

FISCALIA GENERAL DE LA REPUBLICA

MINISTERIO PUBLICO DE COSTA RICA
PODER JUDICIAL

**05-ADM
2012**



DE CONFORMIDAD CON LOS ARTICULOS 1, 13, 14 Y 25 DE LA LEY ORGANICA DEL MINISTERIO PUBLICO, SE PONEN EN CONOCIMIENTO DE LOS Y LAS FISCALES LAS SIGUIENTES INSTRUCCIONES DEL FISCAL 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 QUE LAS MISMAS SEAN CONOCIDAS Y APLICADAS POR LOS FISCALES ADSCRITOS A SU FISCALIA.

JORGE CHAVARRIA GUZMAN
FISCAL GENERAL DE LA REPUBLICA
16 de Abril 2012
[ORIGINAL FIRMADO]

PAUTAS Y LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO 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 observa el imperativo de brindar un servicio público de calidad y responsable, en donde la satisfacción del usuario, sea una preocupación transversal de todos los funcionarios (a) de la Institución.

La finalidad expresa, es que se pueden alcanzar los siguientes medios en aras de una atención integral y eficaz a todo usuario:

- a) Agilidad: habilitar módulos de información para la orientación oportuna de los usuarios;
- b) Rapidez: crear un contacto directo con el usuario, conocer sus necesidades sobre el servicio que recibe;
- c) Crecimiento: Ayuda al desarrollo del Ministerio Público volviéndolo más eficiente en la prestación de los servicios, dándole una percepción de transparencia y conciencia social al ente acusador;
- d) Confianza: Es un indicador para la sociedad, en cuanto que al Ministerio Público le interesa la satisfacción del usuario.

II. Aspectos generales.

Es necesario partir de lo señalado por la Constitución Política en su artículo 41, del cual se deriva el principio del servicio público de calidad, ya que éste refiere que *“debe hacerse justicia pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes”*. Desde esta perspectiva, en el Estatuto de la Justicia y Derechos de las Personas Usuarias del Sistema Judicial, se establecen una serie de derechos de la persona usuaria del servicio que se brinda en el Sistema Judicial. En este sentido los numerales 2 y 4 señalan:

-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.

En este sentido, se observa que la Unidad de Inspección Fiscal es un órgano disciplinario especializado que se encarga exclusivamente de velar por el correcto ejercicio de la acción penal, desde el punto de vista Institucional y cuya relación con el usuario ha sido secundaria, hasta el momento.

La Ley Orgánica del Poder Judicial en su artículo 174 establece que con la aplicación del régimen

disciplinario se trata de “...*garantizar a los ciudadanos una correcta administración de justicia*”. Por ello, la Inspección Fiscal, recibe tanto quejas que requieren de la aplicación del régimen disciplinario, como aquéllas relacionadas con la mala prestación de algún servicio pero que no implica ninguna sanción, por ejemplo quejas que corresponden a aspectos de procedimiento procesal, por mala atención, sensación que la causa no avanza, entre otros.

Establecer canales de comunicación directos entre las jefaturas y los usuarios insatisfechos de los servicios, podría disminuir el número de quejas infundadas que con la explicación de las funciones propias de las y los fiscales a los usuarios, podría deparar en una disminución de procesos administrativos y una mayor satisfacción a las personas. Simples errores u omisiones van a ser conocidos de manera más pronta y oportuna, por parte de las jefaturas, las que de inmediato podrán aplicar los correctivos del caso propiciando celeridad en los trámites y una mejor respuesta a la ciudadanía.

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 ser un Ministerio Público más eficiente en la prestación de los servicios se emiten

los siguientes lineamientos que tienen como fin crear una cultura de servicio en la que la satisfacción de los usuarios internos y externos sea la motivación principal y el objetivo primordial de cada persona dentro de la Institución:

- a) Las 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 los usuarios internos y externos;
- b) Se deberá dar prioridad a la atención directa del usuario quejoso por parte del Fiscal Adjunto o Fiscal Coordinador;
- c) Escuchado el usuario por parte de la jefatura correspondiente, ésta deberá buscar la solución más adecuada a los intereses Institucionales y del usuario, previo diálogo con las partes involucradas;
- d) 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.