas. Disponible en <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/1/24351/G2289e.pdf>

- ⤴ Belluscio, Augusto Cesar. “Derecho Constitucional y de Familia” Revista de la Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Cuyo Mendoza, Argentina, 1996. Publicación Extraordinaria en adhesión al IX Congreso Mundial sobre Derecho y Familia.

- ⤴ DÍAZ MAFALDA V.-MELIÁN DE HANISCH, ANTECEDENTES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO. IUSHISTORIA, Revista Electrónica N° 2 – octubre de 2005, Buenos Aires, Argentina. Disponible en www.salvador.edu.ar/juri/reih/index.htm

- ⤴ *Maiorano Jorge Luis* *Revista de Derecho, Vol. XII, diciembre 2001. ESTUDIOS E INVESTIGACIONES. EL DEFENSOR DEL PUEBLO EN AMERICA LATINA. Necesidad de Fortalecerlo. Disponible en http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S0718-09502001000200013&script=sci_arttext&tlng=es

Páginas Electrónicas: Consultados en:

- ⤴ [http://lcr-results.net/inclusion/files/Latinoam%C3%A9rica/Acceso%20a%20la%20justicia%20para%20todos/Acceso a la Justicia Juan Mendez.pdf](http://lcr-results.net/inclusion/files/Latinoam%C3%A9rica/Acceso%20a%20la%20justicia%20para%20todos/Acceso%20a%20la%20Justicia%20Juan%20Mendez.pdf)

- ⤴ <http://www.poder-judicial.go.cr:81/cumbre/>

- ⤴ <http://www.poder-judicial.go.cr/salaconstitucional>

- ⤴ <http://www.mideplan.go.cr>

- ⤴ <http://www.estadonacion.co.cr>

Constitución, tratados, internacionales, convenciones, leyes, reglamentos:

- ⤴ Benavides Santos, Diego. Código de Familia. Editorial Juritexto. 2006.

- ⤴ Código de Familia, Ley N° 5476 de 21 de diciembre de 1973 y sus reformas.
- ⤴ Código de la Niñez y la Adolescencia, Ley N° 7739 de 06 de febrero de 1998.
- ⤴ Constitución Política de la República de Costa Rica de 7 de noviembre de 1949.
- ⤴ Convención sobre los Derechos del Niño, N° 7184 del 18 de octubre de 1990.
- ⤴ Hernández Valle Rubén, CONSTITUCION POLITICA DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA, comentada y anotada. 1 edición, San José, Editorial Juricentro, 1998.
- ⤴ Instituto Interamericano de Derechos Humanos Convención CEDAW y Protocolo Facultativo.
- ⤴ Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer / Instituto. Interamericano de Derechos Humanos - 2 ed. - San José, C.R.: Instituto Interamericano de Derechos Humanos, 2004.
- ⤴ Ley Contra la Violencia Doméstica, Ley N° 7586 de 2 de mayo de 1996.
- ⤴ Ley Orgánica del Patronato Nacional de la Infancia. Ley N° 7648 de 20 de diciembre de 1996.
- ⤴ Poder Judicial. Estatuto de la Justicia y Derechos de la Personas Usuarias del Sistema Judicial. San José, Costa Rica.

- ⤴ Poder Judicial. Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial. San José, Costa Rica.
- ⤴ Ratificación de la Convención sobre derechos del Niño. Ley N° 7184 de 9 de agosto de 1990.
- ⤴ Reglas de Brasilia sobre acceso a la Justicia de las personas en Condición de Vulnerabilidad. XIV Cumbre Judicial Iberoamericana. Brasilia, 2008.

Artículos de Periódicos Nacionales

- ⤴ Periódico La Nación de los días seis, ocho y dieciocho de febrero, del 2011.
- ⤴ Mora Luis Paulino, El malestar con la justicia, Periódico La Nación, del Domingo 20 de mayo de 2012.

Informes:

- ⤴ Contraloría de Servicios del Poder Judicial, Informe Anual de Labores 2010-2011 y 2012.
- ⤴ Contraloría d Servicios del Poder Judicial, Informe CSG 5-2011 21 de enero 2011
- ⤴ Contraloría Informe CSG 282-2011 del 04 de octubre de 2011
- ⤴ Defensoría de los Habitantes. Informe Anual de Labores 2011-2012.

- ⤴ Defensoría de los Habitantes, Informe final con Recomendaciones, OFICIO N° 06765-2012-DHR-[MU], 21 de junio de 2012
- ⤴ Departamento de Planificación, informe 118-EST-2013.
- ⤴ Información brindada por la Contraloría de Servicios del Poder Judicial y del Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), 2012-2013.
- ⤴ Información sobre reunión que sostuvo en el 2012 la Contraloría de Servicios del Poder Judicial con la Coordinadora de la Defensa Pública en materia de Pensiones Alimentarias, Licda. Paola Amey.

Entrevistas:

- ⤴ Leda Castillo, usuaria judicial
- ⤴ Licda. Lena White Curling, Contralora del Poder Judicial
- ⤴ Susan Herrera Alvarez, coordinadora judicial del Juzgado de Pensiones Alimentarias del II Circuito Judicial de San José.
- ⤴ Jacqueline Vindas Matamoros, jueza coordinadora del Juzgado de Pensiones Alimentarias del II Circuito Judicial de San José.
- ⤴ Licda. Elizabeth Picado Arguedas, jueza coordinadora del Juzgado de Pensiones Alimentarias de San José.
- ⤴ Lic. Hernán Fallas Rojas, Coordinador Nacional de la de la Unidad de Pensiones Alimentarias y Familia de la Defensa Pública a.i.
- ⤴ Lic. Cristian Alberto Martínez Hernández Juzgado de Pensiones Alimentarias - Goicoechea

11.- ANEXOS

11.1- ENTREVISTAS

11.1.1- ENTREVISTA A LA USUARIA LEDA CASTILLO

Realizada en agosto del 2012

PREGUNTAS:

1.- ¿En materia de familia (Pensiones, Violencia Doméstica, Procesos Familiares), de su experiencia, cuáles han sido los principales obstáculos o dificultades para un adecuado acceso a la justicia, que conoce usted han tenido las personas usuarios y usuarias del Poder Judicial?

Obstáculos para un adecuado acceso a la justicia:

- Exceso de requisitos para la presentación de las demandas.
- Lentitud en la atención y en las tramitaciones de los procesos (notificaciones, apelaciones, incidentes y aumentos automáticos).
- Procedimientos innecesarios.
- Atrasos en las expediciones y ejecuciones de las órdenes de apremio, captura y allanamiento.
- Violencia estructural.
- Indebida aplicación de las leyes y falta de efectividad de las mismas.
- Falta de unificación de criterios (de los jueces).
- Lentitud en la actualización de los expedientes.
- Discriminaciones.

- Revictimización.
- Prejuicios y mitos (en los casos de pensiones Alimentarias y Violencia Intrafamiliar).
- Violencia estructural.
- Lentitud en los traslados de las demandas.
- Denegación de derechos y respuestas tardías en los procesos de Liquidaciones anticipadas de gananciales.
- Negligencia, desidia y falta de interés de las instituciones (Sistema bancario, CCSS, Tributación Directa) y de Jueces ante negativa de éstas a brindar información requerida por jueces.
- Desestimación de casos (Violencia intrafamiliar). Fiscales/as con esquemas machistas.
- Negativa de fiscales a recibir denuncias por incumplimiento alimentario y amenazas de los deudores.
- Sujeciones económicas y judiciales.
- Desconocimiento de la importancia del trabajo que se realiza (empleados de los juzgados de Pensiones Alimentarias, Violencia Doméstica, Familia y de jueces).
- Indiferencia, falta de sensibilidad, de concientización y solidaridad para con las familias.
- Falta de personal en el Juzgado de Pensiones, de Familia y Defensa Pública.
- Falta de colaboración y compañerismo entre el personal que atiende las ventanillas.
- Negligencia del personal que atiende y de los jueces.
- Falta de coordinación entre los mismos juzgados.
- La rotación del personal.

- Falta de controles para el personal (del tiempo que laboran y que hacen abandono de su puesto, que utilizan para tomar café y almorzar, uso de celulares).

- **Oralidad**

A pesar de ser un elemento que podría volver más expedito cualquier proceso, contribuyendo de esta manera en los avances de los tiempos de espera de los procesos, bien podría ser un obstáculo más. La pretensión de cero papel no puede ser impuesta a todo/as los/as usuarios/as.

Debe tomarse en cuenta que si muchas señoras no cuentan a menudo ni siquiera con el dinero de los pasajes para acercarse a los juzgados, menos podrán disponer del dinero para la compra de un dispositivo USB para obtener la información de su expediente y aún menos para la compra de una computadora como tampoco el tiempo para acercarse a un café internet para ver la información requerida.

Ya en el Juzgado de Pensiones Alimentarias del II Circuito Judicial se está imponiendo esta directriz sin tomar en cuenta las condiciones de las usuarias. Es conveniente tanto para el Poder Judicial como para las usuarias/os, que son la razón de ser del Poder judicial, que un avance no se convierta en un obstáculo o denegación de justicia.

2.- ¿Cuáles tendría por quejas más frecuentes, en cuanto a la administración de justicia y su debido acceso en esta materia? Tome en cuenta los grupos vulnerables y el sesgo de género. Quejas más frecuentes en cuanto a la administración de justicia y su debido acceso.

-Exceso de requisitos.

-Tiempos de espera:

Son muchas/os las/os usuarias/os que plantean sus quejas al respecto, pero el problema sigue sin corregirse. Ha quedado evidenciado la necesidad de más personal y una mejor

organización y distribución del trabajo para evitar un mayor perjuicio en la atención de las personas.

Personal asignado especialmente para la evacuación de consultas de la persona usuaria y una ventanilla exclusiva para este propósito es una sugerencia. Un convenio con las diferentes universidades, para que los estudiantes avanzados de derecho o que necesiten realizar su Práctica Profesional, realice este trabajo, podría ayudar a descongestionar las ventanillas de atención al público y darle una solución al problema sin necesidad de **contratar** más personal.

Tómese en cuenta que las situaciones más críticas se presentan en los juzgados que más eficientes deben ser, en virtud de la materia que ahí se trata.

-Poco personal (la demanda es grande y el personal asignado no es suficiente para atender a todo el público. Los tiempos de espera causan situaciones de estrés en las usuarias).

-Mala atención por parte del personal que atiende al público porque no cuentan con la debida disposición para este trabajo. Algunos/as son malhumorados/as e impacientes, en ocasiones y debido a la indiferencia que muestran ante algunas situaciones, provocan fuertes choques con las usuarias).

-Personas inapropiadas para el puesto (no están preparadas para trabajar bajo presión, son poco organizados y se distraen con facilidad). El perfil del personal que labora en Pensiones Alimentarias debe ser estudiado.

-Falta de control en el trabajo que lleva a cabo el personal y el tiempo en que lo realiza (invierten mucho tiempo en tomar café; se les permite atender a particulares, atender el celular constantemente, se distraen mucho conversando y olvidan su deber para con las/os usuarias/os).

-Lentitud en la tramitación del proceso. Los incidentes y apelaciones no se resuelven en plazos razonables o en los establecidos por la ley.

-Notificaciones (proceso sumamente lento, falta de personal, desconocimiento de la ley – domicilio registral-, confusión de las Delegaciones y Policía Judicial– temor y desconocimiento).

-Trámites de órdenes de apremio y de captura (el tiempo de entrega es diferente en todos los juzgados, largas horas de espera y negligencia del personal). No hay respeto de la ley 8990. Algunos ni siquiera la conocen.

-Solicitud de oficios de reportes de salarios de los demandados (negligencia por parte de los jueces a solicitar a la CCSS, a Tributación Directa y a los emisores de tarjetas de débito y crédito la información necesaria).

-Falta de aplicación de la ley de Pensiones Alimentarias y otras (Traspasos, fraudes procesales, violencia psicológica, amenazas, entrabamiento del proceso por exceso de litigio, etc., sin consecuencias).

-Audiencias (solicitud de audiencias sin respuesta, poco tiempo para atender testigos, amedrentamiento a los testigos, conciliaciones forzosas en especial entre agresores y víctimas).

-No hay revisión exhaustiva de las pruebas y se hace muy mal manejo de los elementos probatorios causando esto grave perjuicio a las familias.

-Discriminación (no se reconoce el salario en especie, el derecho a salud tanto para la mujer como para los/as hijos/as). Se recarga en la mujer la guarda y crianza de los hijos, el derecho a mejoras constantes en la calidad de vida no se toma en cuenta. Hay una gran violación de derechos.

Defensa Pública

Como parte de la problemática que impide el acceso a la justicia, está la falta de personal en Defensa Pública para que atienda los casos de pensiones alimentarias que se plantean constantemente. Este problema, lejos de solucionarse, aumenta día con día, en virtud de la pobreza en que la mujer se va sumiendo, a causa de la ruptura de los hogares y la responsabilidad que debe asumir ella, en cuanto a la guarda y crianza de sus hijos, cosa que limita más su condición económica y la posibilidad de contar con la solvencia para contratar un profesional en el área que corresponde.

Ya está demostrado que las mujeres que enfrentan los procesos de Pensiones Alimentarias sin un profesional obtienen pensiones sumamente bajas con las respectivas consecuencias. De la misma manera sucede con los de Violencia Intrafamiliar, estos casos, en su gran mayoría, son desestimados. Hay una gran falta de sensibilidad entre los fiscales y jueces que ven estos casos.

Es responsabilidad del Estado otorgarle protección especial a la Familia (artículo 51 de la Constitución Política) y encontrar reparación para el daño causado, sin dejar de lado que debe hacerse justicia pronta y cumplida (art 41 CP). Adicionalmente, proporcionarle el acceso a la justicia, sin dejar de lado el Voto 2010-021039 de la Sala Cuarta que claramente establece que no se puede negar asistencia aludiendo limitaciones presupuestarias. En razón de lo anterior, la Defensa Pública debería mejorar la atención que brinda como la calidad del servicio que da. En muchos abogados/as hay una gran falta de compromiso para con las usuarias; en especial en los casos de Pensiones Alimentarias.

Hay falta de organización; las directrices se cambian a menudo. Se nota la falta de liderazgo y de claridad en cuanto a metas y logros. Inmadurez por parte de los profesionales, reacciones ante quejas. Desconocen a fondo la materia alimentaria o hay negligencia a la hora de actuar. Se le pide a la usuaria renunciar a la Pensión Alimentaria. No hay compromisos en algunas/os funcionarios con las usuarias.

Recomendaciones para un mejor desempeño judicial

Para que un grupo humano tenga claridad de lo que hace, debe saber cuál es su dirección; hacia dónde va. Así, para que el trabajo que la Defensa Pública y demás grupos humanos que conforman los diferentes juzgados, en especial los de Pensiones alimentarias, Violencia Doméstica y Familia (cuyas actuaciones son los que más directamente afectan a las familias), sea efectivo, debe existir un **Proceso de planeación estratégica**.

La planeación estratégica abarca: 1- definición de políticas,

2- objetivos,

3- metas e indicadores.

Estos se deben: 1- divulgar,

2- comunicar,

3-operativizar y medir.

Esto permite que exista un control de los avances y logros y a su vez, se realicen los ajustes necesarios en caso de detectarse fallos.

Finalmente, se debe llevar a cabo un análisis y estudio de los resultados y datos de la planeación para aplicar medidas correctivas y preventivas porque el propósito final es la visibilización o detección de fallas tanto en el sistema como en el personal que fueron objeto de ese proceso.

La implementación de un pequeño proceso de organización de cada grupo humano permitiría ir monitoreando los avances o retrocesos en el trabajo que se realiza. La detección de avances da la oportunidad de seguir mejorando y fortaleciendo, así como la detección de fallas y errores es la oportunidad de corregir para seguir avanzando. La meta es “fortalecer las fortalezas y debilitar las debilidades”, reiterando, del sistema y del grupo humano.

Se pueden realizar paralelamente, análisis de perfiles hasta dar con el apropiado para cada puesto, control y mantenimiento de un buen ambiente de trabajo y gestiones para mejoras y cambios que propicien la meta deseada. Todo este ejercicio debe tener un/a beneficiario/a: la persona usuaria, si aún partimos de que “el Poder Judicial es el primer obligado a garantizar el acceso a la justicia”.

Como una solución a las limitaciones presupuestarias que tiene la Defensa, debería tomarse en cuenta la posibilidad de que los estudiantes de derecho de las diferentes universidades (debidamente acreditadas) realicen la Práctica Profesional como requisito de graduación en la Defensa Pública o en cualquier otra sección o juzgado del Poder Judicial que requiera de esos servicios. Se entraba una ayuda que es muy valiosa y necesaria. Además, solucionaría mucho el problema de la falta de recurso humano, que no es un faltante porque está y disponible, sino más bien una falta de gestión.

La falta de voluntad y compromiso, entre otras cosas, impide el planteamiento de las acciones ante las instituciones correspondientes para darle paso a esta ayuda que tanto beneficiaría a las mujeres que no tienen los medios para costear su defensa con un abogado particular y que les está causando un grave perjuicio.

Procedimientos innecesarios

- Solicitud de aumento automático. De acuerdo al art. 57, se debe actualizar automáticamente, sin gestión de parte, pero no se aplica si no se solicita. El simple

hecho de tener que llenar formularios para esa solicitud produce una gran cantidad de papelería que, a su vez requiere de una persona para su trámite. Este procedimiento, como en los casos expuestos adelante, generan al juzgado más gastos innecesarios en tiempo, personal y recursos que podrían ser invertidos de otra manera, como por ejemplo equipo electrónico para su ejecución automática.

- Solicitud de orden de apremio y captura para el cobro del Incidente de entrada a clases o Salario Escolar, en especial si hay una cuota asignada.
- Solicitud de orden de apremio y de captura para el cobro de la pensión alimentaria. Es un mismo trámite, por lo tanto debería expedirse la orden de captura una vez que la Tesorería comprueba que no se hizo el depósito. Adicionalmente, es un doble trámite, contrario a lo que indica la ley 8990.
- Atraso en la expedición de órdenes de captura
- Falta de personal. Son tantos los incumplimientos de los deudores que el personal no da a vasto generando órdenes de captura. La automatización de esto liberaría personal que podría ejecutar otros trabajos.
- Hay atraso del departamento de Tesorería en la actualización de los pagos de los deudores. Si se mantuviera al día, se podrían expedir automáticamente la orden de captura
- La aplicación estricta de la ley 8990 lograría que se evite el doble trámite (firma de orden de apremio y ocho días después la orden de captura). Sin embargo, el juzgado se niega a aplicar esa ley, a pesar de que ya se les solicitó y se le informó a Contraloría de Servicios de la arbitrariedad (negligencia y alegato de desconocimiento de la ley).

3.- ¿Considera usted que existe un adecuado acceso a la información en materia familia?

La gran mayoría de las personas que acuden a los juzgados tanto de Pensiones como de Familia desconocen sus derechos y las leyes. En realidad, no hay un adecuado acceso a la información y las personas, en general, se tratan de informar hasta que se ven involucrados en los procesos.

No hay acceso a la información en materia de familia. La mayoría de las y los usuarios desconocen hasta lo más básico en este campo. Inclusive la información suministrada por el mismo Poder Judicial es poca. Se desconocen los derechos y su relevancia, los procesos y sus consecuencias; lo dañino que puede resultar una mala asesoría jurídica y lo desgastante y largo que son los procesos. Precisamente la falta de información es una debilidad que torna más vulnerable a la familia.

Adicionalmente, la mayoría de las/os usuarias/os de estos dos juzgados son personas de escasos recursos y no disponen de los medios electrónicos que facilitan la búsqueda de las leyes o de sitios que les brinde la información acerca de sus deberes y derechos.

En realidad, nuestra sociedad no tiene gran interés en conocer sobre legislación, tampoco tiene el costarricense la cultura de la lectura y aprende más por la difusión de la misma en medios de comunicación, que por investigación o iniciativa propia. He aquí la importancia de modificar los patrones tradicionales de educación.

Prevención es una palabra clave porque la saturación de los juzgados no sólo se debe al mal funcionamiento, a la falta de presupuesto y otras tantas razones de constante exposición, sino al hecho de que la sociedad y la familia como fundamento de ella, está en crisis.

Desde luego los derechos se deben conocer, promover, exigir y garantizar, resultando la educación un elemento relevante, pero las saturaciones de los juzgados donde se trata el tema familia reflejan la realidad de lo que sucede en el núcleo de estas.

Grupos vulnerables y Sesgo de Género

Se mantienen esquemas machistas impuestos por la sociedad acerca de los roles del hombre y de la mujer, por lo que a las mujeres se les siguen imponiendo responsabilidades que la sobrecargan y que deberían ser compartidas (manutención de sus hijos, guarda y crianza de los mismos, trabajo doméstico).

Es visto y aceptado como normal que la mujer trabaje en su casa y fuera del hogar, bajo el supuesto de que en la casa “no se trabaja” y fuera del hogar sí. De esta manera, la sociedad acepta que la mujer tenga dos jornadas laborales y el hombre solamente una. Cabe mencionar que a pesar de esto, tiene más limitaciones para encontrar trabajo y trabajar la mujer que el hombre.

Un punto que debería someterse a un fuerte análisis es el hecho de que la legislación (artículos 31 y 32 de la Ley de P.A), le da al hombre oportunidad de pagar su deuda alimentaria en tractos y un mes para buscar trabajo, (a pesar de que el juez no le da el seguimiento necesario para verificar su cumplimiento), cuantas veces éste lo solicite. Sin embargo, la Sala Cuarta ha catalogado la deuda alimentaria como “prioritaria y fundamental”.

Es causal de grave perjuicio y además muy contradictorio que un juez determine un pago en tractos por una cantidad de dinero que en ocasiones resulta risible, a pesar de tratarse del dinero que una familia ha dejado de percibir durante meses y que, además es “prioritaria y fundamental” para su supervivencia. Así, éste y muchos otros beneficios se le otorgan al hombre que incumple con su deber de asistencia para con sus hijos/as y es la mujer quien

debe asumir la responsabilidad de la alimentación, techo, vestido, educación y salud cuente o no con recursos para ello.

Es así como esta imposición, producto de la sociedad y de la resolución de un juez (cuya función es administrar justicia) aunque desprovista por completo de proporcionalidad y por ende violatoria del principio jurídico de igualdad, contribuye a condenar a la mujer y a sus hijos/as a la pobreza y a promover la desigualdad y la violencia contra las mujeres.

Estas decisiones discriminatorias y tan arraigadas evidencian la brecha existente entre lo que se dice y lo que se hace. Por el hecho de ser patrones culturales, ni siquiera son reconocidos como existentes ya que son vistos como “normales” y lo que puede ser más grave y dañino aún, producto de resoluciones fundamentadas en una ley (Pensiones Alimentarias). Esto evidencia que el sistema no funciona igual para todos y todas.

Existe, alentadoramente, algo que cabe destacar: el tema de género es aprendido, por lo que se puede cambiar. Fomentar la cultura de cambio desde instituciones medulares como el Poder Judicial tendría más efectividad; máxime si se aprovechan el espacio y la relación que entabla un juez con las partes cuando se interponen procesos de familia. A través de resoluciones, fallos, conciliaciones, resoluciones alternas de conflictos un/a juzgador/a puede convertirse en un agente de cambio, puede educar con propósito a las partes para mejorar o cambiar los aspectos negativos tan arraigados en las personas y así aprovechar esos procesos para empezar una construcción social con miras a la transformación que tanto necesita esta sociedad.

La educación como prevención y posible solución

Toda la estructura de la sociedad está orientada hacia el mismo patrón: hombre + mujer= familia. La cantidad de divorcios y separaciones que año con año se presentan son la mayor prueba de la desintegración de las familias. Preventivamente se debería educar bajo otros

patrones para que los futuros cambios en este esquema original de lo que se tiene o tenía como familia no cause tanto perjuicio.

Son las mujeres, las que en su gran mayoría tienen que asumir la dirección de la familia ante la ruptura de los vínculos matrimoniales, quienes están siendo más perjudicadas y además las que están tratando de subsistir a la sombra de la discriminación. No tienen la oportunidad de realizarse profesionalmente, ni como personas ni como madres debido a que deben asumir por completo la guarda y crianza de sus hijos/as, y además, buscar los medios para solventar las necesidades y responsabilidades de la familia que ahora comanda y que implica cada vez más esfuerzo económico, psicológico y afectivo.

El desprendimiento afectivo al que se ven sometidos los niños/as y adolescentes de manera forzada y que se da con el rompimiento del matrimonio está produciendo severos traumas en esa población. Debido a que no reciben la ayuda que requieren, inevitablemente repetirán los mismos patrones en su futuro, lo que agravará el problema con el correr de los años.

Mientras se trate de solucionar lo que se presenta sin una visión a largo plazo, los actuales problemas seguirán repitiéndose.

No se están encontrando las respuestas que todos creemos vamos a encontrar recurriendo a las leyes. Debemos simplificar los procesos, hacerlos realmente efectivos; las leyes deben ser dinámicas, tanto como la naturaleza humana lo es; adaptadas a las nuevas y diferentes circunstancias que a diario se presentan y en la medida en que la sociedad evolucione y así lo amerite.

Para el Poder Judicial, la persona usuaria debe ser el centro, la beneficiaria de un trabajo

efectuado integralmente, es decir, en equipo para lograr erradicar los obstáculos que están impidiéndole a las personas el acceso a la justicia y que son un verdadero obstáculo para el logro de una buena administración de ésta, en aras del bien común.

4.- Refiérase al papel de los jueces de familia y sus principales problemáticas en cuanto a la atención del usuario. ¿Justicia pronta y cumplida?

Los jueces juegan un papel muy importante tanto en el acceso como en la denegación de la justicia. Como administradores de justicia deben tener un comportamiento congruente en todos los campos en que se desempeñen en su vida pública y privada. Su actuación como administradores de justicia impone un estricto apego a la ética y legislación, especialmente porque las/os usuarias/os están urgidas de recobrar la confianza en el sistema.

La relación juez, jueza – usuario es casi nula. Generalmente se da un rápido contacto en las audiencias. La mayoría de las usuarias se sienten intimidadas ante sus presencias y esto debido a la actitud cortante y poco amable que muestran ante las mujeres que ocasionalmente se acercan a ellas/os.

La entronización en que la mayoría se ha situado y el deterioro de la imagen que se ha dado a raíz de una serie de hechos que han logrado desacreditar el respeto y la confianza que en algún momento la sociedad les tuvo, han contribuido a ver en la figura del juez/a un/a inquisidor/a listo a resolver situaciones para salir del paso y no porque la justicia, experiencia y conocimiento así lo dictan. Como hechos lamentables están los graves errores cometidos en muchos fallos, la falta de sensibilidad, los esquemas rígidos cargados de sesgos netamente machistas mostrados en las resoluciones, las arbitrariedades y la pésima interpretación de la normativa que muchos/as jueces/as evidencian en las sentencias. Cuestionarles su actuar es faltarles al respeto, se hayan equivocado o no. Hay total indefensión en muchos casos porque aún la Inspección fiscal le pasa por alto al tema central de la denuncia, limitándose a un mero informe de sus actuaciones administrativas, dejando de lado el tema de fondo.

Adicionalmente, las decisiones sin fundamentar o basadas en simples dichos de la parte demandada, la falta de un análisis a fondo y concienzudo de las pruebas y el desinterés por los estragos que esas sentencias causan en las familias, ya de por sí maltratadas por la violencia intrafamiliar, el abandono sus padres, la falta de calor humano, alimento, vestido y techo, hacen que entre los/as jueces/as y las/os usuarias/os se levante un muro que para muchas es infranqueable y el sólo hecho de saber que sus casos están en el escritorio del juez/a les causa temor y sensación de desamparo.

El constante trato con las personas usuarias y sus familias me han mostrado esta dolorosa realidad y la gran necesidad de confianza que tienen quienes se acercan a los tribunales a hacer efectivos los derechos que al final se convierten en nugatorios.

Justicia pronta y cumplida

Como personas comprometidas y amantes de un régimen democrático que busca el bien común de sus habitantes, debemos también adquirir el compromiso de su fortalecimiento. No puede un régimen como éste darse el lujo de violentar uno de los principios más defendidos por la misma Constitución.

Los jueces, como administradores de justicia, están obligados a partir del hecho de que la Justicia que no es pronta ni cumplida no es justicia; es denegación. En este aspecto, el tiempo de resolución de un conflicto, caso, demanda o expediente –si se quiere masificar aún más al ser humano- cuenta porque la búsqueda de la justicia, razón por la que acudimos a los Tribunales, puede terminar en impunidad, prescripción o en la denegación en virtud de lo tardío de una resolución.

Para que exista una buena administración de justicia deben existir estándares de calidad que permitan medir la eficiencia y eficacia de lo resuelto; para tener una visión del impacto que causan muchas de las decisiones que fueron tomadas a la ligera. Una de las cosas que más

detrimiento ha causado a las familias es el no tener claro esto tan importante. Forzar a los/as jueces o juezas a resolver cantidad de “expedientes” sin tomar en cuenta la calidad de los fallos es nefasto.

Costa Rica es un país con exceso de legislación, suficiente razón de peso para que se busque la agilización, efectividad y eficiencia en la aplicación de las leyes. Es necesario empezar a hacer cambios: crear cultura de respeto mutuo y solidario, de resolución alterna de conflictos, de responsabilidad social solidaria y conjunta.

El evitar el abordaje real de los conflictos evidencia que el conflicto es muy difícil de resolver o que no se sabe cómo hacerlo.

5.- ¿Cómo ve el papel desempeñado por la Contraloría de Servicios del Poder Judicial como garante y mecanismo para el acceso equitativo a la justicia? ¿Es su respuesta pronta y efectiva?

Es necesario promover una cultura de excelencia en los servicios públicos a través de programas o procesos de mejora tomando en cuenta la participación de las/os usuarias/os ya que son ellas/os los que viven día a día las situaciones adversas del sistema y quienes lo fortalecerán a través del ejercicio ciudadano de la rendición de cuentas.

Se debe acelerar la búsqueda de soluciones a corto, mediano y largo plazo. Tómese en cuenta que mientras sólo se piense en solucionar los problemas del presente sin visión a largo plazo, los problemas seguirán repitiéndose.

A pesar de que el trabajo de la Contraloría va mejorando, todavía no tiene ni la capacidad ni el poder para garantizar que su intervención podría garantizar un mejor acceso a la justicia. Primero que todo tiene un limitado radio de acción y con el debido respeto y conocimiento

de causa se puede afirmar que aún hay directrices emitidas de lo interno que no permiten la solución de los problemas, o al menos, limita la acción de la Contraloría.

¿Es la respuesta pronta y efectiva?

Durante un tiempo la labor de la Contraloría no fue ni efectiva ni eficiente. En múltiples ocasiones el abordaje de las situaciones denunciadas fue débil y las usuarias hasta llegaron a sentir que ni valía la pena la queja. Pero el tiempo transcurrido ha madurado la actuación de las señoras Contraloras. En este momento con gran satisfacción se pueden observar avances en su actuar que han generado confianza en las usuarias.

Incluso, hasta se podría asegurar que las denuncias de las usuarias son más y se dan con mayor frecuencia que antes.

Es notoria la asertividad con que las Contraloras han asimilado las denuncias que en un principio se dieron. Una muestra de interés y amor por el trabajo lo da una persona cuando toma las quejas que se hacen de su trabajo como una oportunidad para mejorar.

La actuación de la Contraloría de Servicios del II Circuito Judicial ha dado un gran avance en su trabajo; la iniciativa de monitorear el trabajo y el tiempo de respuesta de los/as trabajadores/as en ventanillas entrevistando personalmente a las usuarias ha sido de aplauso.

De igual manera el empoderamiento que ahora tienen muchas de las usuarias, ha logrado una mayor disposición para el trabajo en quienes antes les atendían con gran desinterés.

Con este ejemplo quiero destacar lo que la disposición y el trabajo conjunto pueden lograr.

Hace falta tomar decisiones aún más enérgicas y darle seguimiento a las denuncias y quejas hasta que él o la usuario/a esté totalmente satisfecha con lo actuado, haciendo del conocimiento de las personas lo que la Contraloría, en razón de sus competencias, puede lograr e incluso ir más allá con la conducción de las usuarias en cuanto a procedimientos y

otras instancias a las que puede acudir cuando el radio de acción de las Contralorías está agotado.

6.- ¿Tiene usted alguna sugerencia en cuanto a cómo mejorar el acceso a la justicia, o cómo hacerlo a través de la comisión de usuarios de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial?

No se puede esperar a que cambien las decisiones de quienes ostentan el poder; es responsabilidad de todas/os modificar actitudes, trabajo y entornos; promover todo lo que encamine hacia un mejoramiento del sistema que incide a la vez en satisfacción del usuario/a, las familias y grupos que, a corto y largo plazo se ve reflejado en la eficiencia del sistema y la satisfacción de las/os usuarias/os.

El compromiso con el trabajo, el conocimiento de las metas de la Institución, el interés por la satisfacción de quienes acuden a los Tribunales en busca de justicia, el compañerismo, la solidaridad, la fraternidad y el calor humano son cualidades que una persona que trabaja en una Contraloría debe tener o desarrollar.

El conocimiento a fondo de las funciones de la Contraloría y el propósito con que fueron creadas, deben estar claros para todos/as sus funcionarios/as.

El reforzamiento constante de la necesidad de mejorar el servicio que se brinda, el estímulo al aporte de nuevos métodos de monitorear y actuar, el promover la educación, el asertividad y los derechos entre los y las usuarios/as son puntos de sugerencia. Talleres de capacitación sobre los principales Tratados y Convenios, así como de la Ley de Pensiones Alimentarias, del Código de Familia y del Código de Niñez y Adolescencia les darían una mayor visión sobre los derechos de las y los usuarias/os y de una posible denegación de

justicia o de un abuso de derecho ante el que tendrían que actuar. En todo caso, también son parte de los Tribunales de Justicia.

7.- ¿Desea hacer algunas recomendaciones para un mejor desempeño judicial?

Se deben aunar esfuerzos para trabajar en un Proceso de Construcción en el que se establezca un objetivo con visión de futuro acerca de lo que se quiere, teniendo muy claro hacia dónde se va.

Un problema se resuelve desde sus causas, buscando una medida adecuada; escogiendo la mejor estrategia. Todo problema tiene causas y efectos, por lo que se debe trabajar sobre las causas para eliminar los efectos mientras esto no se haga, no se eliminarán esos efectos.

Para lograr visibilizar un problema, se debe documentar. Posteriormente es vital revisar con detenimiento con qué se cuenta, qué se tiene. Es muy importante el trabajo articulado por lo que legisladores/as y usuarios/as deberíamos trazar una ruta en común.

¿Alguna vez se han hecho estas preguntas? ¿Alguna vez nos hemos hecho estas preguntas?

¿Cómo nos ven los funcionarios del Poder Judicial? ¿Cómo los vemos las y los usuarios?

¿Cuáles son las expectativas de los/as juzgadores/as sobre y para el desarrollo humano?

¿Concuerdan con las nuestras? ¿Cómo ven el desarrollo humano?

Para los jueces/as ¿cuáles son los indicadores a partir de los cuales pueden saber cuál es el nivel de vida de los/as demandados y los/as demandantes? ¿Cómo saben cómo están las familias? ¿La salud, la educación y el nivel de vida les dice algo? ¿Están conscientes de las implicaciones de las decisiones que toman o dejan de tomar? ¿Creen que causan perjuicio? ¿Cómo revertir el perjuicio hecho? ¿Cuáles son las situaciones que quieren revertir? ¿Cuáles son las situaciones que queremos revertir? ¿Existen programas para la defensa de

los Derechos Humanos y Capacitaciones permanentes para la actualización en los Tratados y Convenios Internacionales y Jurisprudencia nacional e internacional? ¿Programas de empoderamiento de funcionarios y de usuarias/os? ¿Qué necesitamos para desarrollar al Poder Judicial?

“Si el desarrollo se encuentra en nuestro futuro, no será con las ideas del pasado que lo alcanzaremos. Si el desarrollo es un producto de la propia comunidad, no serán otros sino sus propios ciudadanos quienes lo construyan.”

11.1.2- ENTREVISTA A SUSAN HERRERA ALVAREZ, ASISTENTE DEL JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DE SAN JOSE

Realizada en julio del 2012

1.- ¿Cuáles son las quejas más frecuentes, que usted recuerda haber recibido de personas usuarias, en lo que a materia de Pensiones alimentarias del Juzgado del II Circuito Judicial de San José corresponde?

- Lenta atención en la ventanilla de manifestación, por la gran cantidad de usuarios y usuarias que diariamente asisten al Despacho, lo que se maximiza en el tiempo de almuerzo, ya que al contar el Despacho con jornada continua y solamente 5 manifestadores, éstos deben distribuirse para tomar el almuerzo ya sea de 12:00 m.d. a 01:00 p.m. o bien de 01:00 p.m. a 02:00 p.m., quedándose el área de manifestación a mitad de funcionamiento, por lo que se ha tenido que recurrir reiteradamente al apoyo de los subalternos que se encuentran asignados a la tramitación de expedientes para reformar la manifestación, no obstante, esto genera atrasos en la resolución de solicitudes. Situación similar se presenta en el campo de turno diurno con el Vespertino, por cuanto en el horario nocturno solamente existen 4 manifestadores y 1 Juez, es decir, el manifestador que en horario nocturno reciba una solicitud de urgente tramitación (circunstancias que se presentan constantemente) debe resolverla en el momento por lo que los tiempos de atención de cada persona usuaria se extiende sobradamente.
- Atrasos en la tramitación de solicitudes de aumentos automáticos, a pesar de que se cuenta con el Sistema de Depósitos Judiciales (SDJ) y la facilidad que proporciona esa herramienta informática para incluir en cada monto del expediente judicial los aumentos decretados por ley, previo a ello se debe incluir en la base de datos del sistema la información de cada caso para poder aplicar en forma masiva el incremento, esta función parece de fácil resolución, sin embargo, la complejidad está en la cantidad de procesos a incluir dentro del sistema ya que como bien es

sabido el Juzgado de Pensiones Alimentarias del Segundo Circuito Judicial de San José, tiene al menos un circulante mayor a dieciséis mil expedientes (16.000).

- Errores en la tramitación de las solicitudes de órdenes de captura ya sea en los montos adeudados o los meses consignados, aunado a las quejas por el hecho de que las órdenes de apremio no se encuentran listas el día que se le indicó al usuario cuando completo la fórmula de solicitud.
- Errores de tramitación de las diferentes gestiones presentadas por las personas usuarias.

2.- ¿En su opinión, cuales considera usted son los principales obstáculos para el buen desempeño del Juzgado de Pensiones Alimentarias II Circuito Judicial de San José y cuales sus mayores virtudes?

Obstáculos	Virtudes
Jornada continua	Personal siempre dispuesto a colaborar y trabajar arduamente, a pesar de las cantidades de trabajo que ingresan diariamente.
Jornada Vespertina	Organizado, ya que ha establecido áreas de tramitación de expedientes dependiendo de las cantidades de solicitudes.
	Innovador, siempre busca formas para mejorar ya sea la atención al público o bien la tramitación de las gestiones.

Tratándose de las jornadas continua y vespertina, han sido implantadas pensando en brindar un amplio horario de atención a la persona usuaria, máxime que muchos de ellos tienen jornadas laborales por lo que es más fácil presentarse al Despacho a realizar gestiones en el horario vespertino, con lo cual no estarían solicitando permisos en forma reiterada a sus jefes, más que ello a mi criterio personal ha sido una vía constante para recibir todo tipo de

gestiones las cuales por la cantidad que representa en contraste con el circulante del Despacho, ha venido en lugar de optimizar sus funciones a prácticamente atrasarlas, esto porque no existe la misma rapidez de respuesta a cada una de las gestiones que ingresan. Aclaro que a pesar de que la institución ha realizado un esfuerzo presupuestario enorme al dotar de muchos recursos a este Juzgado el problema principal no radica en ello ya que estamos hablando de una oficina que trabaja por áreas destinadas cada una a la resolución de un trámite específico, de que sus integrantes en muchas ocasiones doblan turnos laborales incluso días Sábados para lograr salir adelante con la tarea diaria y énfasis en esto porque también es sabido que se ha querido presentar en otras esferas que este Juzgado tiene un mal personal; a manera de ejemplo si son aproximadamente 16000 casos y existen 5 personas que resuelven expedientes, se denota fácilmente la gran cantidad de trabajo, porque las demás personas integrantes del Juzgado resuelven cuestiones urgentes entre ellas apremios corporales, aumentos automáticos, estudios de tesorería, agrego de escritos, notificaciones, atención de llamadas telefónicas, entre otros.

3.- ¿Considera usted que actualmente con la implementación del Juzgado oral y electrónico se han logrado mejorar los servicios en calidad, en tiempos de respuesta y en la atención brindada a las personas usuarias?

Sí efectivamente, existen muchos beneficios entre ellos:

- Anteriormente desde que se presentaba una demanda de pensión alimentaria la persona accionante debía esperar hasta casi 3 meses para la fijación provisional del canon, actualmente, con la implementación de este modelo solamente debe esperar 10 días hábiles.
- En cuanto al agrego de escritos, anteriormente, dicha labor era de difícil aplicación por cuanto en ocasiones no se agregaban a tiempo los escritos generando un aumento en el dictado de las resoluciones toda vez que al momento de dictar alguna podía darse la situación que no estaban todos los escritos o documentos agregados dando como consecuencia el dictado de una nueva resolución.

- Las notificaciones, son más ágiles y prontas, ya que con el modelo una vez que el Juez o la Jueza firma la resolución, en forma automática el sistema hace el envío de las notificaciones a las partes dándose una comunicación casi inmediata de las decisiones jurisdiccionales. No obstante, se está trabajando para mejorar el envío y la devolución de las notificaciones personales ya que éstas forzosamente deben consignarse en un acta de notificación física la cual la Oficina Centralizada de Notificaciones Judiciales debe enviar a cada Despacho, quien a su vez debe encargarse de escanearla una por uno e incorporarla al expediente electrónico.
- Ahorro de papel, este es un aspecto importantísimo por los costos que significan tanto para la institución como para el medio ambiente. Claro está no se ha logrado todavía erradicar su uso por cuanto en el caso de las órdenes de captura necesariamente deben ser impresas para enviar a las diversas Delegaciones Policiales del país.
- No hay extravío de expedientes, un hecho deplorable que no debe pasar en ningún Despacho Judicial pero que se da en ocasiones esporádicas, con la implementación del modelo de expediente electrónico, es imposible que se extravíe el expediente o bien la información que contiene lo cual le da seguridad tanto al ámbito jurisdiccional como a las personas usuarias de que toda gestión o resolución no será extraído del caso.
- Apertura en tema de modernización a las personas usuarias, en este aspecto es importante señalar que para aquellas personas que cuenten con conocimientos y accesos informáticos a Internet podrán revisar su caso, presentar escritos y recibir notificaciones a través del Sistema de Gestión en Línea, claro está se debe contemplar la población que no tiene estos recursos ya sea que la institución a través de la disposición de equipos de cómputo colocados en lugares estratégicos en cada edificio de Tribunales de Justicia pueda dar acceso a la información, sin embargo, además de ello me parece que lo conveniente es que exista una persona funcionaria de la institución que guíe a cada usuario o usuaria en su consulta electrónica.
- En cuanto a los tiempos de respuesta, una de las grandes ventajas que otorga el Sistema del Expediente Electrónico, es que cada asignación ya sea tarea que se deba

efectuar en cada expediente tiene un plazo de vencimiento para la persona encargada de llevarlo a cabo, es decir, si el Juez me pasa un expediente para resolver un documento, aparecerá en mi escritorio virtual en un buzón con la tarea debidamente especificada y con la fecha límite para hacer, en caso de que yo deje pasar los días sin resolver ese documento, el sistema va cambiando de color la fecha límite de verde que significa en tiempo a amarillo que significa que se está venciendo el plazo o a color rojo el cual indica que ya se venció el término y que debo resolver en forma pronta.

4.- ¿Cuáles cree usted son las principales mejorías dadas y que acciones se realizaron para mejorar el servicio (atención lenta, órdenes de apremio, capturas, retardo judicial, atención telefónica, etc.)?

Atención al público: Se refuerza el área de manifestación con los compañeros y compañeras que resuelven expedientes desde las 11:30 a.m. para que se puede adelantar la atención dado la proximidad del tiempo de almuerzo, situación similar que se replica en el cambio del turno diurno con el vespertino.

Órdenes de Apremio: En esta área existen 4 personas dedicadas en forma exclusiva a las resoluciones de estas solicitudes, por lo que cuando existen picos de mayor demanda de estas gestiones, se refuerza el área con compañeros del área de tramitación.

Retardo Judicial: Se ha establecido un monitoreo constante y diario por parte de uno de los dos coordinadores judiciales de la oficina, quien tiene la función asignada de ir distribuyendo entre los compañeros y compañeras que se dedican a resolver ya no solamente los 5 proveedores sino todos los demás, los casos con más vieja data.

Atención telefónica: Se ha definido dejar solamente un persona de la oficina para la atención telefónica de dos líneas, ya que se requiere que el resto del personal dedicado a la tramitación se concentre en su función, se ha tenido que realizar ciertos ajustes entre ellos la educación de la persona usuaria por cuanto hacen gestiones telefónicas por lo que se les

explica que en atención a la circular del Consejo Superior la cual disculpe no recuerdo, solamente debe darse información de pantalla.

Demandas nuevas o casos nuevos: Con la implantación del proyecto electrónico del Juzgado y con el proceso de oralidad, se ha realizado una magnífica labor en la recepción, tramitación de los casos nuevos desde el señalamiento de audiencia previa hasta la realización de la misma la cual muchas ocasiones deriva en conciliación y en el caso contrario ese mismo día de la audiencia se establece y notifica a las partes la resolución del Juez o de la Jueza en cuanto a la solicitud de fijación alimentaria provisional.

5.- ¿Qué recomendaciones daría para mejora la respuesta judicial y la calidad del servicio que se presta a las personas usuarias?

A pesar de que no está dentro de las posibilidades reales según ya intentos fallidos por hacerlo, sería el cierre de la jornada continua (12:00 m.d. a 01:00 p.m.). O bien, la modificación de la jornada vespertina para que esas 4 personas asignadas a la atención del público ingresen a laborar a la 1:00 p.m. reforzando la manifestación lo cual conlleva a no requerir de las personas que tramitan solicitudes la colaboración para reforzar el área, además de que se estaría contando con otro Juez para la agilidad en las firmas de las resoluciones. Sobre este aspecto es importante mencionar que existe una propuesta que los integrantes de la Comisión de Familia tenían en estudio de factibilidad para presentar al conocimiento del Consejo Superior, desconozco si han existido resultados.

11.1.3- ENTREVISTA A LA CONTRALORA DE SERVICIOS DEL PODER JUDICIAL LICDA.
LENA WHITE CURLING

Realizada en agosto del 2012

1.- ¿Como contralora de servicios del Poder Judicial, considera usted que a la Contraloría de Servicios del Poder Judicial le corresponde garantizar el acceso equitativo a la justicia en procesos familiares?

De conformidad con lo que establece el art. 5 del Reglamento de Creación de la Contraloría, esta dependencia debe velar por que el Poder Judicial funcione con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas de las personas usuarias.

Es evidente para mí que una de esas demandas es el acceso equitativo de todas las personas a la justicia en procesos familiares, que son tan importantes por cuanto permiten dar una solución a los conflictos que surgen en el seno de los hogares, que es uno de los espacios vitales más importantes para cada ser humano.

Por ello, resulta necesario que se adopten mecanismos para asegurar y corroborar que todas las personas que requieren la intervención del sistema judicial para la solución de estos conflictos, tengan acceso a este y obtengan una justicia pronta, cumplida y con los mayores estándares de calidad.

Esto implica que las personas que pertenecen a los grupos en condición de vulnerabilidad requieren medidas para que la justicia les resulte más accesible y, con ello, evitar la exclusión que ciertas circunstancias sociales ocasionan, que se perpetúe la desigualdad y que existan obstáculos para el ejercicio efectivo de los derechos formalmente reconocidos por el ordenamiento jurídico.

2.- ¿Ve usted en la Contraloría de Servicios una verdadera instancia de Control vertical, aun cuando una percepción común de las personas usuarias es que, como las contralorías están dentro de la institución, no pueden trabajar de manera independiente y objetiva?

Considero que las Contralorías de Servicios no son una instancia de control vertical, sino más bien de autocontrol de las instituciones de las cuales forman parte, de ahí que no sean instancias creadas externamente a la institución, como lo son otras instancias de control externo. Ambos tipos de controles (internas y externas) son importantes y tienen ventajas distintas.

Si el mecanismo de control de la gestión pública es interno puede ser evidencia de un reconocimiento de la necesidad de garantizar el respeto a los derechos de las personas usuarias, de la necesidad de corregir deficiencias y de la importancia de promover la mejora continua de los servicios. Tiene la ventaja de que la instancia de control tiene mayor facilidad para actuar, si en realidad cuenta con el apoyo de la jerarquía institucional, así como conocimiento de la institución y acceso a la información. No obstante, la desventaja que se puede presentar, en este caso, es que no cuente con el apoyo, recursos e independencia requeridos para realizar una labor imparcial.

Si la instancia de control es externa a la institución se corre el riesgo de que no conozca con el detalle requerido la gestión interna, que no se le brinde información fidedigna ni tenga posibilidad de verificar la veracidad de la que se le suministró y que la percepción de esta como ente externo impida crear los vínculos de confianza requeridos para incidir de manera efectiva en la mejora de la gestión. La ventaja, en este caso, es el menor riesgo de parcialidad en sus valoraciones de la institución y la mayor independencia del jerarca y de las instancias sobre cuya labor ejerce el control de calidad.

Me parece que ambos tipos de control (externo e interno) son importantes y se completan, lo que se puede ilustrar con la coexistencia de la Defensoría de los Habitantes (instancia externa de control) y las Contralorías de cada institución (instancia interna).

3.- ¿Cuáles son las quejas más frecuentes, que usted recuerda haber recibido de personas usuarias, en lo que a materia de familia respecta (Pensiones, Violencia Doméstica, Procesos Familiares)?

Las quejas más frecuentes en relación con esta materia son: el retardo, la falta de información y el trato inadecuado, que son también reclamos frecuentes en otras materias.

Desde la creación de la Contraloría del Poder Judicial, el retraso aparece como el motivo más frecuente de inconformidad y prevalece, en razón de la necesidad y legítimo anhelo de las y los habitantes de que se materialice su derecho a una justicia pronta, cumplida y sin denegación, conforme lo prescribe el artículo 41 constitucional.

4.- ¿De su experiencia laboral, cuáles considera han sido los principales obstáculos o dificultades para lograr un adecuado acceso a la justicia, que conoce usted han tenido las personas usuarias del Poder Judicial en materia de familia (Pensiones, Violencia Doméstica, Procesos Familiares)?

Creo que el principal obstáculo es la lentitud en la tramitación y resolución de los expedientes, seguido de la falta de información adecuada a las personas usuarias –situación especialmente grave cuando estas actúan sin patrocinio letrado-, desconocimiento de sus derechos y la forma de defenderlos, y el trato inadecuado que reciben de algunos servidores judiciales.

Debido a la escasez de recursos, existe imposibilidad de la Defensa Pública de satisfacer apropiadamente la necesidad de asesoría legal en materia de Pensiones Alimentarias y, en materia de Familia, el servicio actualmente este servicio no se brinda, situación que deja en desamparado a quienes no tienen posibilidad de obtener dicha asesoría por otros medios.

5.- ¿Considera usted que existe un adecuado acceso a la información en materia familiar? Tome en cuenta los grupos vulnerables y el sesgo de género.

Considero que no existe adecuado acceso a la información, lo cual constituye una debilidad del servicio que afecta a todas/os, pero con mayor intensidad a los grupos en condición de vulnerabilidad, entre los cuales se encuentran las mujeres víctimas de diversas formas de violencia (física, psicológica, patrimonial, etc.).

En uno de sus primeros esfuerzos por contribuir a combatir esta deficiencia, la Contraloría intentó que los despachos colaboraran a confeccionar documentos informativos (panfletos) con información sobre los requisitos y trámites que realizan.

Aunque se imprimieron algunos, constatamos la gran diversidad de criterios que imperan en los distintos despachos judiciales, así como entre jueces de un mismo despacho, los cuales impiden obtener información uniforme y confiable. Además, con que el cambio de un juez o jueza estos criterios podían variar.

Aunque aún promovemos y apoyamos la elaboración de material informativo, lo anterior ocasionó que se pospusiera el intento de elaborar material general sobre los requisitos y trámites de cada proceso, para su divulgación en todo el país.

Decidimos que, para no inducir a error a la persona usuaria mediante el suministro de información que podría no coincidir con la forma en que trabaja el despacho, se elaborarían panfletos “personalizados”, es decir, para despachos específicos y en estricta coordinación con estos.

No renunciamos, no obstante, a la aspiración de que se logre la normalización, regularización o estandarización de la prestación del servicio, de manera que sean

fácilmente identificados los trámites y requisitos generales para cada tipo de proceso, sin que se pretenda cuestionar la labor jurisdiccional de interpretación de las normas que es propia de cada juzgador y se encuentra amparada en el principio constitucional de independencia del juez.

6.- Refiérase al papel de los jueces de familia y sus principales problemáticas en cuanto a la atención del usuario. ¿Justicia pronta y cumplida? ¿Acatan estos las instrucciones o sugerencias que se les brinda por parte de este ente?

La Contraloría de Servicios no emite instrucciones ni directrices, sino únicamente recomendaciones. En términos generales, estimo que las y los jueces de familia sí acatan las recomendaciones que se les brindan, cuando ello está a su alcance.

Sin embargo, los problemas que deben resolverse para una mejor prestación del servicio tienen relación con temas que, con frecuencia, trascienden la mera voluntad del juez/a y se refieren a temas estructurales vinculados a la gestión de los despachos y recursos disponibles, que son de origen multicausal y para cuya solución se requiere la intervención de instancias superiores. No obstante, mientras la institución crea las condiciones para subsanar las deficiencias, las cuales yo identifico como estructurales, en el día a día, las y los jueces/zas intentan responder a los reclamos individuales de las personas usuarias con medidas que yo considero “paliativas”, pues aunque no resuelven el problema de fondo, brindan alguna ayuda en la atención del problema específico que se plantea.

7.- ¿A nivel institucional, inciden las recomendaciones dadas por la Contraloría de Servicios de manera directa en la toma de decisiones del Poder Judicial en la búsqueda de soluciones y respuestas a las solicitudes que se hagan para la prestación de un mejor servicio? ¿Se acatan las medidas correctivas?

Estimo que las recomendaciones y, en general, los informes, sí inciden pues son un insumo, entre otros, para la identificación de los reclamos de las personas usuarias en cuanto a la prestación de los servicios y para la toma de decisiones para darles solución.

El informe anual de la Contraloría no solo se remite a las instancias superiores, sino que siempre es expuesto oralmente por la Contralora de Servicios a través de una audiencia ante la Corte Plena y suscita una interesante reflexión.

8.- ¿Cómo ve el papel desempeñado por la Contraloría de Justicia del Poder Judicial como garante y mecanismo para el acceso equitativo a la justicia? ¿Es su respuesta pronta y efectiva?

Aunque resulta desaconsejable para una misma juzgar su propia labor, debo admitir que me siento satisfecha por el esfuerzo que hasta ahora ha realizado todo el personal de la Contraloría para cumplir de la mejor manera posible la labor que nos ha sido encomendada.

A pesar de ello, también reconozco la posibilidad de mejora continua de parte de nuestra oficina, motivo por el cual nos hemos voluntariamente ofrecido para ser la primera oficina administrativa que se somete al proceso de acreditación del proyecto de Gestión Integral de la Calidad y Acreditación (GICA) que funciona en el Poder Judicial.

Estamos a la espera de dar inicio, este año, al proceso de acreditación, el cual sin duda redundará en una mejora en la prestación de nuestros servicios.

9.- ¿Que sugerencias básicas haría para mejorar el acceso a la justicia dentro del Poder Judicial y para lograr por parte de los funcionarios judiciales un mejor desempeño judicial con respecto a la persona usuaria?

Me parecen importantes las siguientes recomendaciones, aunque creo que ya el Poder Judicial ha venido trabajando en todas estas iniciativas:

- Mejora de los procesos de selección e inducción del personal.
- Procesos de sensibilización al personal sobre aspectos vinculados al servicio público.
- Desarrollar una mayor capacidad de gestión eficiente de los despachos judiciales, especialmente mediante el fortalecimiento de habilidades gerenciales de las jefaturas o coordinadores.
- Fortalecimiento de habilidades de liderazgo y relaciones humanas, especialmente para quienes desempeñan funciones que las exigen.
- Atención específica de las necesidades de las personas en condiciones de vulnerabilidad o desventaja.
- Promoción de los valores institucionales.

11.1.4- ENTREVISTA AL LIC. CRISTIAN ALBERTO MARTINEZ HERNANDEZ, JUEZ
GESTOR DE LOS JUZGADOS DE PENSIONES ALIMENTARIAS
Realizada en noviembre del 2013

1.- ¿De su experiencia laboral cuales son las quejas más frecuentes, por parte de los de usuarios, en lo que a materia de Pensiones Alimentarias del Juzgado del II Circuito Judicial de San José corresponde?

Las quejas más frecuentes están relacionadas con las órdenes de apremio, los tiempos de confección de la misma, además la gente señala que en ocasiones no se les trata bien, los tiempos de espera a los que deben de enfrentarse, así como los tiempos que se duran en el dictado de resoluciones de fondo, aunque si uno hace un análisis de esas situaciones de quejas y denuncias versus las cantidades tan importantes de expedientes en trámite con que el despacho cuenta, realmente son muchísimo menos las quejas y molestias que las satisfacciones por el servicio brindado

2.- ¿En su opinión, cuales considera usted son los principales obstáculos para el buen desempeño del Juzgado de Pensiones Alimentarias II Circuito Judicial de San José y cuales sus mayores virtudes?

Los principales obstáculos son la falta de recurso humano para que la atención al usuario en ventanilla sea más eficiente, promover mayor compromiso de parte de algunos juzgadores y juzgadoras en cuanto a los tiempos de respuesta de las resoluciones de fondo, al alto circulante de expedientes del Despacho, por otro lado las mayores virtudes del Juzgado son el recurso humano con que se cuenta, la disposición a la integración y al cambio de la mayoría del personal, la evolución constante y sostenida en los tiempos de respuesta, el éxito de las audiencias tempranas como mecanismo para solucionar el conflicto.

3.- ¿Considera usted que actualmente con la implementación del Juzgado Oral y Electrónico se han logrado mejorar los servicios en calidad, en tiempos de respuesta y en la atención brindada a las personas usuarias?

Claro que se ha mejorado, ya que como señalé las audiencias tempranas y la resolución más pronta del fondo de los asuntos a partir de la entrada del juzgado electrónico, decir lo contrario sería mezquino, es notable como el cambio cultural del Despacho va poco a poco y la preocupación consciente del recurso humano de atender de manera pronta y diligente a las personas usuarias, siempre en un afán de solucionar los problemas del Juzgado, y pues eso se traduce en que los tiempos de respuesta han sido mucho mejores, y obviamente la utilización de la tecnología que facilita a un sector de las personas usuarias un acceso pronto a su proceso.

4.- ¿Cuáles cree usted son los principales logros obtenidos y que acciones se han realizado para mejorar el servicio (atención lenta, órdenes de apremio, capturas, retardo judicial, atención telefónica, etc.)?

Los principales logros han sido la alta cantidad de procesos conciliados en un plazo previo de 10 días, la pronta resolución de los procesos de fondo iniciados de manera electrónica, la digitalización de los casi 16000 expedientes del Despacho, la actualización automática de la cuota alimentaria, la reducción de casi un año para señalar audiencias de fondo a poco más de mes y medio, la alta cantidad de resoluciones de fondo dictadas, la inclusión de mayor recurso profesional y técnico, el dictado de apremios en un plazo máximo de 4 días, la instalación de una central telefónica que canalice todas las llamadas del Despacho, la capacitación y concientización del recurso humano por parte de ambiente laboral del Departamento de Personal, capacitación por parte de Diego Benavides acerca de la materia, la utilización de la tecnología con el expediente electrónico, la agenda electrónica, la intervención de la Defensa Pública, la promoción del uso de gestión en línea, el rediseño de procesos para hacer más sencillo el trámite.

5.- ¿Que recomendaciones daría para mejora la respuesta judicial y la calidad del servicio que se presta a las personas usuarias?

La resolución aún más pronta de las órdenes de apremio, la automatización de los formularios que las personas usuarias llenan (ya se va a aplicar), la dotación de un recurso técnico más para atender a la persona usuaria en ventanilla, la modificación de la jornada vespertina para maximizar el recurso sin que la misma sea eliminada, la utilización de los instrumentos tecnológicos para remitir o gestionar apremios, y otro tipo de manifestaciones, así como mayor capacitación en temas propios de la materia y de sensibilización acerca de la misma.

11.2- INFORMACION DE PERIODICOS

Entrevista.

'LAS MUJERES SE QUEDAN CON TODA LA CARGA'

La jueza de familia señala que tras las separaciones muchas mujeres deben enfrentar **solas la crianza de los hijos** y que los hombres mantienen el control del dinero y de los bienes. Advierte que la ley castiga con multas de **hasta 20 veces** el monto de la pensión a los padres que **ocultan sus bienes**. La jueza reconoce que muchas jefas de hogar deben escoger entre comer o llevar a sus hijos al dentista.

Elizabeth Picado

JUEZA DE PENSIONES ALIMENTARIAS



LEANA ABALIZ

Ernesto Rivera
erivera@nacion.com

— Existe una notoria diferencia entre el estilo de vida del demandado y el nivel de vida de los hijos que quedaron fuera del matrimonio. ¿Cómo contempla la ley esta diferencia?

— Es muy probable que si el demandado tiene una esposa y unos hijos y tuvo un hijo extramatrimonial, les va a dar una mejor calidad de vida a la familia que vive con él.

— También influye que con esa nueva familia los gastos son comunes: paga solo una casa para su esposa y sus hijos, paga los servicios que luego disfrutan todos.

— Para el otro hijo pues no, tendrá que pagar para sí mismo casa, servicios públicos y obviamente su estilo de vida va a ser más precario.

— Cuando alguien gana un salario entre \$1 millón y \$4 millones y tiene otra familia, con dos hijos, ¿en cuánto se estima la pensión?

— Pueden ser como unos \$200.000, o \$250.000, es lo que se fija a sí se le determina que tiene otra familia, que tiene más obligaciones y que la esposa no trabaja.

— ¿Es frecuente que los demandados alarguen el proceso mediante recursos legales?

— Los que tienen más recursos económicos, los que tienen empresas, sociedades y recursos en el extranjero, generalmente ellos van haciendo solicitudes que alargan el proceso a veces mucho.

— ¿Qué pasa cuando el demandado oculta bienes o ingresos para que no le aumenten el monto de pensión?

— Muchos aparecen reportados en su propia empresa como empleados con un salario mínimo, \$200.000 o \$300.000, pero resulta que son poderosos generalistas de esa sociedad y de otras sociedades, que a su vez tienen bienes. Eso, lo que nos in-

¿Existe asimetría entre el estilo de vida de hombres y mujeres tras una separación?

Sí, se da un desbalance de poder (.) el demandado se queda con los bienes, con el poder económico, con los ingresos y ella queda con la familia, con la carga, con los hijos.

dica a los jueces, es que el demandado en realidad está ocultando sus ingresos reportándose a la Caja falsamente como empleado, cuando en realidad es parte de esa sociedad, parte de esa empresa. Eso puede acarrear al demandado una sanción económica de hasta 20 veces el monto de la pensión alimentaria que tiene vigente.

— Existe mucha asimetría entre el estilo de vida de hombres y mujeres tras una separación...

— Sí, se da un desbalance de poder, digamos. Principalmente cuando las señoras han sido esposas toda la vida, nunca laboraron fuera del hogar. Cuando se da la ruptura familiar, el demandado se queda con los bienes, queda con el poder económico, con los ingresos y ella queda con la familia, con la carga, con los hijos y con los gastos.

— Una de las cosas que retrasan las pensiones son los problemas para notificar a los demandados. ¿Existe complicidad de género en-

tre quienes deben notificar y los demandados?

— Yo no sé si usted ha escuchado el dicho: 'pueblo chico, infierno grande'. Pues, en los pueblos pequeños donde todo el mundo se conoce, a veces ocurre que, como el policía conoce al demandado, como son vecinos o conocidos, entonces, les avisan que les están tramitando una pensión alimentaria y por eso no se los pueden notificar. Esa es una queja frecuente de las señoras.

— Muchas mujeres dependen de una pensión voluntaria, ¿cómo valoran los jueces esos acuerdos?

— Los acuerdos de las partes uno tiene que respetarlos. Sin embargo, no son convenientes este tipo de acuerdos, a no ser que se pueda cuantificar, de medir en términos económicos cuánto vale esa ayuda en especie.

— Si la señora acuerda con que el demandado les va a comprar la ropa a los niños, zapatos y juguetes y el señor no cumple, ella no puede venir directamente a pedir luego un apremio corporal. Si hacemos esas homologaciones, el problema es que a la hora del incumplimiento a la señora se le dificulta el cobro.

— ¿Es legal la actualización retroactiva del monto de la pensión?

— No, las pensiones solo pueden ser retroactivas si se demuestra que se contrajeron deudas para sobrevivir, porque las pensiones se basan en el principio de necesidad actual.

— Conste que eso es lo que dice la ley, lo que dice la doctrina, a nivel personal no estoy de acuerdo porque sé que, en las familias, las necesidades se posponen. Los muchachos tienen que ir al dentista hoy, necesitan anteojos, clases extracurriculares, etc. No es que no haya necesidades, sino que las señoras las posponen, tienen que ir eligiendo si comen o van al dentista. ■

Orgullo disuade a madres de gestionar pensiones

El orgullo y la "pereza" de enfrentar un proceso judicial que supone largo y tedioso y, el temor a disgustar a sus exparejas, disuaden a muchas madres de iniciar el trámite para obtener una pensión alimentaria.

Así lo indicó un grupo de mujeres que tienen hijos que reciben becas del Programa Avancemos, financiado por el IMAS, con la intención de que los estudiantes no abandonen las aulas.

Una investigación de *La Nación* reveló que, entre las madres que tienen hijos en Avancemos y un excompañero que gana más de \$200.000, solo cinco de cada diez reciben una pensión alimentaria fijada por un juez.

La tendencia es parte de un fenómeno nacional. Según datos del Registro Civil, en los últimos 10 años solo una de cada tres (36%) mujeres solas que dieron a luz en Costa Rica, solicitaron reconocimiento de paternidad.

Raquel Fonseca Arias es una jefa de hogar de Turrialba, que su hija es beneficiaria de Avancemos. El padre de la muchacha es Sergio Rodríguez Castillo, empleado del BNCR, quien percibe un salario mayor a \$2,7 millones, y a inicios de este meste-

nia inscrita a su nombre una propiedad en Curridabat y un vehículo Hyundai Tucson 2007.

Sin embargo, Fonseca explica que, "por orgullo de mujer", nunca tramitó pensión alimentaria ni exigió a su expareja ayuda económica, salvo casos de emergencia.

Por el contrario, Rodríguez alega que, desde que su hija fue concebida, asumió su responsabilidad con una pensión voluntaria.

En otros casos, las madres solteras eligen no gestionar la pensión para evitar problemas con los padres de sus hijos.

Reo pensó Ximela Acuña Delgado, quien está al frente de un hogar con tres hijos y nunca realizó el trámite de pensión por un hijo.

"Hasta este año el papá le está dando un monto grande como pensión, yo nunca le había metido pensión para evitar problemas", admitió Acuña.

El excompañero de ella, Dagoberto Ulate Marín, sostiene que hace dos años reconoció su hijo y que, desde entonces, entrega una pensión voluntaria mensual.

"Siempre trato de ayudarle a ella en todo lo que me pide (...) Le giro también otras platas cuando ellos me piden y toda la cosa", explicó Dagoberto Ulate. ■



Raquel Fonseca es administradora de empresas, pero el desempleo la empujó a solicitar ayuda de Avancemos para su hija. LEANA ABALIZ

Madres acceden a bajar monto de pensiones

Convencidas por sus exparejas, un grupo de madres solas que tienen hijos en Avancemos, accedieron a disminuir el monto de pensión alimentaria que les había fijado un juez.

Las entrevistas efectuadas por *La Nación* a madres cuyos excompañeros ganan más de \$200.000, revelaron que, en al menos cuatro casos, las jefas de hogar firmaron ante un abogado un acuerdo para reducir el monto mensual.

Según la jueza de familia, Elizabeth Picado, ese tipo de acuerdos extrajudiciales son legales pero en la mayoría de los casos perjudican a las madres.

Uno de estos casos es el de La-

crecia Ugaldé Quesada quien tuvo un hijo con el médico Henry Ulate Matamoros y recibe por su parte una pensión alimentaria.

"Este señor (Henry Ulate) me hizo una jugada, me hizo una llamada un poco fuerte y me asustó y yo ahí actué hacia lo que él quería, me llevó a firmar ahí y yo inocente... me puso ahí \$20.000", relató Ugaldé.

Por su parte, Henry Ulate señaló a *La Nación* que tiene una familia numerosa y otros hijos a quienes paga pensión.

El médico alegó que tiene una frágil situación económica, "Lo que tengo son deudas. Todo se debe, es como si no existieran". ■

CIUDADANOS REACCIONAN ANTE INVESTIGACIÓN SOBRE PROGRAMA AVANCEMOS

Lectores proponen reformas a trámites de pensiones alimentarias

➔ Iniciativa proviene de mujeres que enfrentan dificultades en juicios de familia

➔ Estudiante de leyes impulsa pasantías estudiantiles en la Defensa Pública



Hulda Miranda
Colaboradora de La Nación
La Defensoría de los Habitantes, la Comisión de la Mujer de la Asamblea Legislativa y la presidencia de la Corte Suprema de Justicia recibieron, esta semana, dos propuestas ciudadanas para agilizar los procesos de asignación de pensiones alimentarias.

Los proyectos llegaron vía correo electrónico a *La Nación*, luego de que este medio publicara una investigación sobre las condiciones económicas en que viven los beneficiarios del programa de becas Avancemos, creado para mantener a jóvenes de escasos recursos dentro del sistema educativo.



Las ciudadanas Alejandra Umaña, Mildred Brown y Leda Castillo, junto con el joven Mariano Castillo, entregaron sus propuestas a la diputada Ileana Brenes tras una hora de exposición de sus ideas. ABELARDO FONSECA

Los expedientes del IMAS y las entrevistas con las madres de los adolescentes pusieron al descubierto la radiografía de un grupo de mujeres solas a quienes las pensiones exiguas, la fragmentación familiar y el desempleo empujaron a pedir la asistencia del Estado para evitar que sus muchachos abandonen las aulas.

Ideas. Una de las iniciativas proviene de un grupo de madres que enfrentan dificultades en los trámites de pensiones alimentarias.

Las jefas de hogar señalaron que los problemas más frecuentes durante estos procesos son la falta de personal en los juzgados, la dificultad para localizar y notificar a sus exparejas y las valoraciones

subjetivas de carácter negativo que emiten algunos jueces de familia.

Con base en sus experiencias personales, las mujeres elaboraron sugerencias que entregaron a la defensora de los Habitantes, Ofelia Taitelbaum, y a la diputada del PLN, Ileana Brenes Jiménez, presidenta de la Comisión de la Mujer.

La segunda propuesta fue elabo-

rada por el estudiante de Derecho Mariano Castillo Bolaños y tiende a reformar la ley en cuanto a la forma como se ejecutan apremios corporales a quienes incumplen el pago de pensiones alimentarias.

Castillo impulsa, además, la incorporación de estudiantes avanzados de Derecho en el cuerpo de defensores públicos, para llevar casos de pensiones alimentarias.

El grupo de jefas de hogar y el estudiante Castillo visitaron el miércoles la Defensoría de los Habitantes, la Asamblea Legislativa y la Corte Suprema de Justicia para aportar copia de sus propuestas.

La defensora Taitelbaum se comprometió a dar seguimiento a las ideas recibidas y puso a disposición del público los consultorios jurídicos de la entidad.

La diputada Ileana Brenes asumió el compromiso de estudiar las propuestas para enriquecer los debates parlamentarios relacionados con leyes de familia y de pensiones alimentarias.

El grupo no logró reunirse con el jefarca de la Corte Suprema de Justicia, Luis Paulino Mora, pero dejó copia de sus iniciativas en la oficina de recepción de documentos de la presidencia. ■

EL PAÍS

www.nacion.com/elpais
Investiga Digital, editors de Investigación
gustaf@nacion.com

FRASE DEL DÍA:

"No me parece conveniente la lucha de tendencias (...) La prensa, están haciendo todo lo posible para que haya lucha de tendencias".

Bernat Jiménez
PRESIDENTE DEL PLM



➔ Beneficiarios del IMAS tienen padres que ganan hasta \$4,3 millones

Avancemos subsidia a jóvenes olvidados por padres con recursos

75 estudiantes son beneficiarios pese a que sus papás ganan más de \$1 millón

Ministro Marín afirma que existe irresponsabilidad de los padres



"Ven, mira que lo entienda usted muy claro: yo tengo mi matrimonio y esa niña no está dentro del matrimonio, ¿oí? Así de sencillo. Entonces, lo que la niña haga y todo lo que suceda está al margen, porque yo no intervengo con ella, así me entienda? Ni yo vivo con la mamá, ni nada de nada. Cero."

Con estas palabras explicó Diego Martín Chacón Ballester, quien percibe más de \$3,5 millones por mes como empleado de una empresa internacional de tecnología, las razones por las que una de sus hijas tuvo que acudir al programa Avancemos para no abandonar las aulas.

Chacón Ballester es uno de los padres que recibe salarios de entre \$80.000 y \$4,3 millones mensuales, tienen propiedades y autos a su nombre, mientras al mismo tiempo sus hijos reciben subsidio a través del IMAS.

Avancemos es un programa del Estado, creado a mediados del 2008, para apoyar los estudios de jóvenes de escasos recursos con fondos provenientes del Presupuesto Nacional.

Una investigación de La Nación indagó la paternidad de los 167.368 beneficiarios que recibieron dinero de Avancemos hasta noviembre del 2010 y sobre su situación económica.

El resultado reveló la existencia de 75 casos donde el padre o la madre del beneficiario tiene un ingreso superior a los \$800.000.

Una revisión de estos 75 casos, efectuada en los archivos del IMAS y en entrevistas telefónicas y visitas a las casas, reveló que no se trata de errores en la asignación del beneficio, sino de jóvenes que accedieron al financiamiento de Avancemos, apoyados a criterio técnico y que viven en hogares pobres a cargo de madres solas, en su mayoría desempleadas.

Al otro lado de esa realidad, se halló a los padres de estos niños que ganan entre \$800.000 y 4,3 millones, pero mantienen un contacto

mínimo o inexistente con sus hijos y acompañantes, y pagan exigentes montos de pensión alimentaria.

El ministro de Desarrollo Social, Fernando Marín Rojas, admitió que los funcionarios del IMAS no verifican el nivel socioeconómico de los padres de los niños que no viven con los beneficiarios.

Marín señaló que desde el año pasado el IMAS efectúa una depuración de las listas de beneficiarios de Avancemos que hasta diciembre del 2010 había resultado en la revocatoria de 33.600 subsidios.

El ministro señaló que traza parte del problema surge de la desintegración familiar y de la irresponsabilidad de muchos padres que tienen recursos, pero no los comparten con sus hijos.

"Hay muchos hogares desintegrados, pero

GRUPO DE DATOS

Bienes e ingresos

El grupo de veinte casos de padres resultó al patrimonio e ingreso de los padres y madres de 167.368 jóvenes beneficiarios por Avancemos.

- Tienen propiedades cuyo valor fiscal mayor a \$50 millones o con un área mayor a 10.000 m².
- Registran salarios mayores a \$800.000.
- Propietarios de sociedades que poseen al menos una franquicia o vehículo valorados en más de \$4 millones.
- Poseen vehículos con valor fiscal mayor a \$4 millones.

nadie con un ingreso per cápita muy arriba de la línea de pobreza debería estar en un programa social selectivo (...) tenemos la obligación moral y legal de depurar esto, y estamos trabajando en eso."

LA NACIÓN/ANP/EL

Propiedades Este grupo creó la base de los datos de los padres de los más de 167.368 jóvenes que reciben financiamiento de Avancemos hasta noviembre pasado contra los registros públicos de propiedades y de vehículos.

Un total de 9.044 padres tienen inscrita a su nombre propiedades con un valor fiscal superior a \$20 millones o una extensión mayor a 10.000 m² (una hectárea).

Más de 1.800 registran a su nombre al menos un vehículo con valor fiscal que supera \$4 millones.

CRÉDITOS

Guillermo Bagnoli, editora
Sandra Rivera, periodista
Julieta Mier y Mariela Fuster,
colaboradores
Eduardo Vargas, Natalia
Soto, Jorge Castillo e Ismael Araya,
ilustración
investigacion@nacion.com

De todos los padres con hijos en Avancemos, Víctor Carranza Salazar es quien reúne todas las variables de patrimonio e ingresos bajo un mismo nombre.

Percibe un salario superior a \$1 millón por mes, posee seis propiedades en Pérez Zeledón, tiene inscritos a su nombre dos vehículos y preside cuatro sociedades anónimas que, a su vez, son dueñas de siete propiedades en total. Sin embargo, una hija suya recibe ayuda de IMAS durante el año pasado.

Carranza alegó que no es el padre de la niña que recibe ayuda del IMAS, dijo que "como una inocentada" firmó su paternidad a instancias de la madre de la joven. La niña falleció años más tarde.

El empresario señaló que la joven vive ahora con una abuela y que no mantiene relación con ellas, ni les aporta pensión alimentaria.

Desamparo. La relación entre los padres con salario mayor a los \$800.000 mensuales y sus hijos o acompañantes beneficiarios del IMAS es mínima, insustentable o se reduce a la entrega de dinero.

En los 75 casos analizados, solo tres parejas se mantienen unidas, el resto tiene contactos esporádicos o no mantiene ningún vínculo con sus hijos.

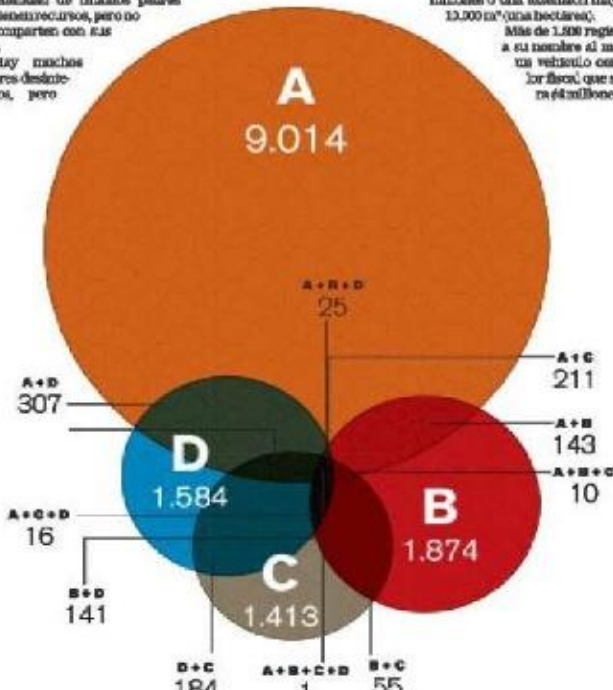
Solo cinco de cada diez madres de este grupo recibe pensión alimentaria fijada por sus jueces.

El resto de las mujeres depende de la voluntad de sus acompañantes para sobrevivir o no recibe ninguna contribución económica de parte de ellos.

Tal es el caso de Rose Boguita Vilaguer, quien tiene una hija con Diego Chacón, cuyo testimonio de cohabitación está nulo.

Boguita, quien según los registros del IMAS vive en situación de pobreza extrema, con ingresos menores a los \$20.000 por mes, trataba al explicar que nunca recibió el reclamo de pensión alimentaria por temor, ya que pensó que en el proceso podían quitarle a su hija.

Agregó: "No sé, yo soy madre soltera, no tengo marido, no tengo familia. En un momento yo le había pedido ayuda a él y me dijo que no, que ya estaba casado y feliz en su matrimonio."



FUENTE: RESISTO NACIONAL, SEMEPRO CIVIL, CARR COORDINACIÓN DEL REGISTRO DE VEHÍCULOS, REGISTRO NACIONAL DE AYUDA SOCIAL (IMAS) Y CENSO

➔ Vea en www.nacion.com/investigacion

TESTIMONIOS

Conoce a los protagonistas de estas historias de desamparo y desintegración familiar.

AUDIOS

Escucha a las jefas de hogar y a los padres que justifican el abandono a sus hijos.

VIDEOS

Vea el contraste entre los padres de los jóvenes y los padres que no viven con ellos.



Doña Lucrecia Ugalde vive en Ratoncillo de Poás, Alajuela, junto a sus dos hijos. Para que los padres de sus hijos los reconocieran y pagaran pensión judicial tuvo que someterlos a pruebas de ADN. EYLEEN VARGAS

‘Los papás de mis hijos son duros de sentimientos’

A doña Lucrecia Ugalde la depresión la llevó a la consulta médica y, según afirma, los doctores que la atendieron la embarazaron.

Ugalde conoció a los médicos Henry Ulate Matamoros y Gilberto Álvarez Carvajal, y con ellos engendró un hijo y un hijo que hoy viven junto a ella en su casa en Poás de Alajuela.

Ugalde cuenta que afrontó sola y sin ayuda los dos embarazos, y que tuvo que someter a los padres de sus hijos a pruebas de ADN para que reconocieran su paternidad y obtener de ellos una pensión alimentaria.

“Los papás de mis hijos son médicos y personas un poco duros de sentimientos y no nos han brindado la ayuda que realmente ameritamos”, dice, mientras se disculpa por la austeridad de la casa donde vive.

“Ellos vinieron una vez y yo pensé: tal vez viniendo se enteren de cómo estamos y sean más generosos”, pero no”, lamenta doña Lucrecia Ugalde.

Según el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), el hogar de esa madre vive en condiciones de pobreza básica, con un ingreso mensual de \$61.000 para cada integrante de la casa.

Como ese dinero no les alcanza para cubrir sus necesidades de alimentación, vestido, transporte, salud y estudio, solicitaron la ayuda del programa Avancemos, que les entregó durante el año pasado un total de \$55.000 por mes para evitar que los dos jóvenes abandonen sus estudios.

La otra casa. Gilberto Álvarez Carvajal, padre del hijo mayor de Ugalde, trabaja como médico en la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) donde percibe un salario mensual superior a \$2,5 millones, tiene inscritos a su nombre una propiedad en Alajuela y cuatro vehículos.

Henry Ulate Matamoros, el pa-



pá de la hija, también labora como médico de la CCSS, devenga un salario mensual de \$2,7 millones, es presidente de dos sociedades anónimas que, a su vez, tienen tres propiedades en Alajuela y Heredia. Es propietario, además, de una motocicleta y dos vehículos.

A ellos se les preguntó: ¿por qué si tienen empleo y suficientes recursos, el Estado debe financiar la educación de sus hijos?

La respuesta que dieron ambos médicos es la misma: que ellos desconocían que sus hijos habían hecho gestiones para recibir fondos del programa Avancemos y que cumplen con el pago de la pensión.

“Lo primero es que yo desconocía que ella (su hija) era beneficiaria de ese programa y en cuanto lo que gano y las cosas que usted me atribuye, las sociedades y esas cosas lo que tienen son deudas. Esas cosas se deben, es como si no existieran”, arguye Henry Ulate.

El médico alajuelense alega que, además de la hija que tuvo con doña Lucrecia Ugalde, tiene siete más, algunos que viven fuera del país a quienes también envía dinero para su manutención.

“Dinero no tengo, tengo ocho hijos y tengo deudas, que es lo que más tengo, dinero no tengo un cinco, ¿verdad? Las sociedades (anónimas que preside y tienen propieda-

des) existen porque hay que buscar formas para financiarse y tener uno lo que tiene. Lo que tengo son deudas, si pago no me queda nada, solo el título, que ni siquiera está colgado en la pared”, dice Ulate.

Gilberto Álvarez Carvajal también afirma que no sabía que su hijo recibía un subsidio de Avancemos para no dejar sus estudios.

“Cuando me enteré, le dije a doña Lucrecia que él (su hijo) no debería estar en ningún programa de ayudas del gobierno. Yo a ella le paso una pensión e inclusive de forma extraordinaria también le doy otras ayudas. Ella actúa de forma... no ideal”, aduce Álvarez al ser consultado en su oficina de Alajuela.

Al preguntarle si creía que la pensión que aporta (\$130.000 mensuales) alcanzaba para mantener apropiadamente a su hijo, Álvarez manifestó desconocer cuáles eran los gastos y necesidades del joven.

Desde la cocina de una casa en la que se administran la escasez, la madre expresa que la falta de compromiso de los padres de sus hijos le dejó como única opción pedir ayuda al IMAS, que sin ese dinero los jóvenes no podrían asistir al colegio.

“He hablado con ellos (los padres), conocen mi condición, mi salud, todo. Pero, más bien, si ellos pudieran quitarnos la pensión, lo harían”, advierte. ■



Tatiana Vargas Jiménez se mudó a junto a sus tres hijos a una pequeña casa en Hatillo 8, para economizar en el pago de alquiler. EYLEEN VARGAS

‘Quieren vivir de una pensión y llevar alta vida’

“El problema de la mamá de mi hija es el problema de la mitad de las mujeres de Costa Rica, que quieren vivir de una pensión y llevar alta vida”.

Así definió Preston Matheu Brayun las razones por las que, a pesar de que él tiene un salario de \$3,4 millones por mes, tres propiedades en Limón y cuatro vehículos, una de sus hijas recibe un subsidio del programa Avancemos.

“Yo no vivo con ella (su hija), yo les pago lo que corresponde de pensión alimentaria (\$100.00 al mes) y después de eso no sé. Ella (la mamá) tiene el problema de la mitad de la población tica, que no se esfuerza”.

La madre de su hija es Tatiana Vargas Jiménez, quien vive en Hatillo 8, San José, con tres hijos,



no tiene empleo y, según el IMAS vive en condiciones de pobreza. “Yo apelé para que él me diera más dinero, pero él puso todos sus gastos y que está estudiando par doctor. Estoy esperando a ver qu dice el juez”, dijo. ■

‘Yo no sabía que él ganaba esa cantidad’

Xinia Magallí Acuña Delgado tiene 40 años, es viuda, jefa de un hogar en donde viven tres hijos en edad escolar, recibe ayuda del IMAS y una pensión voluntaria de su excompañero.

El padre del hijo que Acuña tiene en el programa Avancemos se llama Dagoberto Ulloa Martín, trabaja en una entidad bancaria, es dueño de una casa en Belén, Heredia, posee un Hyundai Tucson 2011 y percibe un salario mayor a los \$2,3 millones por mes.

Ulloa dice que desconocía que su hijo recibía ayuda del IMAS. “Yo no vivo con ellos, reconocí al muchacho para ayudar a la mamá y voluntariamente les doy una pensión (\$100.000 al mes, según Acuña). Si yo viviera con ellos, ellos vivirían en mi situación, pero ellos tienen su propia familia”.

Xinia Acuña dice que trabaja



por horas y que nunca solicitó pensión por medio de un juzgado. “Mi hijo es hijo natural y amímurca me ha gustado andar en esas historias legales, ¿verdad? Sobre su salario yo no sabía que él ganaba esa cantidad de dinero. Me dijo que el auto era de la empresa y que la casa la alquilaba... Siempre es una floradora.” ■



Xinia Acuña Delgado, jefa de un hogar con tres jóvenes en edad escolar según el IMAS, vive en condiciones de pobreza básica. EYLEEN VARGAS

➔ Beneficiarios de Avancemos con padres que ganan hasta \$4,3 millones

Padres de jóvenes protegidos por IMAS pagan pensiones raquíticas

➔ Tres de cada diez mujeres depende de la voluntad de su expareja para vivir

➔ Aportes de tipo voluntario son 16% más bajos que los fijados por un juez

El Córdaro Castro trabaja para el Banco Nacional, percibe un salario de \$2,3 millones y entrega \$26.000 al mes para la manutención de su hijo; Sílvia José Quenda labora para el ICE, gana \$1,3 millones y gira \$30.000 con el mismo propósito; Miguel Ángel Madridal devenga \$1,7 millones en el Sinae y envía \$48.000 de pensión para todos los gastos de su hija.

Ratos son solo algunos de los nombres de padres que, no obstante disponer de un salario que oscila entre \$920.000 y \$4,3 millones, tienen hijos que reciben dinero de Avancemos, el programa del IMAS que subsidia la educación de jóvenes de escasos recursos.

Una investigación de La Nación indagó la paternidad de los 167.323 beneficiarios de Avancemos hasta noviembre del 2010.

De cada padre y madre se consolidaron sus propiedades, vehículos y salarios, se revisaron los expedientes del Instituto Mixto de Acrida Social (IMAS) en las siete provincias y se hicieron 690 llamadas a los progenitores de quienes se beneficiaron de ese programa social del Estado.

La investigación reveló la existencia de una desproporción entre los salarios que ganan los padres y el monto de la pensión alimentaria que entregan mensualmente para criar a sus hijos.

Los expedientes del IMAS y las entrevistas con las madres de estos adolescentes pusieron al descubierto la radiografía de un grupo de mujeres solas a quienes las pensiones escasean o inexisten, la fragmentación familiar y el desempleo empujaron a pedir la asistencia del Estado para evitar que sus muchachos abandonen las aulas del colegio.

En contraste con esta realidad, se halló que los acompañados de estas mujeres, en su mayoría, re-

CRÉDITOS

Giannina Segnini, editora.
Ernesto Rivera, periodista.
Hilda Miranda y Mariela Fuster, colaboradoras.
Eyleen Vargas, Natalia Soto, Jorge Castillo e Ileana Arauz, fotógrafas.
investigacion@nacion.com

conocieron a sus hijos tras ser sometidos a pruebas de ADN, casi no tienen contacto con los muchachos y limitan los deberes de su paternidad a depositar raquíticas pensiones mensuales.

La voluntad no paga. El análisis de los casos de padres que devengan más de \$920.000 y tienen uno de sus hijos en Avancemos encontró que cuando las mujeres llegan a acuerdos de "pensión voluntaria", es lugar de acudir a un juzgado de familia, el monto que reciben es, en promedio, un 16% más bajo que las fijadas judicialmente.

Entre los casos analizados, el monto promedio de las pensiones que hacen establecidas por disposición de un juzgado de familia asciende a \$96.000 mensuales.

En tanto que, en los casos de madres que no acudieron a un juez y consideraron acuerdos voluntarios con sus excompañeros, el monto promedio de pensión que obtienen es de \$86.000 por mes.

Según datos del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), el costo de un pagueto básico de útiles escolares para el 2010 fue de \$97.000; es decir, que solo este rubro consumió entre el 70% y el 78% de todo lo percibido.

La investigación mostró además que, solo en la mitad de los casos (52% de las mujeres), el monto de las pensiones alimentarias lo estableció un juzgado de familia.

En el resto de situaciones, tres de cada diez madres depende de la voluntad de su excompañero para sobrevivir y el resto no recibe ningún aporte del padre.

Solo en el 4% de los casos estudiados la pareja aún convive y pidió la ayuda del IMAS para solucionar una coyuntura por desempleo.

Dinero e incógnitas. Los testimonios recogidos durante las entrevistas sacaron a flote también las dificultades que enfrentan estas jefas de hogar para conocer acerca de la situación económica de los padres de sus muchachos.



En el 2010, los juzgados de todo el país tuvieron activos 161.723 casos de pensiones alimentarias. PABLO MONTEIL

Sin afecto

"TENGO AÑOS DE NO TENER QUE VER NADA CON ÉL, EN LA PARTE AFECTIVA O SENTIMENTAL. (...) ÉL (SU HIJO) NO VIVE BAJO MI NÚCLEO FAMILIAR. LA PENSIÓN ES POR LA CORTE, TENGO MUCHOS AÑOS DE DEPOSITAR, YO LE DEPOSITO A ÉL \$96.000. YA, SI LE ALCANZA O NO, NO SABRÍA DECIRLE

Dagoberto Guzmán Sánchez

padre de un beneficiario de Avancemos, médico con salario de \$3 millones



Ellas expresaron desconocer el monto de salario que perciben sus exparejas, así como la cantidad de propiedades y vehículos que poseen, y la participación que tienen en diversas sociedades anónimas.

Por esta razón, se ven perjudicadas a la hora de establecer el monto de una pensión alimentaria.

Tal es la situación de Xenia Acuña Delgado, quien es madre soltera

y tiene que hacerle frente a la crianza de tres hijos.

Uno de ellos recibe dinero del programa Avancemos. Su padre es Dagoberto Ulises Martín, quien trabaja para una entidad bancaria en donde devenga un salario de más de \$2,5 millones por mes, posee una casa en Belén, Heredia, y un Hyundai Tucson 2011.

Durante la entrevista que se le hizo en la casa que alquila en Belén Horizonte, Escarot, Acuña Delgado declaró que nunca gestionó la pensión por vía judicial, "para evitar problemas" y que su excompañero le había dicho que ganaba un salario mucho más bajo.

"Una vez le encontré una coifita de la Caja (orden patronal) y me asusté al ver el monto, pero él me dijo que era un error, que él no ganaba esa cantidad de dinero. Además, me dijo que la casa de Belén donde vive era alquilada y que el carro era de la empresa para la que trabaja", agregó.

Desigualdad de recursos. La investigación también puso de manifiesto que, a la hora de una demanda por pensiones, existe una fuerte asimetría entre las posibilidades que tienen padres y madres de familia de acceder a una defensa legal profesional.

En tanto que las jefas de hogar se representan solas o con la asistencia de un defensor público, sus excompañeros contratan abogados privados con especialidad en derecho de familia.

La situación se agrava debido a que durante el año anterior los juzgados de familia de todo el país mantuvieron activos 161.723 casos de pensiones alimentarias. Para atenderlos, la defensa pública dispuso de solamente 34 abogados.

Es el caso de Natalia Fonseca Mora, empleada de una carnicería en la ciudad de Alajuela y quien procreó un hijo con el médico Tobias Sánchez Elizondo.

A ella la representó un defensor público; él contrató a un exjefe de familia de San Ramón.

Sánchez Elizondo alega que desde hace dos años paga una pensión alimentaria y afirma que delegó todo el asunto en su abogado.

"A él lo representó un abogado que había sido juez en los tribunales en donde se tramitaba la pensión y a mí me representaba un defensor público—expresó Fonseca—. Es realmente humillante. Como tiene una posición social más alta (su expareja) trata de ponerte el pie encima y pienso que siempre va a ganar, y, desgraciadamente, es así", se lamentó la joven madre. ■