



Poder Judicial

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

Valoración de Buena Práctica

Fecha: 30 de agosto de 2021

Realizado: Dirección de la Defensa Pública

Presentes: señora Sandra Mora y señor Josue González Granados

Nombre de la Buena Práctica: Maximización del equipo tecnológico en desuso para virtualizar el servicio en la Defensa Pública, eliminar las barreras territoriales y garantizar el acceso a la justicia.

Objetivo: A pesar de lo lamentable de la emergencia sanitaria provocada por la pandemia de la COVID-19, se han abierto nuevas oportunidades, el Poder Judicial ha debido ajustar su forma de trabajo y la Defensa Pública no ha sido la excepción.

El uso de las nuevas tecnologías institucionales elimina las barreras territoriales y permite que de forma ágil que se garantice la asesoría y representación técnica en las distintas materias en que brinda el servicio público.

La atención de las personas usuarias de aquellas oficinas de la Defensa Pública donde no se cuenta con una persona defensora pública tiempo completo o del todo donde no hay una plaza en materia de pensiones alimentarias, ejecución de la pena y laboral, puedan ser atendidos de forma virtual por una persona defensora pública de estas áreas ubicada en cualquier parte del país y se les garantice de esta forma el derecho de acceso a la justicia y defensa técnica en los procesos judiciales.

Se pretende solucionar la falta de acceso a la justicia por barreras territoriales y falta de recursos para la creación de nuevas plazas en la Defensa Pública.

En qué consiste la Buena Práctica: La emergencia por la COVID-19 ha impuesto retos a nivel institucional, asimismo, ha representado una oportunidad para innovar y diseñar nuevas formas para garantizar la continuidad del servicio, asegurando la protección de la salud de las usuarias y trabajadoras, por este motivo, se hizo una revisión a nivel institucional para reutilizar computadoras personales que pertenecían a la Unidad Laboral, que estaban para desechar ya



Poder Judicial

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

que la batería no les funcionaba, sin embargo, si se mantiene conectadas a la electricidad en todo momento, funcionan perfectamente. En ese sentido, se están utilizando computadoras personales como de escritorio para que en las oficinas más alejadas de la Defensa Pública se puedan ubicar estas computadoras y contar con estaciones virtuales de servicios que brinda la institución. A la fecha se han instalado 14 estaciones virtuales de servicios en las diferentes oficinas de la Defensa Pública.

Una vez que llega la persona usuaria a una de estas oficinas se procede a contactar a la persona especialista de la materia en la que requiere el servicio y se le conecta desde esta estación virtual con la persona profesional especialista, se le brinda el servicio, garantizando de esta forma una prestación del servicio de forma virtual, inmediata y eficiente, eliminando de esta forma las barreras territoriales existentes y acortando distancia.

Logro o beneficios tenidos: Con esta buena práctica se ha impactado positivamente en la cobertura del servicio que está llamada a brindar la Defensa Pública en diferentes materias, no obstante, por la limitación presupuestaria no se ha logrado que en estas oficinas se cuente con plazas especializadas en todas las materias que forma parte de la competencia de la Defensa Pública.

Las oficinas de la Defensa Pública en donde se han instalado estas estaciones virtuales son: Osa, Tarrazú, Upala, Guatuso, La Fortuna, Alajuela, Puerto Jiménez, San Carlos, Batán, Buenos Aires, Los Chiles, San Vito, Sarapiquí y Atenas donde se envió el equipo, pero no se cuenta con espacio físico para la instalación de esta estación virtual, se han realizado diversas gestiones para este efecto, por lo que se está en espera.

Se podría replicar: Identificar aquellos lugares donde sea posible y necesario contar con estaciones virtuales de servicio, para eliminar las barreras territoriales y garantizar el acceso a la justicia a las personas usuarias que lo requieran.

Se considera fundamental en primer lugar, identificar el equipo de cómputo que no está siendo utilizado o que se considera ya superó su vida útil y revisar las condiciones de este y si se puede reparar o utilizar en esas condiciones.

Si el equipo cuenta con cámara incorporada o bien se tendría que presupuestar la compra de estas.



Poder Judicial

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

Disponer de transporte para distribuir de forma eficiente el equipo en los lugares donde se haya determinado la prioridad para la instalación de la estación virtual del servicio.

Instalación de los programas institucionales y solicitud de licencias a Tecnología de la información.

El espacio físico donde se va a instalar el equipo de cómputo que asegure la privacidad para la persona usuaria y la persona defensora pública que le brinda el servicio de forma remota.

Disponer de la ayuda presencial de personal administrativo que custodie y facilite la conexión entre la persona usuaria y la persona defensora pública ubicada en diferentes partes del país.

Articular alianza con las diferentes instancias dentro del Poder Judicial para una adecuada implementación de las buenas prácticas.

Maximización de los recursos institucionales tanto a nivel del personal, tecnológico y de infraestructura.

Innovación a favor de las personas usuarias

Eliminación de las barreras territoriales

Facilitar el acceso a la justicia

No implica nuevas erogaciones en el presupuesto institucional al realizarse con los recursos existentes.

Contactos: smorav@poder-judicial.go.cr
jogonzalezj@poder-judicial.go.cr

Dirección: Dirección de la Defensa Pública, Primer Circuito Judicial de San José

Responsables: señora Sandra Mora Gutiérrez y señor Josué González Granados.

Elaborado por: Dennis Madrigal Quesada, Dirección de Planificación.