

**INFORME Nro. DFOE-PG-IF-00002-2020**

**02 de marzo, 2020**

**INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA SOBRE LA GESTIÓN  
DEL PODER JUDICIAL EN CUANTO A LA OPORTUNIDAD  
DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE  
ADMINISTRACIÓN DE LA JUSTICIA DE LOS JUZGADOS DE  
FAMILIA Y DE PENSIONES ALIMENTARIAS**

**2020**

**Contraloría General de la República, Costa Rica**

División de Fiscalización Operativa y Evaluativa

Área de Fiscalización de Servicios Públicos Generales

P3-01-GE-01 V6

## CONTENIDO

<b>Introducción</b>	<b>6</b>
Origen de la Auditoría	6
Objetivos	6
<b>Alcance</b>	<b>7</b>
Criterios de Auditoría	7
Metodología aplicada	7
Aspectos positivos que favorecieron la ejecución de la Auditoría	11
Limitaciones que afectaron la ejecución de la Auditoría	11
<b>Generalidades acerca del objeto auditado</b>	<b>12</b>
Comunicación preliminar de los resultados de la Auditoría	14
<b>Siglas</b>	<b>15</b>
<b>Resultado</b>	<b>16</b>
Gestión del Poder Judicial relacionada con la prestación del servicio público de administración de la justicia de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias	16
<b>Debilidades en la gestión del Poder Judicial afecta la oportunidad en la que es prestado el servicio público de administración de la justicia por parte de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias</b>	<b>17</b>
<b>Integralidad de los sistemas informáticos que utilizan los juzgados de familia y de pensiones alimentarias</b>	<b>26</b>
<b>Conclusiones</b>	<b>29</b>
<b>Disposiciones</b>	<b>30</b>
AL SEÑOR FERNANDO CRUZ CASTRO EN SU CALIDAD DE PRESIDENTE DEL CONSEJO SUPERIOR DEL PODER JUDICIAL O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO	30
A LA SEÑORA JULIA VARELA ARAYA EN SU CALIDAD DE COORDINADORA DE LA COMISIÓN DE LA JURISDICCIÓN DE FAMILIA, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA DEL PODER JUDICIAL O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO	32

### **CUADROS**

CUADRO NRO. 1	ÍNDICE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO-JUZGADOS DE FAMILIA	19
CUADRO NRO. 2	ÍNDICE OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO-JUZGADOS DE PENSIONES ALIMENTARIAS	19
CUADRO NRO. 3	CIRCULANTE-JUZGADOS DE PENSIONES ALIMENTARIAS	22
CUADRO NRO. 4	CIRCULANTE-JUZGADOS DE FAMILIA	39
CUADRO NRO. 5	CIRCULANTE-JUZGADOS DE PENSIONES ALIMENTARIAS	39
CUADRO NRO. 6	DURACIÓN DE LOS PROCESOS JUDICIALES, JUZGADOS DE FAMILIA	39
CUADRO NRO. 7	DURACIÓN TOTAL DE LOS PROCESOS JUDICIALES, JUZGADOS DE PENSIONES ALIMENTARIAS	40
CUADRO NRO. 8	DURACIÓN PESE A FALLO, JUZGADOS DE FAMILIA	40
CUADRO NRO. 9	DURACIÓN PESE A FALLO, JUZGADOS DE PENSIONES ALIMENTARIAS	40
CUADRO NRO.10	DURACIÓN SEGUNDA INSTANCIA, JUZGADOS DE FAMILIA	41

### **IMÁGENES**

IMAGEN NRO 1	CALIFICACIÓN POR JUZGADO SEGÚN INDICADOR	10
IMAGEN NRO 2	CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DEL PODER JUDICIAL	10
IMAGEN NRO 3	ÍNDICE GENERAL-OPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	18

### **ANEXOS**

ANEXO NRO. 1	GLOSARIO	33
ANEXO NRO. 2	CONFORMACIÓN DE LOS CONGLOMERADOS	35
ANEXO NRO. 3	RESULTADOS DE LOS INDICADORES POR CONGLOMERADO	39
ANEXO NRO. 4	RESULTADOS TALLER-MODELO GROW	42
ANEXO NRO. 5	PERFIL USUARIO	44

## Resumen Ejecutivo

### ¿QUÉ EXAMINAMOS?

*La auditoría operativa evaluó la gestión del Poder Judicial en cuanto a la oportunidad de la prestación del servicio público de administración de la justicia de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias, en relación con el cumplimiento de su propósito y objetivos que incide en la atención pronta y cumplida de los procesos judiciales, desde una perspectiva de "Valor Público" y su contribución con el cumplimiento del Objetivo del Desarrollo Sostenible (ODS) N° 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas).*

### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

*El Poder Judicial es el responsable de la administración de la justicia en nuestro país, el cual debe asegurar el principio constitucional de justicia pronta y cumplida. Además, es de importancia que la atención de los procesos judiciales y sus resoluciones satisfagan las necesidades de los usuarios, con la finalidad de generar valor público, asimismo, fortalecer la institucionalidad costarricense, misión en la cual el Poder Judicial constituye un pilar fundamental.*

### ¿QUÉ ENCONTRAMOS?

*De acuerdo con la ejecución de la auditoría, la Contraloría General comprobó que existen debilidades en la gestión del Poder Judicial que afectan la oportunidad con la que es prestado el servicio público de administración de la justicia relacionadas con los juzgados de familia y de pensiones alimentarias que limitan la gestión de dichos despachos, e inciden en el cumplimiento del principio de justicia pronta y cumplida. La evaluación de la oportunidad en la prestación del servicio público se realizó considerando los resultados de los indicadores relacionados con la oportunidad en la prestación del servicio público de administración de la justicia agrupados en conglomerados estadísticamente similares.*

*Al respecto, se determinó que la gestión del Poder Judicial en cuanto a la oportunidad en la prestación del servicio público de administración de la justicia se encuentra en un nivel en el que se requiere de "Acciones Inmediatas de Mejora", esto por cuanto, según los indicadores aplicados a los juzgados de familia y de pensiones alimentarias, y considerando solamente los juzgados ubicados en un nivel de competente<sup>1</sup>, su nivel de gestión alcanzó en promedio un 55,66% en cuanto a la oportunidad en la prestación del servicio público. Se comprobó que existen diferencias en cuanto a la duración de procesos judiciales de igual naturaleza, además de la ausencia de una definición de rangos relacionados con la duración de los procesos judiciales de familia y de pensiones alimentarias. Por otra parte, se determinó que no se han institucionalizado ni formalizado medidas y/o instrumentos dirigidos a facilitar y agilizar la coordinación<sup>2</sup> y transferencia*

---

<sup>1</sup> La cantidad de juzgados analizados y clasificados en un nivel de competente en el caso de familia corresponde al 56,23% de 25 juzgados analizados, y en el caso de pensiones alimentarias corresponde al 55,08% de 76 juzgados.

<sup>2</sup> Los procesos judiciales de familia y pensiones alimentarias demandan en el curso de su desarrollo, de la participación procesal de algunas instituciones públicas, encaminada a procurar el acopio probatorio o su intervención por mandato

*de información entre el Poder Judicial, los juzgados de familia y de pensiones alimentarias e instituciones involucradas en etapas de algunos procesos relativos a dichas materias.*

*Además, se comprobó que no existe una distribución uniforme de las cargas de trabajo, así como tampoco existe una relación entre el circulante y la cantidad de funcionarios asignados en los despachos de familia y de pensiones alimentarias. Además, se determinó que no existe un proceso periódico y oportuno de retroalimentación y seguimiento de la gestión sobre todos los despachos de familia y de pensiones alimentarias.*

*Finalmente, se determinó que existen una serie de debilidades e inconsistencias en cuanto a la información contenida en el Sistema Costarricense de Gestión de los Despachos Judiciales ya que no se incorpora la totalidad de la información relativa a los expedientes de los procesos de familia y de pensiones alimentarias.*

### **¿QUÉ SIGUE?**

*Los resultados obtenidos en el presente informe, brindan información acerca de la gestión de los 28 juzgados de familia y de los 77 juzgados que atienden los procesos de pensiones alimentarias, lo que constituye un insumo para el análisis y toma de decisiones por parte del Poder Judicial.*

*En este sentido, se dispone al Presidente del Consejo Superior del Poder Judicial que defina e implemente rangos de duración de los procesos judiciales de familia y de pensiones alimentarias basados en datos que consideren como mínimo las particularidades de cada juzgado, asimismo, que diseñe y establezca formalmente la herramienta de “libro de pase a fallo”, con el objetivo de que se cuente con un mecanismo estandarizado para todos los juzgados que facilite el control del cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa.*

*Además, que establezca e implemente instrumentos que faciliten la distribución de las cargas de trabajo a partir de parámetros técnicos y estadísticos en los que se considere el personal respecto del circulante que maneja el juzgado, y que, diseñe e implemente procedimientos relacionados con los procesos de retroalimentación y seguimiento de la gestión de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias.*

*Asimismo, que gire las instrucciones para que se revise la información que se encuentra almacenada en la base de datos del Sistema Costarricense de Gestión de Despachos Judiciales y depurar las inconsistencias que sean encontradas, además, que se incorpore a dicho sistema los mecanismos de validación y control que garanticen una seguridad razonable sobre la información almacenada en este sistema, relacionada con los expedientes de los procesos de familia y de pensiones alimentarias.*

*Finalmente, se dispone a la Coordinadora de la Comisión de la Jurisdicción de Familia elaborar, oficializar e implementar un plan de trabajo con cronograma de implementación que detalle las acciones para formalizar la coordinación y cooperación entre los actores (instituciones y juzgados) identificados por el Poder Judicial, relacionados con los procesos de familia y de pensiones alimentarias.*

---

de ley. Este marco de participación institucional exige actuaciones de cooperación y coordinación con los juzgados, el cual no está diseñado ni es facilitado desde los órganos superiores del Poder Judicial.

**DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN OPERATIVA Y EVALUATIVA  
ÁREA DE FISCALIZACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS GENERALES**

**INFORME DE AUDITORÍA OPERATIVA SOBRE LA GESTIÓN DEL  
PODER JUDICIAL EN CUANTO A LA OPORTUNIDAD DE LA  
PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ADMINISTRACIÓN DE LA  
JUSTICIA DE LOS JUZGADOS DE FAMILIA Y DE PENSIONES  
ALIMENTARIAS**

## 1. Introducción

---

### **ORIGEN DE LA AUDITORÍA**

---

- 1.1. La auditoría se fundamenta en las competencias que le confieren a la Contraloría General de la República los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, así como los artículos 17, 21 y 37 inciso 6 de su Ley Orgánica N.º 7428.
- 1.2. Esta auditoría considera el principio constitucional de justicia pronta y cumplida y el objetivo de desarrollo sostenible 16, Paz, justicia e instituciones sólidas, contenido en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, adoptada por Costa Rica en el 2015.
- 1.3. El Poder Judicial debe observar lo que la Constitución Política establece y las resoluciones que dicte, en los asuntos de su competencia, garantizando la justicia pronta y cumplida.
- 1.4. Al respecto, es relevante analizar la gestión de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias, a efecto de impulsar estrategias que permitan asegurar la justicia pronta y cumplida en la prestación de los servicios judiciales, así como una gestión eficiente de los despachos judiciales.

### **OBJETIVOS**

---

- 1.5. Evaluar la gestión del Poder Judicial en cuanto a la oportunidad de la prestación del servicio público de administración de la justicia de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias, en relación con el cumplimiento de su propósito y objetivos que incide en la atención pronta y cumplida de los procesos judiciales, desde una perspectiva de "Valor Público" y su contribución con el cumplimiento del Objetivo del Desarrollo Sostenible (ODS) N° 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas).

## **ALCANCE**

---

- 1.6.** La auditoría abarcó la gestión del Poder Judicial en cuanto a la oportunidad de la prestación del servicio público de administración de la justicia de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias . El período de análisis comprendió entre el 1° de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2018, ampliándose en los casos que se consideró necesario.

## **CRITERIOS DE AUDITORÍA**

---

- 1.7.** Los criterios de auditoría fueron comunicados formalmente al señor Fernando Cruz Castro, Presidente de la Corte Suprema de Justicia, mediante el oficio N.° DFOE-PG-0115 (3382)-2019 del 7 de marzo de 2019.

## **METODOLOGÍA APLICADA**

---

- 1.8.** La auditoría se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, con el Manual General de Fiscalización Integral de la Contraloría General de la República y el Procedimiento de Auditoría vigente, establecido por la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa.
- 1.9.** Para el desarrollo de esta auditoría se analizaron 105 despachos del Poder Judicial, 28 juzgados de familia y 77 juzgados de pensiones alimentarias, con la finalidad de obtener información relacionada con su gestión<sup>3</sup>.
- 1.10.** Para el estudio de la gestión de los juzgados del Poder Judicial, se requirió la conformación de un grupo de indicadores en un eje temático, con el objetivo de realizar un análisis comparativo y medir el comportamiento de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias.
- 1.11.** Los indicadores constituyen los criterios a emplear en el análisis<sup>4</sup>. Estos indicadores son:

---

<sup>3</sup> Información suministrada mediante el oficio N.° 1053-PLA-2018 del 11 de setiembre de 2018 en el que aparece la lista de juzgados “Entrados y circulantes 2017 y primer semestre 2018 en Familia y Pensiones Alimentarias”, y es la información con que se trabajaron los indicadores aplicados a dichos juzgados. Posteriormente, mediante el oficio N.° 2153-PLA-2019 del 13 de diciembre de 2019 el Poder Judicial generó la observación que derivó en la exclusión del juzgado de familia, niñez y adolescencia del grupo de juzgados de familia analizados por el ente Contralor.

<sup>4</sup> Los resultados de los indicadores de derivan del análisis de la Información contenida en la Base de Datos del Sistema Costarricense de Gestión de los Despachos Judiciales suministrada mediante el oficio N.° 071-P-2019 del 03 de abril de 2019.

## Eje temático 1: Oportunidad de la atención en los procesos judiciales de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias del Poder Judicial

- **Circulante<sup>5</sup>**: se refiere a los expedientes pendientes de tramitar al 31 de diciembre de 2017 y al 31 de diciembre 2018.

$$\text{Circulante} = \left( \sum_{i=1}^n \text{Fecha actual} - \text{Fecha de ingreso}_{ji} \right) / n_j$$

*Fecha actual* = Fecha al 31 de diciembre de 2018.

*Fecha de ingreso<sub>ji</sub>* = fecha de ingreso de la demanda *i* en el juzgado *j*.

*n<sub>j</sub>* = Cantidad de expedientes activos al final del año en el juzgado *j*.

- **Tiempo promedio de duración de los procesos judiciales**: se refiere al tiempo transcurrido de los procesos judiciales desde el escrito inicial hasta que finalizó, ya sea por sentencia, acuerdo homologado o cualquier otro motivo de término.

$$\text{Duración Total} = \left( \sum_{i=1}^n \text{Fecha del dictado de la sentencia}_{ji} - \text{Fecha de ingreso}_{ji} \right) / n_j$$

*Fecha del dictado de la sentencia<sub>ji</sub>* = Fecha del dictado de la sentencia durante el año 2017 y 2018, en el juzgado *j*.

*Fecha de ingreso<sub>ji</sub>* = fecha de ingreso de la demanda *i*, en el juzgado *j*.

*n<sub>j</sub>* = Cantidad de sentencias dictadas en el juzgado *j*.

- **Tiempo promedio de duración entre el pase a fallo y el dictado de la sentencia**: la normativa establece el plazo entre el pase a fallo y dictado de la sentencia, se analiza el tiempo transcurrido entre un acto y otro, se compara con lo establecido por la normativa.

$$\text{Pase a fallo} = \left( \sum_{i=1}^n \text{Fecha del dictado de la sentencia}_{ji} - \text{Fecha de pase a fallo}_{vi} \right) / \rho_j$$

*Fecha del dictado de la sentencia<sub>ji</sub>* = Fecha del dictado de la sentencia durante el año 2017 y 2018, en el juzgado *j*.

*Fecha de pase a fallo<sub>vi</sub>* = fecha de pase a fallo de la demanda *i*, en el juzgado *j*.

*ρ<sub>j</sub>* = Cantidad de expedientes pasados a fallo en el año 2017 y 2018, en el juzgado *j*.

<sup>5</sup> La definición de circulante final fue dada por el Subproceso de estadística mediante el oficio N.º 429-PLA-ES-2019 del 25 de marzo de 2019, que textual indica “Circulante al finalizar(o Activos al Finalizar Periodo):Corresponde al total de asuntos que quedan pendientes de tramitar o de diligenciar para el próximo mes. Es el resultado de la operación matemática”:

Circulante inicial + los casos entrados + los casos reentrados + la apertura de testimonios de piezas - los casos terminados- los casos inactivos

- **Tiempo promedio de duración en segunda instancia de las apelaciones de pensiones alimentarias:** las apelaciones de pensiones alimentarias son atendidas en los juzgados de familia, se analiza el tiempo transcurrido entre la fecha de ingreso de la apelación hasta la fecha en la que se dictó la resolución.

$$\text{Segunda instancia} = \left( \sum_{i=1}^n \text{Fecha apelación segunda instancia}_{ji} - \text{Fecha resolución de apelación}_{ji} \right) / n_j$$

*Fecha apelación segunda instancia<sub>ji</sub>* = Fecha de envío de apelación a segunda instancia

*Fecha resolución de apelación* = Fecha de ingreso de resolución de apelación al juzgado de pensiones

*n<sub>j</sub>* = Cantidad de expedientes enviados a segunda instancia

- 1.12.** La metodología utilizada en esta auditoría, permitió realizar una valoración de la oportunidad en cuanto a la prestación del servicio público de administración de la justicia del Poder Judicial por parte de los despachos de familia y de pensiones alimentarias y en qué medida se asegura el principio de justicia pronta y cumplida.
- 1.13.** Los indicadores antes señalados, se calificaron partiendo de las buenas prácticas y de parámetros de calidad mínimos que debe mantener cualquier servicio que se brinde a los usuarios de los servicios judiciales en los juzgados de familia y de pensiones alimentarias.
- 1.14.** De acuerdo con lo anterior, y con el fin de obtener la calificación de la gestión del Poder Judicial en cuanto a la oportunidad de la prestación del servicio público se realizó en un primer momento una calificación a los juzgados según los resultados de los indicadores.
- 1.15.** Para realizar la comparación entre juzgados semejantes, se realizó una agrupación a partir de métodos estadísticos<sup>6</sup>. En el caso de los juzgados de familia, quedaron conformados en dos grupos estadísticamente similares y en el caso de los juzgados de pensiones alimentarias, en tres grupos. (Ver Anexo 2 - Conformación de grupos)
- 1.16.** Para el análisis de los indicadores se estableció un parámetro a partir de la metodología denominada "Máximos y Mínimos"<sup>7</sup>, misma que permite la comparación de resultados en un periodo de tiempo determinado.
- 1.17.** Una vez agrupados los juzgados y con la fórmula de máximos y mínimos<sup>8</sup>, los resultados de esta fórmula permitieron obtener una calificación entre 0 y 1 a cada uno de los resultados de indicadores por juzgado, es decir, se calificó al juzgado desde una perspectiva de menor a mayor, y según esos resultados se elaboró una escala que corresponde a la primera calificación de la gestión, según se muestra en la siguiente figura.

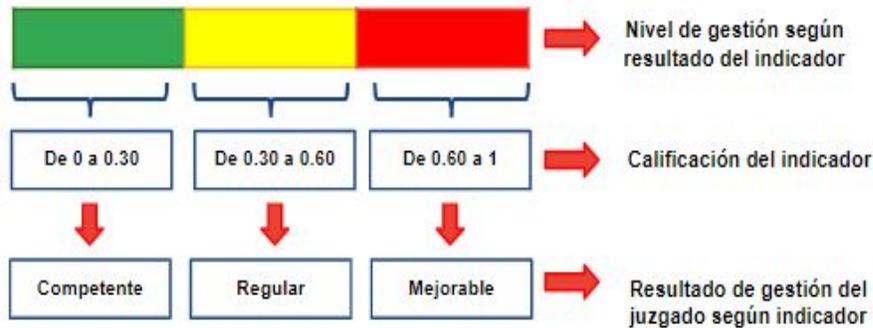
<sup>6</sup> Análisis clúster. Donde las variables utilizadas fueron: nombre de juzgado, tipo de juzgado, circulante, cantidad de jueces (datos del 2017), cantidad de técnicos (datos del 2017), ejecución remuneraciones, casos terminados.

<sup>7</sup> Representa una particularidad de la Metodología Clases Evaluativas.

<sup>8</sup> La fórmula corresponde a la siguiente: (valor mínimo-valor analizado)/(valor mínimo-valor máximo)

**Imagen nro. 1**

**Calificación por juzgado según indicador**  
**Juzgados de familia y pensiones alimentarias**



Fuente: Elaboración propia

1.18. Una vez obtenidos los resultados de los juzgados según cada indicador se procedió a realizar una segunda calificación, en la cual se valoró la gestión del Poder Judicial en cuanto a la oportunidad en la prestación del servicio público de administración de la justicia de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias, para obtener esta calificación, se consideraron los resultados de los indicadores que ubican a los juzgados en un rango de “competente” y se elaboró una nueva escala, según se muestra en la figura a continuación.

**Imagen nro. 2**

**Calificación de gestión del Poder Judicial**  
**Juzgados de familia y pensiones alimentarias**



Fuente: Elaboración propia

- 1.19.** De acuerdo con lo anterior, si el indicador es mayor o igual a 85 puntos, se considera que la gestión requiere de “Acciones Leves de Mejora”; si es menor a 85 pero mayor o igual que 70 puntos la gestión presenta “Acciones de Mejora” y si es menor a los 70 puntos la gestión requiere de “Acciones Inmediatas de Mejora”.
- 1.20.** Por otra parte, se realizaron dos grupos focales (talleres), con actores relacionados con el tema; el primero<sup>9</sup> se realizó en la etapa de planificación, para dicho taller se consideraron los actores primarios (jueces y técnicos judiciales) y actores secundarios (Auditoría Judicial, la Dirección de Planificación, la Inspección Judicial, el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional y Estado de la Nación), en los que se trabajó sobre cuatro variables críticas a saber, el usuario, valor público, los procesos, los recursos (humanos y de infraestructura).
- 1.21.** El segundo<sup>10</sup>, se contó con la participación de los jueces coordinadores, se llevaron a cabo dos talleres, uno con los jueces de familia y el otro con los de pensiones alimentarias, el taller se desarrolló con la metodología de coaching<sup>11</sup>, bajo el modelo “GROW” utilizado en talleres de este tipo, en el cual se analizó junto con los jueces coordinadores los resultados de la auditoría considerando las cuatro letras del modelo, la “G” que corresponde a la meta, “R” referente a la realidad, “O” se trata de oportunidades y en este caso de buenas prácticas y finalmente la “W” relacionada con la acciones que se consideran posibles realizar, todo en el marco de la gestión de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias que incide en la atención pronta y cumplida de los procesos judiciales.
- 1.22.** Por último, para el análisis del presente estudio se requirió la consulta y revisión de documentación de diversa índole, también se tomó en cuenta información obtenida en las entrevistas efectuadas a funcionarios de la institución

#### **ASPECTOS POSITIVOS QUE FAVORECIERON LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA**

---

- 1.23.** Para realizar esta auditoría, se contó con la disposición y colaboración de los funcionarios del Poder Judicial.

#### **LIMITACIONES QUE AFECTARON LA EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA**

---

- 1.24.** La calidad de la información en cuanto a la Base de Datos del Sistema Costarricense de Gestión de los Despachos Judiciales.

---

<sup>9</sup> Denominado “Generación de valor público a través de la justicia pronta y cumplida de los juzgados del Poder Judicial”.

<sup>10</sup> Taller denominado como “Identificación e intercambio de buenas prácticas relacionadas con la justicia pronta y cumplida”.

<sup>11</sup> De acuerdo con la Federación Internacional de Coaching consiste en “una relación profesional continuada que ayuda a obtener resultados extraordinarios en la vida, profesión, empresa o negocios de las personas. Mediante el proceso de coaching, el cliente profundiza en su conocimiento, aumenta su rendimiento y mejora su calidad de vida. Asimismo, la Asociación Española de Coaching indique que “es una disciplina nueva que nos acerca al logro de objetivos permitiéndonos desarrollarnos personal y profesionalmente. Es una competencia que te ayuda a pensar diferente, a mejorar las comunicaciones que mantienes y profundizar en ti mismo.”

## GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO

---

- 1.25.** En este apartado, es de relevancia considerar para la valoración de la oportunidad en la prestación del servicio público de administración de la justicia, lo que indica la Declaración Universal de Derechos Humanos (DUDH)<sup>12</sup>, en el artículo 10 se establece que “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.”
- 1.26.** Además, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP)<sup>13</sup> en su artículo 14 señala el “Derecho a la igualdad ante la ley; el derecho a la presunción de inocencia hasta que se pruebe la culpabilidad y a un juicio justo y público por un tribunal imparcial.”
- 1.27.** Por otra parte, es necesario considerar lo establecido en la Agenda 2030 relacionada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), compromiso asumido por nuestro país, cuyo objetivo es el de establecer “(...) una visión transformadora hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental de los 193 Estados Miembros que la suscribieron y será la guía de referencia para el trabajo de la institución en pos de esta visión durante los próximos 15 años.”
- 1.28.** Asimismo, los ODS “son una herramienta de planificación para los países, tanto a nivel nacional como local. Gracias a su visión a largo plazo, constituirán un apoyo para cada país en su senda hacia un desarrollo sostenido, inclusivo y en armonía con el medio ambiente, a través de políticas públicas e instrumentos de presupuesto, monitoreo y evaluación.”
- 1.29.** Para el caso de esta auditoría, se debe considerar la contribución por parte del Poder Judicial en el logro del ODS 16 relacionado con la -Paz, justicia e instituciones sólidas-, cuyo objetivo es el de “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles”, al respecto, la meta 16.6 indica que uno de los fines es “Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas”.
- 1.30.** La Constitución Política de la República de Costa Rica, establece el principio de acceso a la justicia para todo ciudadano, ya que en su artículo 41 indica que “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.”
- 1.31.** Por otra parte, el artículo 153 de dicha Constitución, señala las funciones del Poder Judicial e indica que le corresponde “conocer de las causas civiles, penales, comerciales, de trabajo y contencioso - administrativas, así como de las otras que establezca la ley, cualquiera que sea su naturaleza y la calidad de las personas que intervengan; resolver definitivamente sobre ellas y ejecutar las resoluciones que pronuncie, con la ayuda de la fuerza pública si fuere necesario.”
- 1.32.** El Poder Judicial, con el fin de establecer una estructura moderna, adecuada a los cambios de la sociedad y con el fin de cumplir con el precepto de justicia pronta y cumplida, ha realizado cambios en su estructura organizacional, principalmente en lo que corresponde a las oficinas

---

<sup>12</sup> La Declaración Universal de Derechos Humanos fue proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en París, el 10 de diciembre de 1948 en su Resolución 217 A (III).

<sup>13</sup> Este pacto fue adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de diciembre de 1966 y entró en vigor el 23 de marzo de 1976.

judiciales, para que estas modificaciones permitan mayor eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos relacionados con la administración de la justicia.

**1.33.** Bajo este marco es que se aprueba a inicios de 1990 el Código Procesal Civil y en 1993 se reforma completamente la Ley Orgánica del Poder Judicial N.º 7333<sup>14</sup>, esta reforma entró a regir el 1º de enero de 1994. En relación con esta nueva Ley Orgánica, se complementa la Ley de Reorganización Judicial N.º 7728 del 15 de diciembre de 1997, en la cual se establece en el artículo 22 la distribución de los circuitos judiciales de los tribunales de justicia.

**1.34.** El artículo 1 de la Ley Orgánica recoge lo establecido por el artículo 153 de la Constitución Política de nuestro país, además, el artículo 2 establece que “El Poder Judicial sólo está sometido a la Constitución Política y la ley. Las resoluciones que dicte, en los asuntos de su competencia, no le imponen más responsabilidades que las expresamente señaladas por los preceptos legislativos. No obstante, la autoridad superior de la Corte prevalecerá sobre su desempeño, para garantizar que la administración de justicia sea pronta y cumplida.”.

**1.35.** Son administradores de la justicia<sup>15</sup>:

- Juzgados y tribunales de menor cuantía, contravencionales y de asuntos sumarios.
- Juzgados de primera instancia y penales.
- Tribunales colegiados.
- Tribunales de casación.
- Salas de la Corte Suprema de Justicia.
- Corte Plena.

**1.36.** El Poder Judicial se encuentra conformado por 15 circuitos judiciales a saber:

- Primer Circuito Judicial de San José
- Segundo Circuito Judicial de San José
- Tercer Circuito Judicial de San José
- Primer Circuito Judicial de Alajuela
- Segundo Circuito Judicial de Alajuela
- Tercer Circuito Judicial de Alajuela
- Circuito Judicial de Cartago
- Circuito Judicial de Heredia
- Primer Circuito Judicial de Guanacaste
- Segundo Circuito Judicial de Guanacaste
- Circuito Judicial de Puntarenas
- Primer Circuito Judicial de la Zona Sur
- Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur
- Primer Circuito Judicial de la Zona Atlántica
- Segundo Circuito Judicial de la Zona Atlántica

**1.37.** En virtud de que el universo auditable del Poder Judicial relacionado con los juzgados de las diversas materias que lo componen, es muy amplio, se definió como alcance para esta auditoría, las materias de familia y pensiones alimentarias. Al respecto, en cada uno de los 15 circuitos judiciales mencionados anteriormente, se encuentran juzgados de estas materias, en el caso de

---

<sup>14</sup> El texto de esta norma fue reformado parcialmente y reproducido su texto en forma íntegra por el artículo 1º de la Ley N° 7333 de 5 de mayo de 1993, Sistema Costarricense de Información Jurídica.

<sup>15</sup> Artículo 3 de la Ley Orgánica del Poder Judicial N.º 7333.

familia, son 28 juzgados de los cuales, 12 juzgados son especializados, esto quiere decir, que solamente resuelven casos relacionados con familia y 16 juzgados mixtos, que ven el tema junto con otras temáticas. Para pensiones alimentarias existen 77 juzgados, de los cuales 11 son especializados, 13 mixtos y 53 contravencionales, para lo cual, tenemos un universo auditable de 106 juzgados<sup>16</sup>.

- 1.38.** En el caso del tema de pensiones alimentarias, se tiene la Ley de Pensiones Alimentarias N.º 7654, en su artículo 1 señala que “Esta ley regula lo concerniente a la prestación alimentaria derivada de las relaciones familiares, así como el procedimiento para aplicarla e interpretarla.”
- 1.39.** El Código de Familia N.º 5476 establece todos los procedimientos relacionados con la materia de familia y en su artículo 8 establece que:

*Corresponde a los tribunales con jurisdicción en los asuntos familiares, conocer de toda la materia regulada por este Código, de conformidad con los procedimientos señalados en la legislación procesal civil. Sin embargo, los jueces en materia de familia interpretarán las probanzas sin sujeción a las reglas positivas de la prueba común, atendiendo todas las circunstancias y los elementos de convicción que los autos suministren; pero, en todo caso, deberán hacerse constar las razones de la valoración.*

- 1.40.** Además, en el artículo 9 se indica que “Las autorizaciones o aprobaciones de los Tribunales que este Código exige en determinados casos, se extenderán mediante el proceso sumario señalado en el Código Procesal Civil, cuando no esté establecido otro procedimiento.”
- 1.41.** En lo relacionado al tema presupuestario, se buscó los presupuestos 2017 y 2018 en la Página del Poder Judicial<sup>17</sup>, los fondos fiscalizados ascienden a ¢148.928.148.669,00 de colones; según la Ley de presupuesto del 2017, y para el 2018 de ¢165.823.909.000 de colones, correspondientes al programa 927, Servicio Jurisdiccional, cuya misión es administrar justicia en forma pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con el ordenamiento jurídico, que garanticen calidad en la prestación de servicios para las personas usuarias que lo requieran.

#### **COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA**

- 1.42.** Los resultados de la auditoría se expusieron verbalmente el día 29 de noviembre de 2019 en el edificio de la Corte Suprema de Justicia, Salón del Servidor Judicial a los siguientes funcionarios: Fernando Cruz Castro, Presidente de la Corte Suprema de Justicia, Róger Mata Brenes, Director del Despacho de la Presidencia, Julia Varela Araya, Magistrada de la Sala Segunda, Cristian Martínez Hernández, Integrante de la Comisión de la Jurisdicción de Familia, Niñez y Adolescencia, Alberto Jiménez Mata, Integrante de la Comisión de la Jurisdicción de Familia, Niñez y Adolescencia, Carlos Montero Zúñiga, Sandra Pizarro Gutiérrez, Gary Amador Badilla, Integrantes del Consejo Superior, Nacira Valverde Bermúdez, Directora de la Dirección de Planificación, Roberth García González, Auditor Judicial, María Jesús Jiménez Soto, Jefe de la sección de auditoría operativa, Maricruz Chacón Cubillo, Directora del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, Lucía Viquez Solano, del Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, Orlando Castrillo Vargas,

<sup>16</sup> De acuerdo con información suministrada por la Dirección de Planificación del Poder Judicial mediante el oficio N.º 895-PLA-2018 del 7 de agosto de 2018.

<sup>17</sup> Tomado de la página WEB del Poder Judicial: <https://www.poder-judicial.go.cr/planificacion/index.php/p2017>

Subdirector Dirección de Tecnología de la Información, Vivian Rímola Soto, Jefa del Subproceso de Sistemas Jurisdiccionales Dirección de Tecnología de la Información.

- 1.43.** El borrador del presente informe se entregó en versión digital, mediante oficio N° DFOE-PG-0599 del 29 de noviembre de 2019 dirigido al señor Fernando Cruz Castro, Presidente de la Corte Suprema de Justicia, con copia a la señora Kattia Morales Navarro, Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, con el propósito de que en un plazo no mayor de cinco días hábiles, formulara y remitiera a la Gerencia del Área de Fiscalización de Servicios Públicos Generales, las observaciones que considerara pertinentes sobre su contenido.
- 1.44.** Al respecto, se recibieron observaciones al borrador del informe por parte de la Dirección de Planificación en el oficio N.° 2153-PLA-2019, la Dirección de Tecnología de la Información en el oficio N.° 3233-DTI-2019 y de la Comisión de la Jurisdicción de Familia mediante el oficio N.° 066-JVA-2019, recibidas mediante oficio N.° 351-P-2019 por parte del Presidente de la Corte Suprema de Justicia, el 16 de diciembre de 2019. Dichas observaciones se atienden en el oficio N.° DFOE-PG-0097 (2645)-2020.

#### SIGLAS

---

- 1.45.** Para la lectura de este informe, considere las siglas enunciadas en el cuadro siguiente:

SIGLA	Significado
<b>CGR</b>	Contraloría General de la República
<b>DFOE</b>	División de Fiscalización Operativa y Evaluativa de la CGR
<b>DUDH</b>	Declaración Universal de Derechos Humanos
<b>PIDCP</b>	Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
<b>LGCI</b>	Ley General de Control Interno
<b>SCGDJ</b>	Sistema Costarricense de Gestión de los Despachos Judiciales
<b>BD</b>	Base de Datos
<b>CPC</b>	Código Procesal Civil

---

## 2. Resultado

---

### **GESTIÓN DEL PODER JUDICIAL RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ADMINISTRACIÓN DE LA JUSTICIA DE LOS JUZGADOS DE FAMILIA Y DE PENSIONES ALIMENTARIAS**

---

- 2.1.** En el presente acápite se muestran los resultados relacionados con la estimación de la oportunidad de la prestación del servicio judicial de administración de la justicia del Poder Judicial en la prestación del servicio público de administración de la justicia por parte de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias.
- 2.2.** Para determinar la oportunidad en la prestación de los servicios judiciales que prestan los juzgados de familia y de pensiones alimentarias, según se indicó en la metodología, se consideró la oportunidad de la atención de los procesos judiciales de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias del Poder Judicial.
- 2.3.** En este apartado, es de relevancia considerar para la valoración de la oportunidad en la prestación de los servicios judiciales, lo que indica el artículo 41 de la Constitución Política de la República de Costa Rica establece que “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.”. En el caso de este artículo y para efectos de esta auditoría, se se consideró para valorar su cumplimiento en cuanto a la justicia pronta y cumplida.
- 2.4.** Asimismo, según el artículo 4 de la Ley General de la Administración Pública N.º 6227 “La actividad de los entes públicos deberá estar sujeta en su conjunto a los principios fundamentales del servicio público, para asegurar su continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios.”, lo anterior en cuanto al aseguramiento de la continuidad y eficiencia del servicio público prestado.
- 2.5.** La Ley Orgánica del Poder Judicial N.º 8 en su artículo 2 señala que “El Poder Judicial sólo está sometido a la Constitución Política y la ley. Las resoluciones que dicte, en los asuntos de su competencia, no le imponen más responsabilidades que las expresamente señaladas por los preceptos legislativos. No obstante, la autoridad superior de la Corte prevalecerá sobre su desempeño, para garantizar que la administración de justicia sea pronta y cumplida.”. En este caso, se destaca como deber del Poder Judicial el garantizar que la administración de la justicia debe de ser pronta y cumplida.
- 2.6.** Por otra parte, Ley General de Control Interno N.º 8292, en su artículo 12 inciso a) señala como deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno “Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.”, sobre este artículo se considera de importancia recalcar los deberes del jerarca y de los titulares subordinados.
- 2.7.** El artículo 13, relacionado con el ambiente de control, incisos b) y c), indica que son deberes del jerarca y de los titulares subordinados:

*b) Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo determinado, **orientados al logro de resultados y a la medición del desempeño**, y que promuevan una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno. / c) **Evaluar el funcionamiento de la estructura organizativa de la institución y tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales**; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.*

- 2.8. Respecto del artículo anterior, se consideró a efecto de valorar que la gestión del Poder Judicial debe desarrollarse bajo la óptica de la orientación a resultados y la medición del desempeño para alcanzarlos, además, que la evaluación debe permitir tomar medidas en caso de desviaciones al cumplimiento de los fines institucionales.
- 2.9. Finalmente, el artículo 15 inciso a) señala que el jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, deben “Documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la **prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazados por la institución en el desempeño de sus funciones.**”, es relevante considerar lo que indica el artículo en cuanto a prevenir toda situación que desvíe del cumplimiento de los objetivos de la institución.

**Debilidades en la gestión del Poder Judicial afecta la oportunidad en la que es prestado el servicio público de administración de la justicia por parte de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias**

- 2.10. El resultado de la gestión del Poder Judicial, se obtuvo de un total general derivado de los resultados individuales de los indicadores para el eje de oportunidad de la prestación del servicio público de administración de la justicia en los procesos judiciales de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias<sup>18</sup> del Poder Judicial.
- 2.11. Del análisis realizado, se determinó que la gestión del Poder Judicial en cuanto a la oportunidad de la prestación del servicio público de administración de la justicia se encuentra en un nivel en el que se requiere de “Acciones Inmediatas de Mejora<sup>19</sup>”, esto por cuanto, según los resultados de los indicadores aplicados a los juzgados de familia y de pensiones alimentarias, y considerando solamente los juzgados ubicados en un nivel de competente su nivel de gestión alcanzó en promedio un 55,66% en cuanto a la oportunidad de la prestación del servicio público de administración de la justicia, tal y como se muestra en la siguiente figura.

---

<sup>18</sup> Según se indicó en la metodología, agrupados en conglomerados estadísticamente similares.

<sup>19</sup> Según los rangos establecidos por la Contraloría General de la República, descritos de la metodología, una calificación por debajo de un 70% la gestión de la institución se encuentra en un nivel que requiere acciones inmediatas de mejora.

**Imagen nro. 3**  
**Índice general**  
**Oportunidad en la prestación del servicio**  
**Juzgados de familia y pensiones alimentarias**  
**Poder Judicial**



Fuente: Elaboración propia

- 2.12.** Particularmente, en promedio un 56,23% y un 55,08% de los juzgados de familia y los juzgados de pensiones alimentarias, respectivamente, se encuentran en dicho nivel, por lo tanto la gestión se ubica en un nivel en el que se requiere de “Acciones inmediatas de mejora”.
- 2.13.** La oportunidad de la prestación del servicio judicial se valoró mediante la aplicación de indicadores relacionados con: el circulante<sup>20</sup> en los juzgados (procesos pendientes de resolver), la duración total de los procesos, la duración para el dictado de la sentencia, y en el caso específico de los juzgados de familia, se consideró la duración en segunda instancia (apelaciones de pensiones alimentarias), además, los resultados de los indicadores se analizaron bajo grupos estadísticamente homogéneos de conglomerados, esto quiere decir, que se comparó juzgados similares desde un punto de vista estadístico para definir una calificación al eje, según la materia y por cada indicador.<sup>21</sup>
- 2.14.** En cuanto al resultado de cada conglomerado por materia, en el caso particular de los juzgados de familia, se observa que el resultado del grupo uno, alcanzó un 55 % en cuanto a la oportunidad de la prestación del servicio judicial, el grupo dos presenta una situación similar ya que su resultado asciende a un 57,47%, lo que reafirma la necesidad de emprender acciones inmediatas de mejora al encontrarse por debajo del 70% definido por la Contraloría General, según se muestra en el cuadro a continuación.

<sup>20</sup> Referido a los expedientes pendientes de resolver al finalizar los años 2017 y 2018.

<sup>21</sup> Según se indicó en el apartado referente a la metodología.

**Cuadro nro. 1**  
**Índice Oportunidad en la prestación del servicio**  
**Juzgados de familia**

CONGLOMERADO 1				
Antigüedad	Duración Procesos	Pase a fallo	Segunda Instancia	Calificación Conglomerado
40,00%	70,00%	70,00%	40%	55,00%

CONGLOMERADO 2				
Antigüedad	Duración Procesos	Pase a fallo	Segunda Instancia	Calificación Conglomerado
50,00%	57,14%	72,73%	50%	57,47%

Fuente: Elaboración propia

2.15. En lo que corresponde a los juzgados de pensiones alimentarias, se observan resultados similares a los descritos en el párrafo anterior, en virtud de que el resultado correspondiente al grupo es de un nivel de gestión de un 43,65%, el grupo dos de un 61,62% y el tres de un 59,96%, por lo que la gestión de los despachos de pensiones en cuanto a la oportunidad se clasifican en un rango igual que los juzgados de familia en el que se requiere de acciones inmediatas de mejora.

**Cuadro nro. 2**  
**Índice Oportunidad en la prestación del servicio**  
**Juzgados de pensiones alimentarias**

CONGLOMERADO 1			
Antigüedad	Duración Procesos	Pase a fallo	Calificación Conglomerado
14,29%	50,00%	66,67%	43,65%

CONGLOMERADO 2			
Antigüedad	Duración Procesos	Pase a fallo	Calificación Conglomerado
70,00%	64,86%	50,00%	61,62%

CONGLOMERADO 3			
Antigüedad	Duración Procesos	Pase a fallo	Calificación Conglomerado
64,29%	62,96%	52,63%	59,96%

Fuente: Elaboración propia

- 2.16.** Es criterio de la Contraloría General que los resultados descritos hasta ese punto obedecen a factores multicausales relacionados con la gestión del Poder Judicial, así como de elementos propios de la naturaleza de los procesos de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias, los cuales se presentan de seguido.
- 2.17.** Particularmente respecto de la gestión del Poder Judicial, destaca la existencia de diferencias en el modelo de organización que prevalece en los despachos que atienden las materias de familia y de pensiones alimentarias, según evidenció la Contraloría cada juzgado se organiza según lo considere<sup>22</sup>.
- 2.18.** En virtud de lo anterior, el ente Contralor determinó la existencia de buenas prácticas, a manera de ejemplo se considera el mecanismo de conciliación (audiencia temprana) para el que algunos despachos han diseñado e implementado buenas prácticas que han incidido de manera positiva en la duración de los procesos judiciales de pensiones alimentarias. (Ver recuadro N.º 1).

**Recuadro N.º 1**  
**Efectividad de los procesos de conciliación (audiencias tempranas)**  
**Juzgados de pensiones alimentarias**

La efectividad de los procesos de conciliación en la materia de pensiones alimentarias se valoró mediante la aplicación de indicadores relacionados con el porcentaje de audiencias tempranas realizadas, el porcentaje de audiencias tempranas conciliadas, y los días transcurridos entre el inicio del proceso y el día en el que se concilió.

En relación con las audiencias tempranas realizadas, se tiene que en promedio se realizó el 67% de las audiencias programadas en un rango que va desde el 31,21% hasta el 100%, de estas, se concilió en promedio el 41% en un rango de conciliación que va desde el 0,23% hasta el 88,24%.

De acuerdo con la duración total de los procesos de pensiones alimentarias resueltas mediante la figura de audiencias tempranas (conciliación), según los resultados del indicador se determinó que en promedio se dichos procesos se resolvieron en 12 días en un rango de duración que va desde 4 días hasta un mes y medio.

De acuerdo con lo anterior, es importante que el Poder Judicial promueva este mecanismo en los usuarios de los juzgados de pensiones alimentarias y que considere las buenas prácticas desarrolladas por algunos despachos para este fin, en virtud de que según los resultados descritos anteriormente, ya que como se comprobó, un proceso de pensión alimentaria podría durar como máximo un mes y medio, con lo que se estaría prestando oportunamente el servicio asegurando la justicia pronta y cumplida al ser un acuerdo entre las partes, y que incide de forma positiva en el circulante de los despachos.

Fuente: Elaboración propia

- 2.19.** Las debilidades detectadas relacionadas con la gestión del Poder Judicial referente a los juzgados de familia y de pensiones alimentarias y las diferencias en los modelos de organización de los despachos de dichas materias, inciden en la prestación del servicio público de administración de la justicia desde una perspectiva del aseguramiento de su continuidad, su eficiencia y adaptación al cambio.

<sup>22</sup> De acuerdo con los resultados de la gira realizada a los despachos judiciales en diciembre de 2018 y del taller realizado por la Contraloría General de la República con los jueces coordinadores de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias los días lunes 1º y 4 de julio del presente, se elaboró un documento denominado “Buenas prácticas despachos de familia y de pensiones alimentarias del Poder Judicial”. (Ver Anexo 4)

- 2.20.** Por otra parte, el Poder Judicial dispone de la Comisión de la Jurisdicción de Familia que coordina a nivel nacional el funcionamiento de los despachos relacionados con las materias de familia y de pensiones alimentarias, sin embargo, no se han institucionalizado ni formalizado medidas y/o instrumentos dirigidos a facilitar y agilizar la coordinación<sup>23</sup> y transferencia de información entre el Poder Judicial, los juzgados de familia y de pensiones alimentarias e instituciones involucradas en etapas de algunos procesos relativos a dichas materias<sup>24</sup>, lo cual incide en la oportunidad con la que es prestado el servicio público judicial.
- 2.21.** El que existan políticas de coordinación y cooperación interinstitucional, incide en la duración de los procesos judiciales de los juzgados de familia y pensiones evitando retrasos injustificados de forma tal que permita un uso eficiente de los recursos, sumando valor público al servicio judicial frente al ciudadano, en virtud de que la existencia de mecanismos de coordinación y cooperación, permitirían asegurar una comunicación fluida, además, que el intercambio de información y/o documentación se realice de forma más expedita, finalmente, que permita una rendición de cuentas y que asegure un grado mínimo de efectividad en el uso de los recursos, eficiencia de los procesos y satisfacción del usuario.
- 2.22.** Además, como parte de las debilidades detectadas en la gestión del Poder Judicial relacionadas con la oportunidad de la prestación del servicio público de administración de la justicia, se comprobó que en juzgados estadísticamente similares existen diferencias significativas en cuanto a la duración de los procesos judiciales de igual naturaleza<sup>25</sup>.
- 2.23.** Lo anterior, según el análisis de los resultados de los indicadores aplicados a los juzgados de familia y de pensiones alimentarias agrupados en conglomerados con características similares<sup>26</sup>, cuyos resultados permiten evidenciar la debilidades de gestión en cuanto a la oportunidad de la prestación del servicio público de administración de la justicia.
- 2.24.** En el caso de los resultados del indicador referente al ***circulante***, se determinó que en los *juzgados de familia* existen diferencias importantes en grupos estadísticamente similares, por ejemplo, se encontró que existen casos pendientes de resolver al finalizar el año desde seis hasta 33 meses atrás, encontrándose juzgados que superan hasta en ocho meses el promedio del circulante de 17 meses.

---

<sup>23</sup> Los procesos judiciales de familia y pensiones alimentarias demandan en el curso de su desarrollo, de la participación procesal de algunas instituciones públicas, encaminada a procurar el acopio probatorio o su intervención por mandato de ley. Este marco de participación institucional exige actuaciones de cooperación y coordinación con los juzgados, el cual no está diseñado ni es facilitado desde los órganos superiores del Poder Judicial.

<sup>24</sup> Si bien es cierto, se realizan coordinaciones entre los juzgados de familia y de pensiones alimentarias, esta coordinación se realiza como buena práctica, por lo que no se encuentran institucionalizadas y las instancias superiores desconocen los mecanismos que se generan desde los despachos de familia y de pensiones alimentarias, se considera necesario que se propicien los espacios que permitan compartir esas buenas prácticas y que sean institucionalizadas, con esto se permitirá medir la gestión de los juzgados desde su realidad.

<sup>25</sup> En la duración de los procesos judiciales inciden diversidad de factores, según señaló el Poder Judicial mediante el oficio N°. 075-JVA-2018 del 20 de diciembre del 2018, el Poder Judicial señala una serie de “factores exógenos y endógenos que hacen que el proceso sea más corto o más extenso” como por ejemplo el exceso de recursividad, la carga laboral del despacho, la alta rotación de personal de jueces y auxiliares, las labores de notificación, diligencias con dependencias públicas o privadas y, propias de las partes del proceso, entre otras. La Contraloría General considera que el Poder Judicial debe velar por el buen curso de los procesos judiciales, tomando en consideración todos los factores involucrados en dichos procesos judiciales.

<sup>26</sup> Ver el detalle de los resultados de los indicadores por conglomerado y por materia en el Anexo 3.

2.25. A su vez, los resultados de este indicador en los  *juzgados de pensiones alimentarias*, evidencian la necesidad de tomar acciones inmediatas en aras de mejorar la prestación del servicio judicial en la materia de pensiones alimentarias, en virtud de que se encontraron 23 juzgados con expedientes de más de dos años a la espera de ser resueltos, según los resultados a continuación:

**Cuadro nro. 3**

**Circulante**

**Juzgados de pensiones alimentarias**

(en meses)

Grupo	Rango (meses)	Promedio (meses)	Cantidad de juzgados sobre el promedio (meses)
1	24 hasta 65	48	4
2	4 hasta 86	25	15
3	10 hasta 82	30	11

Fuente: Elaboración propia

- 2.26. En lo que corresponde a la **duración total de los procesos** atendidos, se mantienen las diferencias entre grupos estadísticamente homogéneos que afectan la oportunidad en la prestación del servicio público. Particularmente, en el caso de los  *juzgados de familia* se encontraron duraciones que van desde tres hasta 26 meses, existen juzgados cuya duración supera el promedio en hasta seis meses.
- 2.27. Respecto de los juzgados de  *pensiones alimentarias*, se encontraron valores extremos relacionados con la duración de los procesos en los juzgados, en virtud de que hay juzgados que resolvieron los procesos de esta materia en 0, 23 meses y juzgados que duraron hasta 20 meses, además, se encontraron juzgados que duran hasta seis meses más que el promedio de duración que es de aproximadamente seis meses<sup>27</sup>.
- 2.28. En razón de lo anterior, es importante mencionar que el Poder Judicial indicó que un proceso de fijación alimentaria tiene una duración de 10 meses<sup>28</sup> (según información estadística), y de acuerdo con el cuadro anterior, el 14% de los juzgados se encuentran por encima del plazo determinado por el Poder Judicial, presentando valores que superan el promedio en hasta un año.
- 2.29. En lo que corresponde a los **días transcurridos entre el pase a fallo y dictado de la sentencia** por parte del juez, se observó al igual que en los apartados anteriores, la variabilidad de las duraciones en grupos estadísticamente similares, en el caso de los  *juzgados de familia* se encontraron juzgados que resolvieron en 2,23 días y juzgados en los que transcurrieron hasta

<sup>27</sup> Para el análisis de este indicador, en el grupo dos se excluyó un juzgado cuya duración supera el promedio más dos desviaciones estándar, siendo su valor 199,19 meses, por lo que se considera un valor extremo, que afectaría los resultados del grupo, pudiendo encubrir debilidades en los resultados de los demás juzgados.

<sup>28</sup> Información suministrada mediante los oficios N.º 035-P-2019 del 22 de febrero de 2019 y el N.º 241-PLA-2019 del 21 de febrero de 2019.

136,22 días para el dictado de la sentencia. En el caso de los *juzgados de pensiones alimentarias*, existen valores desde 0,6 hasta 59 días.

- 2.30.** En cuanto a la duración entre el pase a fallo y la fecha de dictado de la sentencia, el artículo 45 de la Ley de Pensiones Alimentarias N.º 7654, relacionado con el plazo para dictar sentencia, indica que “Una vez evacuada la prueba, la sentencia se dictará dentro del plazo de diez días.”, al respecto, se determinó que el 70% de los juzgados dictaron sentencia en más de 10 días, por lo tanto, tan sólo el 30% de los despachos de pensiones alimentarias cumplió lo establecido en el artículo 45 de la Ley de pensiones.
- 2.31.** Además, para el análisis del pase a fallo, la Contraloría General contó con información solamente de 50 juzgados en el caso de la materia de pensiones alimentarias y al respecto se determinó que en promedio, un 67% de los expedientes pasados a fallo se les dictó sentencia, asimismo, se determinó que existen 5 juzgados cuyo rendimiento es de 100% y tres juzgados cuyo rendimiento es menor al 50%, en el resto su rendimiento ronda entre el 61% al 99%.
- 2.32.** El no contar con la totalidad de la información relacionada con el control del libro de pase a fallo, se debe a que este mecanismo no se encuentra estandarizado para todos los juzgados, en virtud de que la Contraloría General determinó que existen diversidad de maneras en las que los juzgados llevan su control de pase a fallo. Al respecto, es criterio del Órgano Contralor que la existencia de una herramienta estandarizada para el control y monitoreo de esta etapa del proceso, permitiría al Poder Judicial tener información en relación con su duración, y tomar acciones para propiciar el cumplimiento del plazo establecido en la normativa, considerando que esta etapa incide en la duración total de un proceso judicial.
- 2.33.** Finalmente, en cuanto a la ***duración en segunda instancia***, los juzgados de familia resolvieron las apelaciones de pensiones alimentarias en rangos que van de 0,15 hasta tres meses.
- 2.34.** De los resultados se observa que existen tres juzgados cuya duración no supera un mes y la cantidad de apelaciones resueltas fue mayor de 500, en contraposición, se comprobó que de los juzgados de familia cuya duración es la máxima (más de dos meses) tenían en promedio, seis veces menos apelaciones de pensiones alimentarias que resolver.
- 2.35.** Por otra parte, se determinó también, la ausencia de una definición de rangos formalmente establecidos por parte del Poder Judicial relacionados con la duración de los procesos judiciales de las materias de familia y de pensiones alimentarias que permitan contar con parámetros de duración razonables en los procesos judiciales. Lo anterior quedó evidenciado según lo indicó el mismo Poder Judicial<sup>29</sup>, para el caso de la duración de los procesos judiciales en el caso de la materia de familia<sup>30</sup> “se lleva un control del plazo de duración de los procesos por motivo de término y por cada Despacho en forma conjunta para todos los procesos denominado -Índice de cuadros Estadísticos-” y que de acuerdo con la información estadística, la duración promedio total de los procesos de familia es de 13, 2 meses<sup>31</sup>.

---

<sup>29</sup> Información suministrada mediante el Oficio N.º 075-JVA-2018 del 20 de diciembre de 2018 y 437-P-2018 del 21 de diciembre del 2018.

<sup>30</sup> Se tomó en cuenta los procesos finalizados (con sentencia, conciliación, acuerdo homologado u otro motivo de término), en los años 2017 y 2018 en relación con su fecha de entrada, es decir, el tiempo transcurrido desde que ingresó el escrito inicial (fecha de inicio del proceso) hasta la fecha en la que se resolvió según el motivo de término.

<sup>31</sup> Este plazo corresponde, según lo consultado por la Contraloría General como un plazo o rango de tiempo adoptado o identificado por el Poder Judicial como razonablemente corto para la terminación de un proceso de familia según el oficio N.º 075-JVA-2018 del 20 de diciembre de 2018 y 437-P-2018 del 21 de diciembre del 2018.

**2.36.** En cuanto a la duración total de los procesos de pensiones alimentarias, el Poder Judicial indicó que para el caso de esta materia<sup>32</sup>:

*(...) no se lleva ningún dato en cuanto a la duración de los procesos, (...), en ésta materia existen 76 despachos que tramitan pensiones alimentarias en todo el país, la gran mayoría de ellos, 65 para ser exactos, además de la materia de alimentos tramitan desde una materia más como violencia doméstica hasta tres materias más como Contravenciones, Tránsito y Civil (...). Entonces el proceso de medición de duración de los procesos es más complejo porque requiere una mayor inversión de tiempo y recurso humano por la cantidad de materias que se deben de valorar. (SIC)*

**2.37.** En relación con la ausencia de rangos definidos para la duración de los procesos judiciales, se debe a que el Poder Judicial carece de estudios técnicos que permitan definir cuanto es un plazo razonable para la duración de un proceso de familia y de pensiones alimentarias, en los que se consideren todos los factores que influyen en la duración de dichos procesos judiciales, como las características de los juzgados, su ubicación, la población a la que atiende<sup>33</sup> con el fin de asegurar el cumplimiento del principio de justicia pronta y cumplida. Aunado a lo anterior, en la definición de estrategias relacionadas con el retraso judicial (mora judicial)<sup>34</sup>, no se han desarrollado mecanismos que permitan identificar y monitorear las causas de los distintos tiempos de duración en cada juzgado.

**2.38.** Respecto a lo anterior, el Poder Judicial reconoce la ausencia de esa definición, según lo indicó en el Oficio N.º 075-JVA-2018 del 20 de diciembre de 2018, en el cual se señaló que “En virtud de que la institución, (...), no tiene estudios científicos de estadística referidos a cuáles son las consideraciones que se pueden estimar como irracionales en el trámite de los procesos de pensión alimentaria ni en materia de familia; a fin de poder dar referencias sobre el punto, se partirá rápidamente de situaciones de cortas entrevistas con personal de la judicatura que hayan tenido ya bastante experiencia en el trámite.”.

**2.39.** Por otra parte, en los casos en los que sí existen plazos establecidos, tal es el caso del pase a fallo, cuyos plazos se encuentran establecidos a nivel normativo, el incumplimiento de dichos plazos se debe a la ausencia de mecanismos de control formalmente establecidos que permitan verificar el cumplimiento de la normativa.

**2.40.** La ausencia de rangos formalmente establecidos relacionados con las duraciones de los procesos de familia y de pensiones alimentarias, y la ausencia de mecanismos para verificación del cumplimiento de la normativa en cuanto al pase a fallo, que permitan obtener resultados comparables entre los juzgados, el Poder Judicial ve limitado su proceso de toma de decisiones al no contar con información completa, uniforme y confiable, que le permita medir a los juzgados de

<sup>32</sup> Oficio N.º 075-JVA-2018 del 20 de diciembre de 2018 y 437-P-2018 del 21 de diciembre del 2018.

<sup>33</sup> El Poder Judicial no cuenta con estudios sociodemográficos de la población de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias, según información suministrada mediante el oficio N.º 005-JVA-2019 del 29 de marzo de 2019. La Contraloría General determinó el perfil del usuario. (Ver Anexo N.º 4)

<sup>34</sup> En relación con el concepto de mora o retraso judicial, de acuerdo con el Diccionario del Digesto de Jurisprudencia, Mora Judicial es el “Retardo excesivo del órgano jurisdiccional en la resolución de gestiones en el proceso judicial. || Dilación o falta de respuesta de los tribunales a los conflictos sometidos a su decisión. || Dilación en los trámites judiciales.”. Tomado de la página web: <https://digesto.poder-judicial.go.cr/index.php/dicc/43408-mora%20judicial>

forma equitativa, cuyos datos mejoren la gestión de los juzgados y que esto incida en el aseguramiento del principio constitucional de justicia pronta y cumplida.

- 2.41.** Adicionalmente, como resultado de la auditoría se identificó que no existe una distribución uniforme en cuanto a las cargas de trabajo<sup>35</sup> y la organización de los despachos judiciales de familia y de pensiones alimentarias del Poder Judicial, dado que existen diferencias significativas en dichas cargas, por ejemplo, en los despachos de familia, en promedio los funcionarios deben asumir una carga de trabajo de 255 expedientes por año en un rango que va desde 49 a 611 expedientes por funcionario, sin embargo, existen despachos que superan el promedio en hasta 163<sup>36</sup> expedientes<sup>37</sup>.
- 2.42.** Situación similar a lo comentado en el párrafo anterior, ocurre en los juzgados de pensiones alimentarias en virtud de que en promedio los funcionarios de dichos despachos deben asumir una carga de trabajo en promedio de 952 expedientes por año en un rango de 190 hasta 2390 expedientes en promedio, no obstante, existen juzgados que superan el promedio en hasta 479 expedientes.
- 2.43.** Por otra parte, de acuerdo con la distribución de funcionarios en relación con el circulante no corresponde a una distribución consistente que guarde relación entre la de carga de trabajo promedio y los funcionarios asignados a los despachos de familia, dado que el coeficiente de correlación<sup>38</sup> alcanza tan sólo un 0,46; en el caso de los juzgados de pensiones alimentarias el coeficiente de correlación alcanza tan sólo un 0,39.
- 2.44.** La inequidad en cuanto a la distribución de las cargas de trabajo, se debe a la ausencia de parámetros técnicos y estadísticos que permitan establecer instrumentos que faciliten la distribución de las cargas de trabajo en las que se considere el personal en relación con el circulante del juzgado.
- 2.45.** La distribución equitativa de las cargas de trabajo en los juzgados de familia y de pensiones alimentarias, incide de manera positiva en la prestación del servicio público de administración de la justicia y en el aseguramiento del principio constitucional de justicia pronta y cumplida, en virtud de que dicha distribución se encuentra directamente relacionada con el logro de un desempeño óptimo del equipo de trabajo en cada juzgado, además de la productividad y la garantía de la prestación de un servicio público eficiente, así como, el cumplimiento de los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley General de la Administración Pública N.º 6227 relacionados con el aseguramiento de la continuidad y eficiencia del servicio público.
- 2.46.** Finalmente, de acuerdo con los resultados de esta auditoría, se determinó que no se realiza retroalimentación y seguimiento de manera periódica y oportuna sobre la gestión de todos los juzgados de familia y de pensiones alimentarias, que permita establecer mecanismos que mejoren la gestión de dichos juzgados a través de acciones que prevengan la ocurrencia de eventos que

---

<sup>35</sup> Se consideró el circulante (oficio N.º 071-P-2019 y N.º 0884-DTI-2019 del del 3 de abril de 2019) y la cantidad de funcionarios del juzgado (jueces y técnicos judiciales), información suministrada mediante oficio N.º PJ-DGH-0244-2019 del 23 de mayo de 2019.

<sup>36</sup> Según el cálculo de la desviación estándar.

<sup>37</sup> Esta información se analizó bajo el supuesto de que la cantidad de plazas se ha mantenido en el tiempo (periodo 2017 y 2018) en el cual los expedientes se han encontrado como circulante, definición que se indicó en el párrafo 1.11 del apartado correspondiente a la metodología.

<sup>38</sup> Coeficiente de correlación corresponde a la forma numérica para evaluar a nivel estadístico la relación entre variables.

incidan en la buena prestación del servicio y sean corregidos oportunamente, dichos procesos se circunscriben a un análisis de los resultados de los indicadores de gestión de cada juzgado, en el que no se consideran aspectos cualitativos que profundicen en la causas reales de los factores que inciden en la gestión de los juzgados.

- 2.47.** Las debilidades en cuanto a los procesos de retroalimentación y seguimiento de la gestión de los despachos de familia y de pensiones alimentarias, se debe a la ausencia de políticas que instruyan a la o las instancias correspondientes para llevar a cabo la retroalimentación y seguimiento a los juzgados de familia y de pensiones alimentarias, en los que se definan con claridad los mecanismos y las acciones para realizar dichos procesos<sup>39</sup>.
- 2.48.** La existencia de políticas en las que se definan los procedimientos en los que se establezcan los insumos y los procesos relacionados con la retroalimentación y seguimiento de la gestión de los juzgados, que incluyan como mínimo, responsables, actividades, mecanismos, y productos para la operación y gestión de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias, permite que exista un ambiente de control propicio para el cumplimiento de la función sustantiva de dichos juzgados.
- 2.49.** Finalmente, las debilidades en la gestión del Poder Judicial<sup>40</sup> que impactan en la oportunidad de la prestación del servicio público de administración de la justicia en los juzgados de familia y de pensiones alimentarias, limitan e inciden en el cumplimiento del principio de justicia pronta y cumplida.

### **Integralidad de los sistemas informáticos que utilizan los juzgados de familia y de pensiones alimentarias**

- 2.50.** El Sistema Costarricense de Gestión de Despachos Judiciales (SCGDJ) es uno de los sistemas informáticos utilizados por los despachos de familia y de pensiones alimentarias, cuyo objetivo es el de "(...) apoyar la gestión de los despachos judiciales y Salas de la Corte, mediante un sistema integrado que permita el seguimiento y tramitación de los expedientes judiciales en las distintas materias e instancias que atiende el Poder Judicial, permitiendo brindar información tanto a los despachos como al ciudadano en general."<sup>41</sup>
- 2.51.** De acuerdo con el análisis realizado de la información incorporada en las Bases de Datos del SCGDJ<sup>42</sup>, durante esta auditoría, se determinó que existen una serie de debilidades e

<sup>39</sup> La evaluación, seguimiento y retroalimentación que se realiza a los juzgados de familia y de pensiones alimentarias del Poder Judicial, se circunscribe a un análisis de los resultados de los indicadores de gestión de cada juzgado, en el que no se consideran aspectos cualitativos que profundicen en la causas reales de los factores que inciden en la gestión de los juzgados.

<sup>40</sup> En el análisis FODA del Plan Estratégico Institucional del Poder Judicial aprobado por la Corte Plena en la sesión 12-14 del 24 de marzo del 2014, artículo XXII, se determinó que dentro de los aspectos que se deben mejorar son entre otros, las debilidades en la organización y gestión de los despachos que genera retraso en la solución de los procesos.

<sup>41</sup> Información suministrada a la Contraloría General de la República mediante el oficio N.º 1053-PLA-2018 del 11 de setiembre de 2018.

<sup>42</sup> Debido a las debilidades encontradas, la información se solicitó en cuatro ocasiones a saber:

- Oficio N.º DFOE-PG-0053 (1168)-2019 del 29 de enero de 2019.
- Oficio N.º DFOE-PG-0128 (3759)-2019 del 13 de marzo de 2019.
- Oficio N.º DFOE-PG-0169 (4825)-2019 del 02 de abril de 2019.
- Oficio N.º DFOE-PG-0304 (9165)-2019 del 27 de junio de 2019

inconsistencias en cuanto a la información contenida en el SCGDJ, esto por cuanto, se llegó a establecer que en el sistema de gestión no se incorpora la totalidad de la información relativa a los expedientes de los procesos de familia y de pensiones alimentarias, además, existe información que no corresponde a la materia de los procesos judiciales en cuestión.

- 2.52.** Si bien es cierto, los funcionarios de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias son los responsables de incorporar la información de manera adecuada a los sistemas informáticos, según lo establecido en la circular N.º 28-2016, el Consejo Superior del Poder Judicial en sesión No. 6-16, celebrada el 21 de enero de 2016, artículo LXXXIII, reiteró en ese sentido la circular N.º 134-15, referente a la “Obligación de las Jefaturas de supervisar la actualización y respaldo de los sistemas informáticos que apoyan la gestión de las oficinas y los despachos judiciales” de 6 de agosto de 2015, la cual en lo que interesa señala:

*El Consejo Superior del Poder Judicial en sesión No. 63-15 celebrada el 9 de julio de 2015, artículo LXXXIX, con el propósito de fortalecer el sistema de control interno en el Poder Judicial, dispuso comunicar a los Titulares Subordinados (Jefaturas), sobre su obligación de revisar e implementar los controles necesarios para que la información sensible y los sistemas de información en general que apoyan la gestión de las oficinas y los despachos judiciales, se mantengan debidamente respaldadas y actualizados, en cumplimiento de lo que establece la Ley y las Normas de Control Interno, artículo 16 y norma 5.6 Calidad de la Información, de forma tal que la información esté disponible, sea confiable, oportuna, de utilidad, libres de errores, defectos u omisiones.*

- 2.53.** Es responsabilidad también de la Dirección de Tecnologías de la Información<sup>43</sup>, proveer los servicios que permitan establecer los controles necesarios a los sistemas informáticos en cuanto al ingreso de la información por parte de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias, a fin de que se asegure que los datos incorporados sean los correspondientes específicamente a cada juzgado, materia, proceso y demás información relativa a dichos juzgados, lo que permite asegurar la calidad así como la veracidad de la información, en virtud de que sea utilizada para la toma de decisiones.
- 2.54.** Lo anterior, en observancia de lo que indica la Ley General de Control Interno N.º 8292, en el artículo 16 inciso a), relacionado con los sistemas de información, son deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información, entre otros, “Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.”.

---

<sup>43</sup> La Dirección de Tecnología de la Información: es responsable de proveer servicios de tecnologías de información y comunicaciones que brinden soporte a los procesos institucionales de Administración de Justicia y sus áreas de apoyo, dentro de un marco de eficiencia y calidad, y basados en las mejores prácticas de gestión tecnológica. Información tomada del oficio N.º 984-PLA-PE-2019.

- 2.55.** Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), la norma 5.6, relacionada con la calidad de la información, establece que “El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.”.
- 2.56.** Además, la norma 5.6.1, referida a la confiabilidad, señala que “La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.”.
- 2.57.** Finalmente, la norma 5.6.3 relacionada con la utilidad dispone que “La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.”.
- 2.58.** Las debilidades detectadas en el SCGDJ en cuanto a las cualidades necesarias con las que debe contar un sistema de información, la falta de uniformidad en el registro de los datos en el sistema de gestión, la incorporación de datos que no corresponden a la materia o al proceso y el desconocimiento por parte de algunos funcionarios sobre la forma en cómo se debe registrar la información se debe a la ausencia de mecanismos de control que validen que la incorporación de información está acorde con las reglas de negocio de los procesos de familia y de pensiones alimentarias y limiten la incorporación de información que no corresponde a estos.
- 2.59.** La ausencia de mecanismos del control que provocan las debilidades en cuanto a la información contenida en el SCGDJ, afecta de manera directa los atributos fundamentales asociados con la confiabilidad, oportunidad y utilidad de la información consignada, además, incide en el proceso de toma de decisiones, ya que las conclusiones a la que se podría llegar con esa información puede que sean erróneas al no reflejar la realidad de cada juzgado, además, tampoco sería útil para los diferentes usuarios.

## 3. Conclusiones

---

- 3.1.** La creación de valor público tiene en su base la construcción de una ciudadanía social, civil y económica más amplia e incluyente, donde la confianza, la apertura y la transparencia se fortalecen a partir de una dimensión del servicio público que tiene como premisa responder a las verdaderas necesidades de las personas usuarias. Para lograr este cometido se requiere una visión orientada a identificar y satisfacer esas demandas, adoptando políticas respetuosas del entorno, con enfoque estratégico y participativo. Desde este enfoque, pertinencia, agilidad y calidad deben caracterizar los servicios y bienes que ofrece el Estado.
- 3.2.** La duración excesiva y no justificada de los procesos judiciales, podría constituir una violación flagrante del derecho de todo ciudadano a obtener justicia pronta y cumplida, impactando además la seguridad jurídica que debe el Estado a quienes acuden a los Tribunales, viéndose implicados principios de seguridad constitucional como el de prontitud y oportunidad que exigen de quienes administran justicia evitar retardos graves e injustificables que eviten la frustración, extinción o lesión grave de las situaciones jurídicas sustanciales invocadas por los administrados por el transcurso de un tiempo calificado de excesivo e irrazonable.
- 3.3.** La diversidad de plazos que presentan los juzgados de familia y de pensiones alimentarias en la atención y resolución de las causas judiciales sometidas a su jurisdicción, responde a las particularidades o factores cualitativos y cuantitativos propios de cada despacho judicial.
- 3.4.** Además, al desconocer el Poder Judicial la dinámica de los juzgados desde un punto de vista cualitativo, las posibilidades de planificación e incidencia directa sobre la celeridad de los procesos judiciales es errática y de poco impacto, por cuanto desconoce de qué forma y cuáles son los recursos que debiera utilizar para dinamizar o dar continuidad a las buenas prácticas o en su defecto solventar o paliar la problemática que pueda estarse presentando en la gestión de los plazos judiciales; tendiente a la resolución pronta y cumplida de los procesos.
- 3.5.** Esta condición entonces, no permite al Poder Judicial: a) obtener un diagnóstico realista de la mora judicial en los juzgados de familia y de pensiones alimentarias, y b) podría estar generando dada la diversidad de plazos de solución en los distintos juzgados-, un debilitamiento en el aseguramiento del cumplimiento del principio de justicia pronta y cumplida garantizada por el artículo 41 de la Constitución Política.
- 3.6.** Finalmente, es importante que la gestión del Poder Judicial en la atención y prestación de los servicios judiciales de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias se realice dentro de un marco de eficiencia en virtud que contribuya con la aplicación y cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible N.º 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas), además, el Estado costarricense a través del Poder Judicial ejecutó en la partida de remuneraciones para los años 2017 y 2018 un total de ₡13.542.427.315,53 y ₡13.484.872.319,10, respectivamente.

## 4. Disposiciones

---

- 4.1. De conformidad con las competencias asignadas en los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, los artículos 12 y 21 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, Nro. 7428, y el artículo 12 inciso c) de la Ley General de Control Interno, se emiten las siguientes disposiciones, las cuales son de acatamiento obligatorio y deberán ser cumplidas dentro del plazo (o en el término) conferido para ello, por lo que su incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad.
- 4.2. Para la atención de las disposiciones incorporadas en este informe deberán observarse los “Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República en sus informes de auditoría”, emitidos mediante resolución Nro. R-DC-144-2015, publicados en La Gaceta Nro. 242 del 14 de diciembre del 2015, los cuales entraron en vigencia desde el 4 de enero de 2016
- 4.3. Este órgano contralor se reserva la posibilidad de verificar, por los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las disposiciones emitidas, así como de valorar el establecimiento de las responsabilidades que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales disposiciones.

### **AL SEÑOR FERNANDO CRUZ CASTRO EN SU CALIDAD DE PRESIDENTE DEL CONSEJO SUPERIOR DEL PODER JUDICIAL O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

---

- 4.4. Definir e implementar rangos de duración de los procesos judiciales de familia y de pensiones alimentarias basados en datos que consideren como mínimo las particularidades de los juzgados, que le permitan contar con un insumo base para determinar la razonabilidad de la duración de dichos procesos a fin de monitorear la gestión de los juzgados desde una perspectiva que incluya su realidad. Al respecto, se le solicita remitir a esta Contraloría General, a más tardar el 31 de agosto de 2020, una certificación que acredite la definición de los rangos de duración de los procesos judiciales de familia de pensiones alimentarias conforme lo dispuesto, así como una certificación en la cual conste su implementación a más tardar el 30 de noviembre de 2020. Ver párrafos del 2.22 al 2.40.
- 4.5. Diseñar y establecer formalmente la herramienta de “libro de pase a fallo”, con el objetivo de que se cuente con un mecanismo estandarizado para todos los juzgados que facilite el control del cumplimiento de los plazos establecidos en el artículo 45 de la Ley de Pensiones Alimentarias N.º 7654 para el caso de esta materia y lo establecido en el Código de Familia y Código Procesal Civil según el tipo de proceso de familia que corresponda. Remitir a la Contraloría General a más tardar el 15 de octubre de 2020, una certificación que acredite el establecimiento formal de la herramienta, así como una certificación a más tardar el 15 de marzo de 2021 en la cual conste su implementación. Ver párrafo del 2.29 al 2.32 y del 2.39 al 2.40.

- 4.6.** Establecer e implementar instrumentos que faciliten la distribución de las cargas de trabajo a partir de parámetros técnicos y estadísticos en los que se considere el personal respecto del circulante que maneja el juzgado con el fin de propiciar una distribución uniforme de las cargas de trabajo en los despachos judiciales de familia y de pensiones. Remitir a la Contraloría General a más tardar el 31 de agosto de 2020, una certificación en la cual conste que se establecieron los instrumentos que faciliten la distribución de las cargas de trabajo a partir de parámetros técnicos y estadísticos; así como una certificación que acredite la implementación de los instrumentos solicitados a más tardar el 15 de enero de 2021. Ver párrafos del 2.41 al 2.45.
- 4.7.** Diseñar e implementar procedimientos relacionados con los procesos de retroalimentación y seguimiento de la gestión de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias, considerando el artículo 15 inciso a) de la Ley General de Control Interno N.º 8292, así como la norma 4.1 de las Normas de Control Interno para Sector Público N-2-2009-CO-DFOE. Al respecto, se le solicita remitir a esta Contraloría General, a más tardar el 31 de agosto de 2020, una certificación que acredite el diseño de los procedimientos de retroalimentación, y otra certificación, a más tardar el 15 de enero de 2021, donde se haga constar que están siendo implementados. Ver párrafos del 2.46 al 2.48.
- 4.8.** Girar las instrucciones a quien corresponda para que se revise la información que se encuentra almacenada en la base de datos del Sistema Costarricense de Gestión de Despachos Judiciales y depurar las inconsistencias que sean encontradas, con el propósito de que la información que se encuentra en este sistema esté razonablemente libre de errores y mantiene los criterios de confiabilidad, oportunidad y utilidad. Remitir a esta Contraloría General, a más tardar el 16 de marzo de 2020, una certificación que acredite que se giraron las instrucciones solicitadas, a más tardar el 15 de julio de 2020 una certificación que acredite la identificación de las inconsistencias, así como una certificación a más tardar el 15 de diciembre de 2020 en la cual se haga constar su depuración. Ver párrafos del 2.50 al 2.59.
- 4.9.** Girar las instrucciones a quien corresponda para que se incorpore e implemente en el Sistema Costarricense de Gestión de Despachos Judiciales los mecanismos de validación y control que brinden una seguridad razonable sobre la información ingresada a este sistema, relacionada con los expedientes de los procesos de familia y de pensiones alimentarias, a fin de que mantenga los criterios de calidad necesarios. Enviar a la Contraloría General, a más tardar el 16 de marzo de 2020, una certificación que acredite que se giraron las instrucciones solicitadas, a más tardar al 30 de setiembre de 2020, una certificación que acredite que se incorporó al SCGDJ, los mecanismos de validación y control, asimismo, al 26 de febrero de 2021, una certificación que acredite que dichos mecanismos se encuentran en implementación. Ver párrafos del 2.50 al 2.59.

**A LA SEÑORA JULIA VARELA ARAYA EN SU CALIDAD DE COORDINADORA DE LA COMISIÓN DE LA JURISDICCIÓN DE FAMILIA, NIÑEZ Y ADOLESCENCIA DEL PODER JUDICIAL O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO**

---

- 4.10.** Elaborar, oficializar e implementar un plan de trabajo con cronograma de implementación que detalle las acciones para formalizar la coordinación y cooperación entre los actores (instituciones y juzgados) identificados por el Poder Judicial, relacionados con los procesos de familia y de pensiones alimentarias. Remitir a esta Contraloría General, a más tardar el 14 de agosto del 2020, una certificación que acredite la elaboración y formalización del plan de trabajo y cronograma señalados; y otra certificación a más tardar el 15 de enero del 2021 donde conste la implementación de las acciones señaladas. Ver párrafos del 2.20 al 2.21.

---

Falon Stephany Arias Calero  
**Gerente de Área**

---

Mari Trini Vargas Álvarez  
**Asistente Técnico**

---

Silvia Barrientos Álvarez  
**Fiscalizadora**

---

Carlos Morales Castro  
**Asistente Técnico**

---

Pablo Pacheco Soto  
**Fiscalizador**

/ghj  
**Ci:** Archivo  
**Exp:** CGR-INAU-2018000311  
**G:** 2018000250-1

## Anexo nro. 1

### Glosario

Término	Concepto
<b>Juzgado</b>	Oficina o despacho donde actúa permanentemente.
<b>Demanda</b>	Acto procesal por el que se inicia un proceso.
<b>Resolución</b>	Acción o efecto de resolver o resolverse.   solución de problema, conflicto o litigio.   decisión, actitud.
<b>Sentencia</b>	Resolución judicial que decide definitivamente un proceso o una causa o recurso o cuando la legislación procesal lo establezca. Las sentencias, después de un encabezamiento, deben expresar en párrafos separados los antecedentes de hecho, los hechos que han sido probados, los fundamentos de Derecho y el fallo. Deben ir firmadas por el Juez, Magistrado o Magistrados.
<b>Pensión alimentaria</b>	Suma de dinero periódicamente abonada para el sustento de una persona menesterosa, en cumplimiento de una obligación alimentaria.
<b>Divorcio</b>	Causa de disolución del matrimonio caracterizada por la ruptura del vínculo conyugal en virtud de una decisión judicial, ya sea a petición conjunta de ambos cónyuges o de uno solo, atendiendo a los requisitos establecidos en la ley.
<b>Reconocimiento de hijo</b>	Declaración contenida en un documento auténtico y por la cual alguien afirma que es el padre o la madre de un niño.
<b>Servicio judicial</b>	Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad.
<b>Expediente</b>	Reunión de documentos, escritos de procedimiento y fallos, relativos a un litigio incoado ante una jurisdicción civil, comercial o social, dentro de un legajo en el cual se mencionan los distintos acontecimientos del proceso.
<b>Proceso judicial</b>	Se entiende por proceso una serie de actos procesales que van desde la demanda judicial hasta el fallo.
<b>Juez</b>	Funcionario público que tiene como misión juzgar y hacer ejecutar lo juzgado.

<b>Pase a fallo</b>	Acción de trasladar el expediente para el dictado de sentencia. Parte dispositiva de una resolución en la que estima o desestima las pretensiones de las partes.
<b>Circulante</b>	Cantidad de expedientes que tiene un juzgado para resolver en el año.
<b>Apelación</b>	Recurso de derecho común (ordinario) de reforma o de anulación mediante el cual un litigante lleva el proceso ante una jurisdicción de grado superior.
<b>Segunda instancia</b>	En el sistema de doble instancia, la segunda instancia la integran los órganos jurisdiccionales superiores que hubiesen dictado sentencia en primera instancia, a quienes les corresponde la revisión de la decisión judicial adoptada por los órganos inferiores, constituyendo el recurso de apelación el medio de impugnación tipo.
<b>Audiencia temprana</b>	Sesión durante la cual una jurisdicción toma conocimiento de las pretensiones de las partes, instruye el proceso, escucha los alegatos y emite su juicio.

**Anexo nro. 2**  
**Conformación de los conglomerados**  
**Juzgados de familia**

Grupo 1
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA)
JUZGADO DE FAMILIA DE PUNTARENAS
JUZGADO DE FAMILIA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLÁNTICA
JUZGADO FAMILIA III CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSÉ (DESAMPARADOS)
JUZGADO CIVIL, TRABAJO Y FAMILIA PURISCAL
JUZGADO DE FAMILIA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA
JUZGADO DE FAMILIA II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSÉ
JUZGADO PRIMERO DE FAMILIA DE SAN JOSÉ
JUZGADO SEGUNDO DE FAMILIA DE SAN JOSÉ
JUZGADO DE FAMILIA DE HEREDIA
Grupo 2
JUZGADO DE FAMILIA DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (PÉREZ ZELEDÓN)
JUZGADO DE FAMILIA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE GRECIA
JUZGADO DE FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE CAÑAS
JUZGADO CIVIL, TRABAJO, FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOMÉSTICA SARAPIQUI
JUZGADO CIVIL, TRABAJO Y FAMILIA DE OSA
JUZGADO DE FAMILIA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLÁNTICA
JUZGADO CIVIL, TRABAJO Y FAMILIA DE BUENOS AIRES
JUZGADO DE FAMILIA DE CARTAGO
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA SUR (CORREDORES)
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE GOLFITO
JUZGADO FAMILIA, PENAL JUVENIL Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE TURRIALBA
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DEL II CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (NICOYA)
JUZGADO DE FAMILIA Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DEL III CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA (SAN RAMÓN)

**Fuente: Elaboración propia.**

**Conformación de los conglomerados  
Juzgados de pensiones alimentarias**

<b>Grupo 1</b>
JUZGADO PENSIONES ALIMENTARIAS III CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSÉ (DESAMPARADOS)
JUZGADO PENSIONES ALIMENTARIAS DE CARTAGO
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE TURRIALBA
JUZGADO PENSIONES ALIMENTARIAS DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSÉ
JUZGADO PENSIONES ALIMENTARIAS I CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA
JUZGADO PENSIONES ALIMENTARIAS II CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSÉ
JUZGADO PENSIONES ALIMENTARIAS DE HEREDIA
JUZGADO PENSIONES ALIMENTARIAS DE PUNTARENAS
<b>Grupo 2</b>
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE COTO BRUS
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE ESPARZA
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE NANDAYURE
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE GUATUSO
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE MONTES DE ORO
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE HOJANCHA
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE TILARAN
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE MONTEVERDE
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE BAGACES
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE BRIBRI
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE JICARAL
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE PARRITA
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE ABANGARES
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE LA CRUZ
JUZGADO PENSIONES ALIMENTARIAS DE SARAPIQUI
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE ALVARADO
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE MATINA
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE OSA
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE PARAÍSO
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE GUACIMO
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE LOS CHILES
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE MORA
JUZGADO PENSIONES Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE ESCAZÚ
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE UPALA
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE ATENAS
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SAN SEBASTIÁN
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE VALVERDE VEGA

JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE ZARCERO
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE JIMENEZ
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SAN ISIDRO
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE LA FORTUNA
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SAN MATEO
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y PENSIONES ALIMENTARIAS II CIRCUITO JUDICIAL GUANACASTE (NICOYA)
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y PENSIONES ALIMENTARIAS DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE GUANACASTE (LIBERIA)
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SANTA CRUZ
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE PURISCAL
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE CÓBANO
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE OROTINA
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE POAS
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE ACOSTA
<b>Grupo 3</b>
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SAN RAFAEL
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE TARRAZÚ, DOTA Y LEÓN CORTÉS
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE PUERTO JIMÉNEZ
JUZGADO CONTRAVENCIONAL II CIRCUITO JUDICIAL ZONA SUR (CORREDORES)
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE GARABITO
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE CAÑAS
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE BUENOS AIRES
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SANTA ANA
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE QUEPOS
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE TURRUBARES
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE PALMARES
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE NARANJO
JUZGADO PENSIONES Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE LA UNIÓN (PISAV)
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE CARRILLO
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE ASERRI
JUZGADO PENSIONES ALIMENTARIAS I CIRCUITO JUDICIAL ZONA SUR (PÉREZ ZELEDÓN)
JUZGADO DE PENSIONES Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE PAVAS (PISAV)
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE HATILLO
JUZGADO PENSIONES Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE SAN JOAQUÍN DE FLORES
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE GRECIA
JUZGADO PENSIONES Y VIOLENCIA DOMÉSTICA DE SIQUIRRES
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE SANTO DOMINGO
JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE ALAJUELITA
JUZGADO DE PENSIONES ALIMENTARIAS DEL I CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLÁNTICA
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y PENSIONES ALIMENTARIAS II CIRCUITO JUDICIAL DE ALAJUELA

JUZGADO CONTRAVENCIONAL DE GOLFITO
JUZGADO PENSIONES ALIMENTARIAS II CIRCUITO JUDICIAL DE LA ZONA ATLÁNTICA (POCOCÍ)
JUZGADO CONTRAVENCIONAL Y PENSIONES ALIMENTARIAS III CIRCUITO JUDICIAL ALAJUELA (SAN RAMÓN)

**Fuente: Elaboración propia**

**Anexo nro. 3**  
**Resultados de los indicadores por conglomerado**  
**Juzgados de pensiones alimentarias**

**Circulante (pendientes de resolver)**

**Juzgados de familia**

**Cuadro nro. 4**  
**Circulante**  
**Juzgados de familia**  
**(en meses)**

Conglomerado	Valor Mínimo	Valor Máximo	Promedio	Desv. Estándar	Varianza	Percentil 75
1	5,46	33,13	17,08	8,37	70,02	22,65
2	7,13	27,49	14,37	6,95	48,29	19,62

Fuente: Elaboración propia

**Juzgados de pensiones alimentarias**

**Cuadro nro. 5**  
**Circulante**  
**Juzgados de pensiones alimentarias**  
**(en meses)**

Conglomerado	Valor Mínimo	Valor Máximo	Promedio	Desv. Estándar	Varianza	Percentil 75
1	23,69	64,49	48,38	14,24	202,81	60,95
2	4,28	86,91	25,03	18,14	329,08	32,98
3	9,79	82,49	29,85	17,76	315,39	36,95

Fuente: Elaboración propia

**Duración total de los procesos judiciales**

**Juzgados de familia**

**Cuadro nro. 6**  
**Duración total de los procesos judiciales**  
**Juzgados de familia**  
**(en meses)**

Conglomerado	Valor Mínimo	Valor Máximo	Promedio	Desv. Estándar	Varianza	Percentil 75
1	3,4	25,7	9,48	6,12	37,51	10,75
2	4,45	11,41	6,88	2,28	5,22	9,05

Fuente: Elaboración propia

## Juzgados de pensiones alimentarias

### Cuadro nro. 7

#### Duración total de los procesos judiciales Juzgados de pensiones alimentarias (en meses)

Conglomerado	Valor Mínimo	Valor Máximo	Promedio	Desv. Estándar	Varianza	Percentil 75
1	1,32	18,65	7,28	5,69	32,35	7,17
2	0,23	19,89	5,52	4,83	23,34	9,45
3	0,65	18,58	5,89	3,54	12,5	7,25

Fuente: Elaboración propia

## Duración pase a fallo y dictado de la sentencia

### Juzgados de familia

### Cuadro nro. 8

#### Duración pase a fallo Juzgados de familia (en días)

Conglomerado	Valor Mínimo	Valor Máximo	Promedio	Desv. Estándar	Varianza	Percentil 75
1	3,36	136,22	41,19	45,45	2065,77	50,33
2	2,23	34,24	11,27	9,55	91,22	13,35

Fuente: Elaboración propia

## Juzgados de pensiones alimentarias

### Cuadro nro. 9

#### Duración pase a fallo Juzgados de pensiones alimentarias (en días)

Conglomerado	Valor Mínimo	Valor Máximo	Promedio	Desv. Estándar	Varianza	Percentil 75
1	8,15	16,88	11,44	3,55	12,58	14,53
2	0,6	53,62	18,96	16,41	269,13	28,31
3	1,38	59,4	21,84	13,81	190,61	31,66

Fuente: Elaboración propia

## Duración segunda instancia

### Juzgados de familia

**Cuadro nro. 10**  
**Duración segunda instancia**  
**Juzgados de familia**  
**(en meses)**

Conglomerado	Valor Mínimo	Valor Máximo	Promedio	Desv. Estándar	Varianza	Percentil 75
1	0,24	3,16	1,63	1,13	1,28	2,7
2	0,15	2,11	1,01	0,61	0,37	1,54

Fuente: Elaboración propia

**Anexo nro. 4**

**Taller (Modelo GROW)**

**“Identificación e intercambio de buenas prácticas relacionadas con la justicia pronta y cumplida”**

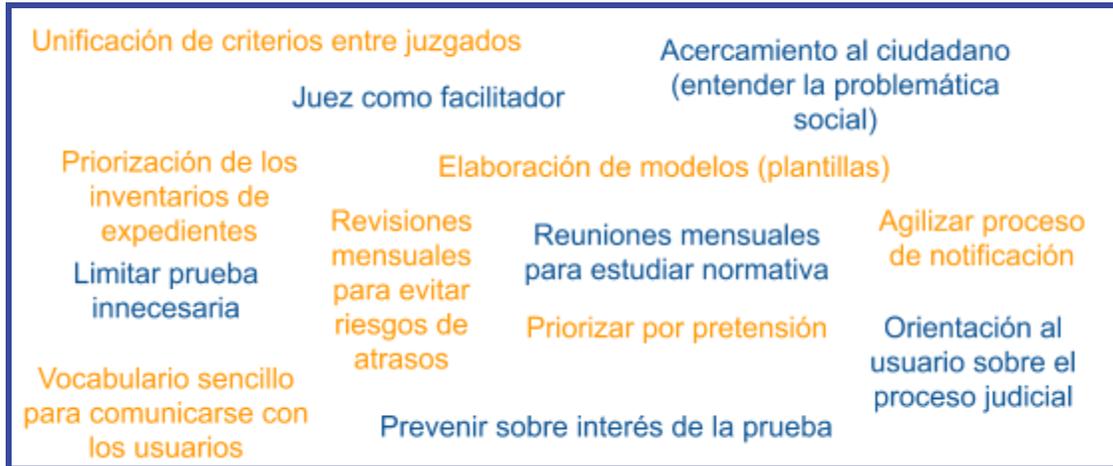
**Goal (objetivo):** Brindar a la persona usuaria un servicio público que asegure una justicia pronta y cumplida en los procesos judiciales de familia y pensiones alimentarias

**Realidad**  
**Juzgados de familia y de pensiones alimentarias**

Sensibilización-atención al público	Magnitud del circulante	Juzgados con expediente físico y otros digital	
Incidencia de las tecnologías de la información	Rol del juez coordinador (carga administrativa)	Alta rotación del personal	Ausencia de retroalimentación relacionada con la gestión
Centralización de decisiones	Diferencias en las características de los juzgados	Coordinación interinstitucional	Diferencias en la gestión y control
Ausencia de mecanismos de coordinación	Complejidad de los procesos	Necesidad de contar con plantillas	Desigualdad en la manera de medir la gestión de los juzgados
Falta de uniformidad en los sistemas de monitoreo	No hay cercanía por parte del Consejo Superior	Litigiosidad	
Ausencia de procedimientos de seguimiento de la gestión de los juzgados	Audiencias tempranas agilizan procesos y reducen tiempos	No existe acompañamiento por parte de instancias superiores	
	Distribución de los recursos, humanos, tecnológicos no es uniforme		

Fuente: Elaboración propia, Taller realizado el 1° y el 4 de julio de 2019 con jueces coordinadores, técnicos judiciales y coordinadores judiciales de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias del Poder Judicial.

**Opciones (buenas prácticas)  
Juzgados de familia y de pensiones alimentarias**



Fuente: Elaboración propia, Taller realizado el 1° y el 4 de julio de 2019 con jueces coordinadores, técnicos judiciales y coordinadores judiciales de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias del Poder Judicial.

**Acciones  
Juzgados de familia y de pensiones alimentarias**



Fuente: Elaboración propia, Taller realizado el 1° y el 4 de julio de 2019 con jueces coordinadores, técnicos judiciales y coordinadores judiciales de los juzgados de familia y de pensiones alimentarias del Poder Judicial.

## Anexo nro. 5

### Perfil usuario Juzgados de familia y pensiones alimentarias



Fuente: Elaboración propia, derivada de la revisión de expedientes y la encuesta de percepción, realizadas en la gira efectuada en diciembre 2018 y enero 2019 a los juzgados de familia y de pensiones alimentarias.