



CIRCULAR ADMINISTRATIVA

DE CONFORMIDAD CON LOS ARTICULOS 1, 13, 14 Y 25 DE LA LEY ORGANICA DEL MINISTERIO PUBLICO, SE PONEN EN CONOCIMIENTO DE LOS FISCALES Y LAS FISCALAS LAS SIGUIENTES INSTRUCCIONES DE LA FISCALA GENERAL, LAS CUALES DEBEN SER ACATADAS DE INMEDIATO, A EFECTO DE CREAR Y MANTENER LA UNIDAD DE ACCION E INTERPRETACION DE LAS LEYES EN EL MINISTERIO PUBLICO. DE CONFORMIDAD CON LA LEY DE CONTROL INTERNO Y LA CIRCULAR FGR N° 10-2006, ES RESPONSABILIDAD DE LOS FISCALES ADJUNTOS Y LAS FISCALAS ADJUNTAS QUE LAS MISMAS SEAN CONOCIDAS Y APLICADAS POR LOS FISCALES Y FISCALAS ADSCRITAS A SU FISCALIA.

PAUTAS Y LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO QUE SE BRINDA EN EL MINISTERIO PÚBLICO

I. Preámbulo

El Ministerio Público costarricense es el principal encargado de ejercer la acción penal y aspectos afines a ésta. Desde este punto de vista, y en aras de cumplir con dicho deber legal, es que se torna imperativo brindar un servicio público de calidad, en donde la satisfacción de la persona usuaria sea una preocupación transversal de todas las funcionarias y los funcionarios de la Institución.

El objetivo es que la atención al usuario se desarrolle de acuerdo a los siguientes ejes:

- a) **Agilidad:** brindar una orientación oportuna y celeridad a la persona usuaria.
- b) **Comunicación:** contacto directo con la persona usuaria para conocer oportunamente sus necesidades e impresiones sobre el servicio que recibe.

c) **Eficiencia:** cumplimiento de las tareas del órgano fiscal enfocado en la satisfacción de los requerimientos de la persona usuaria.

d) **Transparencia:** incrementar la confianza de la persona usuaria en el órgano fiscal.

II. Aspectos Generales

El Ministerio Público, por su competencia funcional, y al ser el órgano titular de la acción penal estatal, se encuentra obligado a brindar un servicio eficiente, eficaz y oportuno.

Su actuación, con relación a la atención a la persona usuaria, se encuentra regulada a nivel constitucional en el artículo 41 de la Carta Magna, al establecerse que la persona usuaria es acreedora a una “...*justicia pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes*”. Esto se complementa con el artículo 27 de la Ley Fundamental que regula la libertad de petición ante cualquier funcionario público o

entidad y el derecho a obtener una pronta resolución; y con el derecho a la información administrativa que se regula en el numeral 30 de ese mismo cuerpo legal.

A nivel de legislación ordinaria, para el caso específico de las personas que laboran para el Poder Judicial, existe el “Estatuto de la Justicia y Derechos de las Personas Usuarias del Sistema Judicial”, en el cual se establecen una serie de derechos de la persona usuaria. Especialmente los numerales 2 y 4 establecen lo siguiente:

Artículo 2, La información como instrumento de acceso a la justicia:

“a) Todas las personas tienen derecho a que el sistema judicial les tenga informados debidamente sobre el funcionamiento de los tribunales en general, especialmente sobre requisitos y características de los distintos procedimientos judiciales, en todos los ámbitos que cubre el Poder Judicial; b) Los interesados tendrán acceso a los documentos, libros, archivos y registros judiciales que legalmente no tengan carácter reservado. c) Es de particular importancia que se brinde información general acerca de los horarios de atención al público. En las sedes judiciales tal información se colocará de modo visible”.

Artículo 4, Derecho a la transparencia judicial:

“a) Toda persona tiene derecho a ser

atendida directamente en las oficinas judiciales, y a recibir información respecto de cualquier aspecto relacionado con el funcionamiento de las dependencias, y en todo caso, a ser orientadas en cuanto a los derechos que puedan asistirles respecto de alguna situación particular; b) Las partes -y quien tenga interés legítimo en ellos- tendrán derecho a conocer el contenido y el estado de sus procesos, pero no pueden pretender que los jueces u otros funcionarios opinen sobre el fondo de lo que debe resolverse; c) En ningún caso, pueden los jueces negarse a recibir a las partes o a sus abogados, cuando deseen referirse a aspectos relacionados con la administración del expediente, o para el diligenciamiento de alguna actividad procesal o inquirir sobre algún aspecto que legalmente sea pertinente. Si se entendiere que la solicitud o pretensión de la parte o abogado resulta inadmisibles, deberá dejarse constancia de ello en el expediente, de modo que si en el futuro se discutiere el tema, haya mayor seguridad sobre lo sucedido.”

Asimismo, el artículo 174 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, establece como fin del régimen disciplinario “...garantizar a los ciudadanos una correcta administración de justicia”, principio que resulta de aplicación a las y los funcionarios del Ministerio Público, a través de los órganos disciplinarios respectivos, de modo que las fiscalas y los fiscales, deben ajustar su labor a los lineamientos de probidad, eficacia, sensibilidad, integridad, tolerancia, disciplina y

compromiso con la institución y la persona usuaria; con el fin de cumplir con los mandatos constitucionales y legales que rigen su función.

Derivado de lo anterior, y como parte de sus obligaciones, las Fiscalías en todo el territorio nacional deben de crear canales de comunicación directos entre las distintas jefaturas y las personas usuarias insatisfechas por los servicios recibidos, lo cual se constituirá en un medio ágil y oportuno para conocer de manera inmediata simples errores u omisiones en el trámite de las causas, y aplicar de manera expedita los correctivos adecuados, propiciando, no solo la celeridad de las causas, sino además brindar una respuesta de calidad, disminuyendo así la cantidad de procesos disciplinarios.

Por lo tanto, a efecto de mejorar la calidad de los servicios prestados por el Ministerio Público se establecen los siguientes lineamientos.

III. Lineamientos

Con el fin de elevar la eficiencia y calidad en la prestación del servicio a la persona usuaria por parte del Ministerio Público, se establecen los siguientes lineamientos, a efectos de crear una cultura de servicio en la que la satisfacción, en forma continua, uniforme, regular y permanente, de las necesidades de las personas usuarias, tanto internas como externas, sea el objetivo que

dirija la función de cada persona dentro de la Institución:

a) Las Fiscalas y los Fiscales, deben atender a la persona usuaria personalmente, la cual debe de ser tratada con el debido respeto y cortesía. En caso de que, debido a la carga laboral, el usuario o la usuaria no pueda ser atendida, se le debe de explicar esta situación y agendar una cita para cumplir con tal fin.

b) Las Fiscalas y los Fiscales tienen la obligación de responder los requerimientos de la persona usuaria de forma oportuna y completa. Ninguna solicitud debe de ser rechazada sin un adecuado análisis de la misma, incluso, en caso de improcedencia se debe emitir un pronunciamiento motivado.

c) De conformidad con lo establecido en la “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad” nº 7600, se debe brindar un servicio prioritario a las personas con discapacidad, personas adultas mayores, personas menores de edad, personas pertenecientes a la población indígena y personas en situación especial; respetándose en todo momento las políticas de accesibilidad con el fin de brindar información veraz, comprensible y accesible.

d) Toda persona que participe como parte dentro de un proceso penal tiene derecho de recibir información acerca del contenido y estado de la causa. Sin embargo, deberá omitirse dar a conocer deta-

lles relacionados con el probable éxito o no de la investigación; así como los datos que lesionen el derecho a la intimidad, tal y como lo regula el artículo 24 de la Constitución Política, y los que sean sensibles o nominativos; tampoco aquellos que puedan perjudicar el desarrollo normal de las pesquisas.

Igualmente, no podrá revelarse a personas ajenas a la causa, detalles del proceso que puedan lesionar el principio de presunción de inocencia, y el derecho al honor y la intimidad.

e) Los actos de comunicación de los diversos actos procesales que así lo requieran, deben efectuarse utilizando terminología sencilla, inclusiva y comprensible.

f) Las diligencias para la cual son convocadas las partes deben de llevarse a cabo con puntualidad, y si las mismas son suspendidas, deberá comunicarse tal circunstancia con antelación explicando la razón de ello.

g) Se debe informar a la persona usuaria, sobre todo a las víctimas, los derechos que en condición de tales les asisten, protegiéndose en todo momento el derecho a su dignidad, intimidad e imagen, no solo en el trato como persona usuaria, sino además frente a terceras personas.

Se deben adoptar las medidas necesarias para impedir que la persona perjudicada se encuentre innecesariamente con la parte denunciada.

h) Las Fiscalas y los Fiscales, deberán guardar reserva en relación con las causas en trámite y con los hechos o datos conocidos en el ejercicio de su función o con ocasión de esta.

i) Las Fiscalas y los Fiscales Adjuntos, Coordinadores y Coordinadoras de todo el país, deberán promover y motivar a todo el personal a su cargo para que brinde un mejor servicio a las personas usuarias tanto internas como externas; para lo cual deberán informar y sensibilizar, tanto al personal de recién ingreso, como al que ya estaba a su cargo, los deberes que en este sentido les asisten. Para esto, deberán hacer actividades periódicas e informar de ello a la Contraloría de Servicios del Poder Judicial y a la Fiscalía General de la República.

j) Se deberán crear en todas las Fiscalías del país, canales flexibles e informales a los que las personas usuarias puedan acudir a plantear sugerencias, reclamos y quejas acerca del funcionamiento del sistema o de alguna persona funcionaria en particular; incluso, el Fiscal Adjunto o la Fiscala Adjunta, o el Fiscal Coordinador o la Fiscala Coordinadora, debe dar atención prioritaria a la persona usuaria quejosa, de manera que la jefatura correspondiente encuentre la solución más adecuada a los intereses institucionales y de la persona usuaria.

De existir alguna duda sobre la competencia para resolver el conflicto, se podrá consultar a la Inspección Fiscal, para que en los supuestos del Capítulo III de la Ley Orgánica del Poder Judicial se proceda como en derecho corresponda.

Se modifica la Circular 05-ADM-2012.

Las presentes disposiciones rigen a partir de su comunicación.

EMILIA NAVAS APARICIO
FISCALA GENERAL DE LA REPÚBLICA
10 OCTUBRE, 2018

[ORIGINAL FIRMADO]