

Circular de Secretaría de la Corte N° 158 - 2014

Fecha del documento: 05 de Agosto del 2014

Fecha de Publicación: 19 de Diciembre del 2014

Descriptores/Temas: Usuarios y Usuarías

Documentos citados: Actas - Publicaciones

Publicada en SECRETARÍA GENERAL DE LA CORTE N°158 del 5 de agosto del 2014

CIRCULAR N° 158-2014

Asunto: Directrices sobre la responsabilidad de brindar un buen trato a todas las personas usuarias del Poder Judicial.-

**A LOS DESPACHOS JUDICIALES DEL PAÍS
SE LES HACE SABER QUE:**

El Consejo Superior del Poder Judicial en sesión No. 65-14, celebrada el 17 de julio de 2014, artículo LIV, acordó comunicarles las siguientes "Directrices sobre la responsabilidad de brindar un buen trato a todas las personas usuarias del Poder Judicial", que indican:

"Directrices sobre la responsabilidad de brindar un buen trato a todas las personas usuarias del Poder Judicial"

Considerando:

- 1.- Que el Poder Judicial es una institución del Estado, encargada de la prestación de servicios públicos esenciales, mediante los cuales las personas usuarias logran el reconocimiento y respeto a sus derechos.
- 2.- Que el servicio de administración de justicia es un servicio público, que se rige por los principios del Derecho Público, normas constitucionales y legales y otras disposiciones y debe brindarse con los más altos estándares de calidad.
- 3.- Que en todas sus actuaciones las servidoras y los servidores judiciales, deben conducirse en forma ética y congruente con los valores institucionales.
- 4.- Que la razón de ser y el eje fundamental del servicio es la satisfacción de las necesidades de las personas usuarias, vistas como seres humanos dotados de dignidad intrínseca, independientemente de sus características personales.
- 5.- Que existe un compromiso de hacer realidad la prestación de servicios en los que se reflejen las políticas institucionales aprobadas, la transparencia, la rendición de cuentas y la evaluación de resultados.
- 6.- Que el deber de dar un adecuado trato a las personas usuarias es de todas y todos, pero la motivación al personal y la verificación de su cumplimiento compete a las jefaturas, las cuales deben asumir un rol activo para el logro de este objetivo.

Por lo anterior, se emiten las siguientes directrices:

- 1.- Las jefaturas deben asegurarse de que el personal de nuevo ingreso conozca su deber de brindar un servicio público de calidad, incluyendo el buen trato a las personas usuarias.
- 2.- Las jefaturas deben suministrarle al personal toda la información requerida para la adecuada prestación de los servicios (normas legales, circulares, políticas y buenas prácticas) y garantizar la correcta comprensión de los valores y principios que rigen el quehacer institucional.

3.- Las jefaturas deben supervisar el servicio público que se brinda en sus oficinas, de manera que se puedan corregir las deficiencias que se evidencien y se garantice que se brinda con los máximos niveles de calidad.

4.- Las jefaturas deben, en sus propias actuaciones, servir de ejemplo para el resto del personal.

5.- Las servidoras y los servidores judiciales deben asumir una actitud proactiva para el mejoramiento de los servicios que se prestan y brindar su colaboración a las jefaturas, con ese fin.

6.- Cuando existan dudas sobre la información que se le suministrará a las personas usuarias, se debe consultar una fuente confiable para asegurar que la orientación que se brinda es completa, suficiente y veraz.

7.- Se recuerda a las jefaturas que consideren necesario apoyo para el cumplimiento de lo anterior, que pueden solicitarlo a las instancias especializadas que se han creado para estos fines.

San José, 5 de agosto de 2014.-

**Licda. Silvia Navarro Romanini
Secretaria General
Corte Suprema de Justicia**

Ref.: 8569-13, 7805-14/Dz

Clasificación elaborada por SECRETARÍA GENERAL DE LA CORTE del Poder Judicial. Prohibida su reproducción y/o distribución en forma onerosa.

Es copia fiel del original - Tomado del Nexus PJ el: 23-02-2024 08:39:26.