



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial, 2021”

---

### **Valoración de Buena Práctica**

**Fecha:** 16 de agosto de 2021

**Realizado:** Tribunal Colegiado Civil de Primera Instancia del Tercer Circuito judicial de Alajuela, San Ramón

**Presentes:** señor Luis Mariano Arguello Rojas y la señora María Lucrecia Steller Acuña.

**Nombre de la Buena Práctica:** Atención Virtual a la persona usuaria

**Objetivo:** Debido a la brecha tecnológica, condición social, edad, discapacidad, algunas personas usuarias no pueden conversar directamente con las personas técnicas o juzgadoras que están en teletrabajo, por lo cual se les da la asistencia técnica y tecnológica.

**En qué consiste la Buena Práctica:** a partir del 7 de julio del 2021, se instaló una cámara al equipo que está en el equipo de atención al público, por lo cual a través de la plataforma Teams la persona usuaria puede ser contactada, con la asistencia del personal del Despacho. Y hacer las mismas consultas que antes del COVID se efectuaban en forma directa.

**Logro o beneficios tenidos:** El Tribunal Civil de Primera Instancia fue pionero en la realización de audiencias virtuales en materia civil y promovió la creación del Protocolo vigente. Las primeras audiencias se efectuaron en mayo del 2020. No obstante, por la brecha tecnológica, algunas personas usuarias manifestaron que carecían del equipo en sus casas, por lo cual no podían comunicarse con las personas técnicas judiciales ni con las juzgadoras.

**Se podría replicar:** si. Se requiere conseguir una cámara de video para adicionar al equipo de cómputo de escritorio ya existente en la oficina o bien una computadora portátil que contenga esos elementos, para tener adecuada imagen y sonido. es una herramienta que brinda accesibilidad a poblaciones vulnerables, que por su nivel educativo o económico carecen del equipo y del conocimiento para usar estas tecnologías.



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial, 2021”

---

**Contactos:** Luis Mariano Arguello Rojas  
María Lucrecia Steller Acuña

[imrojas@poder-judicial.go.cr](mailto:imrojas@poder-judicial.go.cr)  
[mesteller@poder-judicial.go.cr](mailto:mesteller@poder-judicial.go.cr)

**Dirección:** Tribunal Colegiado Civil de Primera Instancia, Tercer Circuito Judicial de Alajuela.

**Responsables:** Luis Mariano Arguello Rojas  
María Lucrecia Steller Acuña

[imrojas@poder-judicial.go.cr](mailto:imrojas@poder-judicial.go.cr)  
[mesteller@poder-judicial.go.cr](mailto:mesteller@poder-judicial.go.cr)

**Elaborado por:** Dennis Madrigal Quesada, Dirección de Planificación