



Política Institucional Integral
sobre el tratamiento de los diferentes
métodos alternos de resolución de conflictos

Diagnóstico Situacional

Elaborado por:

Wendy Fernández Solórzano
Profesional 2 en Trabajo Social del Centro de
Conciliación del Poder Judicial

Karla Montenegro Meza
Jueza Conciliadora del Centro de Conciliación
del Poder Judicial

Índice

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
II. METODOLOGÍA.....	9
II.I CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA.....	13
III. RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS EN EL PODER JUDICIAL.....	19
III.I. DEFINICIÓN DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS EN EL PODER JUDICIAL.....	19
III.II. DESARROLLO DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS EN EL PODER JUDICIAL.....	22
a) <i>Justicia Restaurativa como procedimiento para utilizar un instituto procesal alternativo en materia penal.....</i>	26
b) <i>Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ) y Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales.....</i>	28
c) <i>Resolución Alternativa de Conflictos en el ámbito administrativo y disciplinario del Poder Judicial.....</i>	30
IV. MARCO NORMATIVO.....	34
IV.I. Nivel Internacional.....	34
IV.II. Nivel Nacional.....	37
IV.III. Circulares y normativa Interna Poder Judicial.....	42
V ANÁLISIS DEL PROBLEMA.....	50
a) La resolución alternativa de conflictos en el Poder Judicial.....	50
b) Definición de ventajas y obstáculos para el fortalecimiento de los métodos de resolución alternativa de conflictos en el Poder Judicial.....	58
c) Centros de Conciliación en el Poder Judicial.....	68
d) Procedimiento de Justicia Restaurativa.....	86
e) Temas prioritarios para la co-creación y formulación de la Política.....	92
VI. CONCLUSIONES GENERALES DEL DIAGNÓSTICO.....	106
VII. BIBLIOGRAFÍA.....	113

I. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al diagnóstico situacional de la Política institucional integral sobre el tratamiento de los diferentes métodos alternos de resolución de conflictos, el cual fue construido a partir del “*Modelo de Gestión de Políticas Institucionales*” aprobado por Corte Plena y forma parte del Portafolio de Proyectos Estratégicos de la Dirección de Planificación, por lo que cuenta con ambas metodologías como guía para su desarrollo.

Este proceso de construcción busca garantizar la participación ciudadana, interinstitucional e institucional desde el inicio, así como su involucramiento en todos los espacios y etapas que permitan identificar y determinar los temas y líneas de acción a ser desarrolladas a futuro.

Su designación como política institucional integral remite al desafío de promover la información, acceso y utilización de los servicios de resolución alternativa de conflictos en todo el Poder Judicial donde exista la posibilidad de su aplicación y sea legalmente permitida, por lo que se incentivará el uso de procedimientos que procuren el diálogo, la cultura de paz y la autocomposición del conflicto para su solución.

Esta política cuenta con la Comisión de Resolución Alterna de Conflictos del Poder Judicial como patrocinador e instancia rectora de su gestión a nivel institucional y con el Centro de Conciliación como Centro de Responsabilidad Líder para su construcción y ejecución como proyecto estratégico.

La necesidad de crear esta política institucional tiene sus antecedentes en el Plan Estratégico del Poder Judicial 2013-2018, fecha desde la cual se visualizó la importancia de fortalecer la aplicación de estos mecanismos por este medio. De esta forma, este instrumento será una herramienta para impulsar y concretizar el valor de las medidas alternativas para la solución de conflictos en el Poder Judicial, por lo que busca materializar acciones que respondan a los compromisos asumidos por el estado costarricense y el Poder Judicial para promover la paz social.

La Corte Plena mediante el acuerdo tomado en sesión 12-2022 del 14 de marzo de 2022, en su art. IV, dispuso autorizar el inicio de la creación de la Política Institucional de Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos y por tanto se demuestra el interés institucional en este tema.

Asimismo, la construcción de esta política se encuentra alineada al Plan Estratégico del Poder Judicial 2019-2024, concretamente el Tema Estratégico: *Resolución Oportuna de Conflictos*, el cual cuenta con el Objetivo Estratégico de “*Resolver conflictos de forma imparcial, celeridad y eficaz, para contribuir con la democracia y la paz social*” y las acciones estratégicas referidas a: “*Medidas alternas: Fortalecer la aplicación de las medidas alternas, en la solución de conflictos, que contribuyan a agilizar los procesos judiciales y fomentar la paz social*” y “*Justicia Restaurativa: Fortalecer a nivel nacional la Justicia Restaurativa para agilizar la resolución de los procesos judiciales y fomentar a la paz social*”.

Por tanto esta política es una estrategia de gestión e implementación efectiva de los compromisos adquiridos con el Plan Estratégico Institucional 2019-2024 mediante el establecimiento de la siguiente meta estratégica:

META ESTRATÉGICA	INDICADOR	RESPONSABLE DE META
Que al finalizar el 2024, se haya diseñado, validado y aprobado una política institucional integral sobre el tratamiento de los diferentes métodos alternos de resolución de conflictos.	Política institucional integral sobre el tratamiento de los diferentes métodos alternos de resolución de conflictos aprobada por el órgano aprobador.	Comisión de Resolución Alternativa de Conflictos

De esta forma, el Poder Judicial refleja con esta Política su compromiso de reconocer el derecho de las personas de acceder a mecanismos de resolución alternativa de conflictos y garantizar por parte de la administración de justicia su aplicación, fortalecimiento y aporte para la construcción de una sociedad más pacífica, participativa y democrática.

En el presente documento es posible ubicar por tanto el problema identificado para la siguiente política, un análisis histórico, conceptual y normativo de la resolución alternativa de conflictos en el



Poder Judicial, así como el análisis de los factores que limitan el desarrollo de los mecanismos alternativos y aquellas oportunidades que es posible ubicar tanto a lo interno como externo de la institución.

II. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La Política institucional integral sobre el tratamiento de los diferentes métodos alternos de resolución de conflictos en el Poder Judicial se orienta al planteamiento de acciones tendientes a resolver el siguiente problema:

Debido a un conjunto de factores internos y externos, el Poder Judicial requiere líneas de acción actualizadas y consensuadas que definan a mediano y largo plazo el actuar institucional en cuanto a la resolución alternativa de conflictos, así como la poca promoción, sensibilización y/o conocimiento del derecho de las personas de acceder a la solución de conflictos de manera autocompositiva.

Se requiere fomentar y fortalecer la aplicación de estos mecanismos cuando sea viable legalmente, así como minimizar la problemática de la coordinación no estandarizada a lo interno del Poder Judicial y la poca derivación de asuntos de conciliación y Justicia Restaurativa al Centro de Conciliación.

La implementación de los métodos de resolución alternativa de conflictos debe ser prioridad en todas las materias en las que se establece su viabilidad legal (a través de todas aquellas instancias jurisdiccionales que cuentan con competencia para su aplicación y a partir del fortalecimiento del Centro de Conciliación en todas sus sedes). Lo anterior refleja el compromiso del Poder Judicial en la apuesta por fortalecer aquellos métodos de resolución pacíficos, céleres, satisfactorios e integrales para la población usuaria de los servicios de administración de justicia.

Según se detallará en el análisis del presente problema, en términos generales y a pesar de que la resolución alternativa de conflictos se mantiene como un tema estratégico para la institución desde larga data, en la sesión N° 67-2022 celebrada el 09 de agosto del 2022 por el Consejo Superior, se conoció la evaluación del Plan Estratégico del 2019-2024, en la cual se identificó que el área donde existe menor grado de avance es en el tema de Resolución Oportuna de Conflictos con un valor de un 88,96%, siendo que las acciones celeridad judicial y medidas alternas son las que presentan mayor



cantidad de metas en un rango de cumplimiento medio y bajo para el año 2021, lo cual hace necesario su análisis y fortalecimiento para el Poder Judicial.

Por tanto, esta política es de interés estratégico para el Poder Judicial ya que cuenta con un impacto tanto social como institucional al establecer líneas de acción en materia de resolución alternativa de conflictos y responder a una demanda de la ciudadanía y de los compromisos adquiridos nacional e internacionalmente por el país y la institución en este tema.

De esta forma, su impacto social busca generar un aporte desde diferentes aristas, la primera, el fortalecimiento de estos mecanismos genera socialmente valor al promover una mayor y mejor comunicación entre las personas, instando a una cultura del diálogo, generando relaciones de convivencia pacífica, y haciéndolas más responsables de sus propios actos mediante la autogestión de sus conflictos. Asimismo, es posible afirmar que los mecanismos alternativos favorecen formas más democráticas y participativas para resolución de los conflictos.

En segunda instancia, se busca contribuir a la disminución en los tiempos de resolución de los procesos judiciales. Según el Cuarto Estado de la Justicia (2022), se refiere del desempeño del Poder Judicial durante el período del 2019-2021, que a nivel global hubo un crecimiento fuerte en la mora judicial medido por el indicador del circulante, es decir, los casos pendientes al final de cada año, que ya se venía arrastrando y que aumentó en los años de la pandemia para el Poder Judicial.

A nivel institucional, se aspira a la construcción de una cultura judicial que de manera prioritaria promueva y ofrezca a la población usuaria la utilización de métodos de resolución alternativa, garantizando con ello la búsqueda de soluciones pacíficas y más satisfactorias. Asimismo vinculado a este beneficio, se contempla la garantía del acceso a una justicia pronta y cumplida.

Según el informe de la Dirección de Planificación N° 129-PLA-ES-TR-2022 del 26 de julio del 2022, la duración promedio de la totalidad de casos terminados durante el 2020 y 2021 por parte del

Centro de Conciliación se encuentra en un promedio de 2 meses y dos semanas. Esto refleja el potencial que puede aportar el trámite de asuntos por este medio y hace necesaria la aplicación de líneas de acción para generar cambios hacia el fortalecimiento de la conciliación judicial desde ésta instancia, como una forma prioritaria de resolver los procesos judiciales, antes que la forma tradicional de imposición de una sentencia por parte de la persona juzgadora o directora.

En cuanto al procedimiento de Justicia Restaurativa, procurando la resolución oportuna del conflicto judicializado, la Ley No. 9582 establece que entre el ingreso del caso a la Oficina de Justicia Restaurativa y la celebración de la reunión restaurativa se cuenta con un plazo promedio de un mes.

Por tanto es posible afirmar que la utilización de métodos de resolución alternativa de conflictos genera un beneficio para la persona usuaria, la ciudadanía, al Poder Judicial y a nivel país, dado que su aplicación promueve la cultura de paz en la resolución de procesos judiciales y aporta a la reducción de la mora judicial. Asimismo, al existir una oportunidad para que las partes sean escuchadas se genera empatía entre ellas, se propicia la eventual construcción de un acuerdo y deriva en una mayor satisfacción y la solución oportuna mediante su participación activa, lo cual disminuye la posibilidad de que el conflicto escale.

En el desarrollo de esta política, se cuenta con la Comisión de Resolución Alterna de Conflictos del Poder Judicial como su patrocinador e instancia rectora de su gestión a nivel institucional y con el Centro de Conciliación como Centro de Responsabilidad Líder para su construcción y ejecución como proyecto estratégico.

Cabe indicar que este problema es la guía que direccionó la metodología del presente diagnóstico con la finalidad de identificar y valorar las principales áreas para ser abordadas en esta política, la cual se describe continuación.

II. METODOLOGÍA

Este diagnóstico comprendió el levantamiento organizado de información cuantitativa como cualitativa, la cual permitió el análisis de la situación actual de los métodos de resolución alternativa de conflictos en el Poder Judicial, insumos que desde su construcción participativa y desde diferentes instancias tanto internas como externas al Poder Judicial, constituyen la base técnica para el trabajo a futuro en la construcción de una política institucional.

De esta forma, se contó con la participación de diversidad de actores que se relacionan de manera directa e indirecta con el tema y problema de esta Política, y por tanto se identificó la relevancia de contar con su aporte para garantizar así la participación ciudadana, interinstitucional e institucional desde el inicio de este proceso de construcción y cocreación de esta Política Institucional. Esto busca su involucramiento en todos los espacios y etapas que permitan identificar y determinar los temas y líneas de acción a ser desarrolladas a futuro.

Por tanto el objetivo del Diagnóstico correspondió a: *“Determinar la situación actual de los métodos de resolución alternativa de conflictos en el Poder Judicial para la identificación de las problemáticas que dificultan su utilización y el posterior desarrollo de líneas de acción que aborden y permitan aportar soluciones mediante la implementación de una Política Institucional”*.

En este sentido, metodológicamente el diagnóstico implicó la recopilación y el análisis de datos e información de la situación actual de los mecanismos de resolución alterna de conflictos mediante la aplicación de las siguientes técnicas:

- Revisión de las siguientes fuentes documentales:
 - a) Estadísticas e Informes del Poder Judicial.
 - b) Mandatos de Ley.
 - c) Circulares de Corte Plena y Consejo Superior.
 - d) Compromisos internos e internacionales.

e) Sistematizaciones de antecedentes del desarrollo de los métodos de resolución alterna de conflictos en el Poder Judicial.

- Consulta de información de actores clave tanto internos como externos del Poder Judicial mediante la aplicación de cuestionarios y entrevistas semiestructuradas.
- Sistematización de la información recolectada.
- Triangulación de la información: análisis de los datos cuantitativos y cualitativos obtenidos en relación con el problema delimitado.

A su vez cabe indicar que para todo el proceso metodológico, el presente diagnóstico tomó en consideración los siguientes elementos generales para su construcción y el respectivo análisis de la información recopilada:

- La caracterización y análisis de los métodos de resolución alternativa de conflictos, específicamente su utilización y ventajas para el Poder Judicial.
- Marco legal nacional e internacional sobre la normativa existente sobre resolución alternativa de conflictos y los compromisos para el Poder Judicial en esta materia.
- La definición de problemas y prioridades para el fortalecimiento de los métodos de resolución alternativa de conflictos en el Poder Judicial.
- Analizar el funcionamiento actual de las diferentes dependencias dentro del Poder Judicial en la aplicación los métodos de resolución alternativa de conflictos.
- Analizar el funcionamiento actual de los métodos de resolución alternativa de conflictos y del rol de los Centros de Conciliación en su aplicación dentro del Poder Judicial.
- Analizar el aporte del procedimiento de Justicia Restaurativa en la aplicación métodos de resolución alternativa de conflictos.
- La definición de ejes temáticos y necesidades que deben ser consideradas en la construcción y formulación de la Política.

Por tanto, para el proceso de consulta y trabajo de campo con actores clave tanto internos como externos al Poder Judicial se realizó con las siguientes poblaciones:

Internas:

- Personal Judicial a nivel nacional.
- Jueces/zas del Centro de Conciliación.
- Coordinación del Centro de Conciliación.
- Oficina Rectora de Justicia Restaurativa.
- Comisiones de Persona Usuaria del Poder Judicial (participación de la Contraloría de Servicios).
- Fiscalía Adjunta de Justicia Restaurativa y Justicia Alternativa.
- Coordinadora de Justicia Restaurativa de la Defensa Pública.
- Subdirección de la Escuela Judicial.
- Magistrado Gerardo Rubén Alfaro, Sala Tercera.
- Magistrada Rocío Rojas Morales, Sala Primera.
- Magistrada Anamari Garro Vargas, Sala Constitucional.

Externas:

- Personas facilitadores Judiciales.
- Abogados/as litigantes agremiados/as al Colegio de Abogados/as de Costa Rica.
- Centros RAC extrajudiciales (Casas de Justicia adscritas a la DINARAC y Centros de Mediación y Arbitraje).
- Dirección de DINARAC, Vice Ministerio de Justicia y Paz.
- Comisiones de Persona Usuaria del Poder Judicial a nivel nacional (personas integrantes externas al Poder Judicial).

En cuanto a la aplicación de instrumentos para la recolección y análisis de la información de interés, se describe a continuación la cantidad de personas que participaron y concluyeron las encuestas aplicadas tanto a lo interno como externo del Poder Judicial:

Población funcionaria judicial <i>855 personas</i>	Jueces/zas del Centro de Conciliación <i>10 personas</i>	Personas Facilitadoras judiciales <i>68 personas</i>
Abogados/as agremiados/as al Colegio de Abogados/as de Costa Rica <i>83 personas</i>	Centros RAC extrajudiciales <i>31 personas</i>	Integrantes de las Comisiones de la Persona Usuaria del Poder Judicial <i>44 personas</i>

Cabe indicar que la selección de estas poblaciones fue efectuada por conglomerados, siendo que todas tienen en común un interés o relación directa en el acceso y utilización del tema de resolución alternativa de conflictos. A pesar de la diversidad de los grupos seleccionados, se buscó contar con muestras heterogéneas y con una representación aleatoria en su aplicación y registro.

Asimismo, las entrevistas semi-estructuradas fueron aplicadas a las siguientes personas funcionarias judiciales, las cuales fueron seleccionadas como fuentes claves para considerar e incluir en la construcción del diagnóstico:

Persona entrevistada	Cargo bajo el cual fue entrevistado/a
MSc. Sara Arce Moya	Fiscalía Adjunta de Justicia Restaurativa y Justicia Alternativa
Licda. Adriana Gómez Calderón	Coordinadora de Justicia Restaurativa de la Defensa Pública
Licda. Kattia Escalante Barboza	Subdirección de la Escuela Judicial.
Magistrado Gerardo Rubén	Coordinador de la Comisión de Resolución Alternativa de

Alfaro, Sala Tercera	Conflictos
Magistrada Rocío Rojas Morales, Sala Primera	Integrante de la Comisión de Resolución Alternativa de Conflictos
Magistrada Anamari Garro Vargas, Sala Constitucional.	Integrante de la Comisión de Resolución Alternativa de Conflictos
MSc. Jovanna Calderón Altamirano	Oficina Rectora de Justicia Restaurativa
Licda. Ruth Piedra Vargas	Coordinación del Centro de Conciliación
Msc. Laura Ávila Bolaños	Dirección de la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos (DINARAC), Vice Ministerio de Justicia y Paz.

A partir de la recolección, sistematización y análisis de esta información se presentan los resultados plasmados en este diagnóstico, en el cual constará la caracterización de la resolución alternativa de conflictos en el Poder Judicial, el desarrollo del marco normativo que la sustenta y el análisis del problema que busca abordar la Política institucional integral sobre el tratamiento de los diferentes métodos alternativos de resolución de conflictos.

III.1 CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

Al ser el tema de esta política un tema de aporte estratégico para el Poder Judicial, se procedió en primera instancia a realizar un análisis a lo interno de institución, motivo por el cual se incluyeron dos grupos: la población judicial y los/as jueces/zas conciliadores/as del Centro de Conciliación.

En relación a la primera instancia a lo interno del Poder Judicial, se realizó una encuesta virtual dirigida a toda la población judicial, la cual buscó ser un medio de consulta a nivel nacional en cuanto a la actualidad de la resolución alternativa de conflictos en la institución.

Por tanto cabe indicar que este instrumento fue circulado y comunicado por medio de las siguientes instancias con la finalidad de contar con una mayor participación:

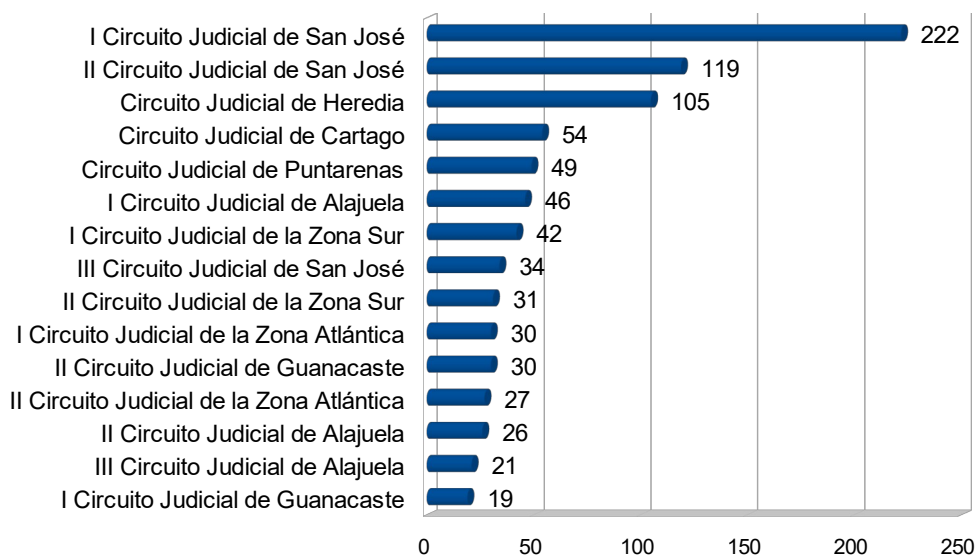
- Prensa y Comunicación.
- Divulgación desde Fiscalía General.
- Divulgación desde la Defensa Pública.
- Divulgación desde el Departamento de Trabajo Social y Psicología.
- Divulgación desde el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento la Función Jurisdiccional.
- Divulgación desde la Dirección Ejecutiva, remitido por parte de todas las Administraciones Regionales.

Posterior al envío del instrumento desde estas instancias, se contó con una participación de un total de 855 personas, en las cuales es posible identificar las siguientes características sociodemográficas;

- El 39,06% fueron hombres y el 60,94% fueron mujeres.
- En cuanto a los rangos etáreos de la población, se detalla lo siguiente: de 20 años a menos de 30 años 10,18 %, de 30 años a menos de 40 años, 31,93 %, de 40 años a menos de 50 años, 38,25 %, de 50 años a menos de 60 años, 18,48 % y más de 60 años, 1,17 %.

Asimismo, se identifica que existió una participación del personal judicial a nivel nacional, ubicando a continuación su distribución según la cantidad de personas según Circuitos Judiciales:

Gráfico N°1: Distribución de cantidad de personas funcionarias judiciales según Circuito Judicial



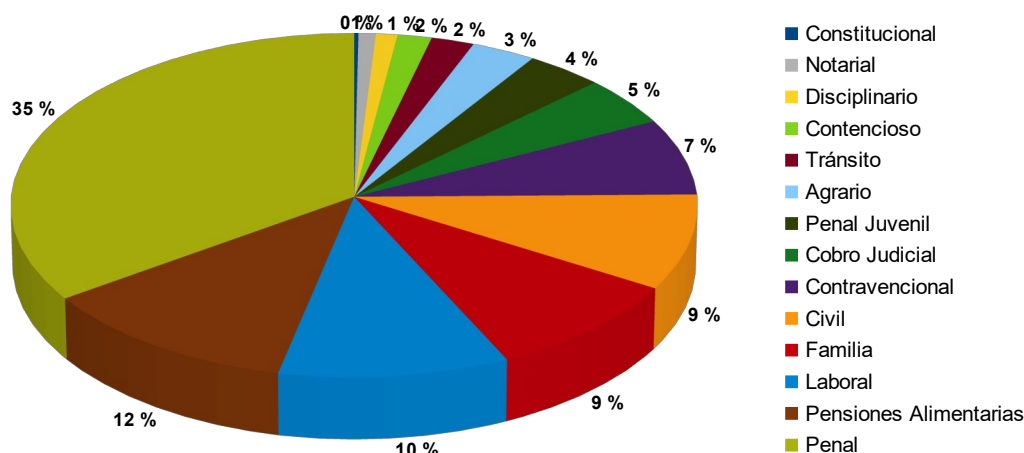
Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos para la población judicial.

De los 15 Circuitos Judiciales con los que cuenta el Poder Judicial, cabe indicar que existió participación de todos, no obstante, es posible visualizar que la mayor participación de la población judicial corresponde a los circuitos judiciales de San José, con un porcentaje acumulado del 43,86% de las respuestas registradas, mientras que las demás fueron distribuidas en los demás Circuitos.

Asimismo, en cuanto a la participación por ámbito, se ubica una representación desde los tres ámbitos, mayoritariamente por el jurisdiccional un 47%, seguido por el auxiliar un 31% y administrativo un 22% del total de personas que efectuaron la encuesta.

Específicamente, en cuanto al ámbito jurisdiccional, se consultó sobre la materia donde se labora y su distribución se detalla a continuación:

Gráfico N°2: Distribución de participación por materia del personal judicial del ámbito jurisdiccional



Fuente: Datos obtenidos de la Encuesta Consulta para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos de la población judicial.

Del gráfico anterior es posible visualizar que existió participación desde todas las materias, pero mayoritariamente desde lo penal, seguido por pensiones alimentarias, laboral, familia, civil y contravencional.

En el detalle del ámbito auxiliar, la participación se dio desde las siguientes instancias: 108 personas del Ministerio Público, 87 de la Defensa Pública, 44 personas del Organismo de Investigación Judicial, 25 personas del Departamento de Trabajo Social y Psicología, 2 de la Oficina de Atención y Protección la Víctima del Delito y 1 persona de la Escuela Judicial.

Por tanto del total de 267 personas que participaron desde el ámbito auxiliar su mayor participación se ubicó desde el Ministerio Público y desde la Defensa Pública.

El segundo grupo de población judicial considerado refiere a las 16 personas juzgadoras del Centro de Conciliación, los cuales contaron con un instrumento diferenciado al ser jueces/zas especializadas en resolución alternativa de conflictos.

De esta forma, a pesar de corresponder este grupo también a personas funcionarias judiciales, con la finalidad de incorporar el análisis y aporte de los jueces especializados en la etapa de conciliación judicial, se contó con la participación total de 10 juezas/ces pertenecientes al Centro de Conciliación, los cuales se distribuyen en diversas sedes a nivel nacional.

Asimismo, como parte de la consulta y valoración desde lo externo del Poder Judicial, se procedió a incorporar dentro de la consulta y análisis a los siguientes grupos de población:

- Facilitadores/as judiciales

En este grupo participaron un total de 68 personas que se desempeñan como personas facilitadores judiciales en el Servicio Nacional de Facilitadores y Facilitadoras Judiciales, distribuidos geográficamente en 11 Circuitos Judiciales distribuidos en las siguientes provincias: Guanacaste (28 personas), Alajuela (14 personas), Puntarenas (11 personas), Limón (11 personas), Cartago (2 personas), San José y Heredia con una persona cada uno.

En este grupo el 63% fueron mujeres y el 37% hombres, distribuidos mayoritariamente etáreamente entre 30 y 60 años de edad. Asimismo, en cuanto al nivel de escolaridad, el 35% cuenta con primaria completa, el 43% con secundaria completa y el 22% con universidad completa.

En cuanto a la existencia de condiciones de vulnerabilidad, 7 pertenecen a pueblos indígenas, 4 eran personas adultas mayor y 1 fue una persona con discapacidad.

- Integrantes de Comisión de Persona Usuaria

Como parte del interés de consultar a las instancias de participación ciudadana, se remitió el instrumento a las 11 Comisiones de la Persona Usuaria que existen a nivel nacional, las cuales se encuentran representadas por la Contraloría de Servicios y personas de la comunidad.

Hubo un total de 44 personas que participaron de la encuesta, de las cuales 27 fueron mujeres y 17 fueron hombres. A nivel educativo un 5% cuenta con primaria completa, un 2% con secundaria completa y un 93% con universidad completa.

- Abogados/as Litigantes

En la relevancia de la información, recomendación y aplicación de mecanismos de resolución alternativa de conflictos contó con particular interés consultar a las personas profesionales en Derecho que se encuentran incorporadas al Colegio de Abogados/as de Costa Rica.

De estas se procedió a remitir el cuestionario a nivel nacional por medio de la colaboración del Colegio mencionado, y se contó con una participación de 83 personas, el 53% mujeres y el 47% hombres.

Asimismo del grado académico 53% cuenta con Licenciatura, 43% cuenta con Maestría, 2% cuenta con Doctorado y un 1% con Postdoctorado. Del total de personas, se contó con participación de todas las provincias en el siguiente orden: San José 46%, Alajuela 17%, Limón 11%, Heredia 10%, Puntarenas 6%, Guanacaste 6% y Cartago 5%.

- Centros de resolución alternativa de conflictos (RAC) extrajudiciales (Casas de Justicia y Centros de Mediación y Arbitraje)

Detallando en relación a los Centros RAC extrajudiciales adscritos a la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos del Viceministerio de Justicia y Paz, según los datos aportados por

esta instancia se cuenta con un total de 15 Casas de Justicia y 37 Centros de Resolución Alternativa de Conflictos Privados y Públicos a nivel nacional.

Siendo que éstos aplican procesos de resolución alternativa de conflictos a nivel extra judicial en mediación, negociación y arbitraje, interesó incorporar su valoración y aporte, por lo que se remitió un cuestionario que fue completado por las 15 Casas de Justicia y 16 Centros de Mediación y Arbitraje.

En cuanto a la ubicación geográfica de estas Casas de Justicia y Centros, los mismos se distribuye de la siguiente forma: San José 22, Alajuela 3, Heredia 3, Cartago 2 y Guanacaste 2.

La incorporación de estas cuatro instancias externas al Poder Judicial buscan por tanto incorporar la consulta y participación tanto externa como interinstitucional en el tema de resolución alternativa de conflictos, por lo cual sus aportes son trascendentales para el análisis y construcción del presente diagnóstico.

III. RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS EN EL PODER JUDICIAL

III.I. DEFINICIÓN DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS EN EL PODER JUDICIAL

La resolución alternativa de conflictos en el Poder Judicial se entiende, para efectos de esta política como: el conjunto de métodos o mecanismos voluntarios, pacíficos y participativos, donde las partes pueden autogestionar las diferencias de su conflicto y construir soluciones mediante el diálogo.

Son una forma de resolución alternativa en tanto no sustituyen el procedimiento ordinario y tradicional, sino que constituyen mecanismos autónomos, aplicables cuando legalmente son posible y las personas de manera voluntaria deciden y eligen acceder a éstos. Su utilización, promueve una cultura de paz y permiten la auto composición del conflicto en el Poder Judicial.

Como métodos o mecanismos alternativos de resolución de conflictos, los más conocidos son la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje. La existencia de éstos, posibilitan a las partes

su participación activa en la búsqueda de una solución a su conflicto a través del diálogo, y a la sociedad le permite promover una cultura de paz mediante la construcción de opciones consensuadas, más duraderas y satisfactorias para las personas involucradas.

Según se establece en la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, N° 7727, en su artículo 2 se regula desde la forma más básica de manejo de un conflicto como el diálogo y la negociación, hasta la previsión de medios asistidos por terceros como la mediación, la conciliación y el arbitraje, o bien la existencia de otros procedimientos alternativos, por ejemplo, el de Justicia Restaurativa. En cuanto al arbitraje, el tercero que interviene es el que resuelve el diferendo de las partes.

Ahora bien, en el ámbito jurisdiccional¹ del Poder Judicial, la conciliación y/o la mediación se utiliza de conformidad con el artículo 4 de la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, N° 7727, según el cual en Costa Rica, ambos términos se refieren al mismo mecanismo. Asimismo, en la aplicación de otras técnicas o procedimientos, podemos ubicar las prácticas restaurativas, con su modelo más formal la reunión restaurativa (mediante el procedimiento de Justicia Restaurativa², así como los Círculos de Paz y aquellas prácticas establecidas en el ámbito administrativo³ para la gestión y resolución de conflictos organizacionales.

De esta forma la conciliación es comprendida como un mecanismo mediante el cual dos o más personas que se encuentran en un conflicto, buscan por sí mismas soluciones mutuamente satisfactorias a sus intereses, con la intervención de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador(a).

1 Según lo establece la Ley Orgánica del Poder Judicial, el ámbito jurisdiccional está conformado por: a) Corte Plena cuando ejerce función jurisdiccional b) Salas c) Tribunales d) Juzgados de Mayor y Menor Cuantía.

2 La Dirección Nacional de Justicia Restaurativa (2020) define Justicia Restaurativa como: *“Un procedimiento legal, para resolver conflictos, mediante un abordaje interdisciplinario especializado, con la participación activa de las partes, para restaurar los daños a la víctima, mediante el reconocimiento del daño por parte de la persona ofensora, procurando la inserción social, con soluciones integrales, que promueven la paz social”*.

3 Según lo establece la Ley Orgánica del Poder Judicial, al ámbito administrativo le corresponde atender todos los aspectos logísticos relacionados con el recurso humano, presupuesto, equipo, materiales, infraestructura, entre otros, del ámbito jurisdiccional y del ámbito auxiliar de justicia.

De conformidad con el Reglamento del Centro de Conciliación del Poder Judicial⁴, la conciliación judicial, constituye el proceso mediante el cual, la persona juzgadora, como tercera imparcial, brinda el espacio adecuado para lograr una comunicación positiva entre las personas, con el fin de que éstas encuentren la solución a sus diferendos. Además, dirige el proceso, facilita la comunicación entre los participantes y controla la legalidad de lo que quieran acordar.

Ahora bien, en el Centro de Conciliación existe una persona juzgadora especializada que se denomina Juez/a Conciliador/a, quien funge como una tercera persona imparcial, competente para conocer los asuntos en que voluntariamente las partes se sometan a conciliación, dentro de los respectivos procesos y en los casos cuando sea procedente. Cabe indicar que según acuerdo de Corte Plena en sesión 39-03 del 20 de octubre del 2003 en su artículo XVIII, se acordó dotar a esta figura de competencia ampliada, lo cual le permite actuar en todas las materias e instancias legalmente establecidas para abordar el conflicto de manera integral.

En materia penal, el Código Procesal Penal, establece entre otras, tres medidas o salidas alternas al conflicto penal: la suspensión del procedimiento a prueba, la conciliación y la reparación integral del daño.

La justicia alternativa se refiere entonces a la posibilidad de las personas usuarias de acceder dentro del proceso judicial a resolver el mismo de una forma distinta a lo establecido de manera ordinaria y tradicional, donde se pueden resolver conflictos mediante la aplicación de mecanismos de resolución alternativa con la intervención de una tercera persona (juzgadora).

Esta visión de la justicia promueve por tanto la solución del conflicto a través del diálogo de las personas involucradas, donde existe una participación activa, proponen y acuerdan la solución de su proceso; distinto a lo que genera en el proceso ordinario al agotar todas sus etapas y culminar con la

⁴ Instancia especializada conformada por juezas y jueces conciliadores, la cual se encuentra adscrita al Consejo Superior del Poder Judicial, creada en la sesión de Corte Plena número 7-2007 del 12 de marzo de 2007, para promover y aplicar medios de resolución pacífica de conflictos, principalmente la conciliación.

imposición de una sentencia por parte de la persona juzgadora o directora, siendo esta tercera quien resuelve el conflicto.

III.II. DESARROLLO DE LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS EN EL PODER JUDICIAL

El tema de resolución alternativa de conflictos cuenta con un auge determinante durante la década de los años noventas, marcando una diferencia a nivel internacional ya que en Costa Rica fue desde el Poder Judicial donde se impulsó y lideró la implementación inicial de estos mecanismos.

Según fue determinado en el Primer Informe de la Justicia, es posible ubicar una primera ola de reforma judicial entre 1993 y 2002, ante la cual se impulsa la desconcentración del gobierno judicial, la modernización de la gestión de los despachos y la resolución alterna de conflictos. De esta forma, como se establece en dicho informe (Programa Estado de la Nación, 2015, p. 59) este período se ve marcado por lo siguiente:

“Su hito de arranque fue el Primer Congreso de Administración de la Justicia, en el que se reconoció la necesidad de modernizar el Poder Judicial en su conjunto, y fue acompañada por organismos internacionales como la AID, el PNUD y, en particular, el primer préstamo Corte-BID, que proporcionó los recursos y objetivos específicos para iniciar el proceso. Se abordaron cuatro grandes áreas: i) modernización de la normativa que regula el funcionamiento del sistema, que generó, entre otros instrumentos, la Ley Orgánica del Poder Judicial, la Ley de Carrera Judicial y la Ley de Reorganización Judicial, ii) cambios en el gobierno judicial y, más concretamente, creación del Consejo Superior, mediante el cual se intentó relevar a la Corte Suprema de una serie de responsabilidades de carácter administrativo, iii) mejora de la gestión y organización de los despachos judiciales, y iv) cambios en la jurisdicción penal, con especial énfasis en la promoción y establecimiento de mecanismos de resolución alterna de conflictos. Los principales actores de esta primera ola fueron la Comisión de Modernización del Poder Judicial, la Presidencia de la Corte y la Unidad Ejecutora del préstamo Corte-BID”.

Ante el impulso que recibió la resolución alternativa de conflictos durante este período, cabe indicar que desde el año 1993 y hasta inicios del año 1996, se desarrolló el Programa de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)⁵, el cual formó parte de uno de los componentes del Plan de Modernización del Poder Judicial que impulsó la Corte Suprema de Justicia con el apoyo de la División Regional de Administración de Justicia de la Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos de América (AID), en el cual uno de sus objetivos correspondió a la promoción de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Este programa permitió la implementación de algunas experiencias piloto en el Poder Judicial en esta materia, entre las cuales según la Memoria de este Programa RAC de Arias et al. (1996), es posible ubicar las siguientes:

1. Se concretó la experiencia del Centro de Mediación Familiar Corte-PANI, el cual surgió como un Convenio de Cooperación con una duración de un año a partir de marzo de 1995. Además todo el trabajo desarrollado en cuanto a guías y manuales, fungió como base y experiencia modelo para el posterior desarrollo de los Centros de Conciliación.
2. Se ejecutó un proyecto piloto de conciliación judicial creado por acuerdo de Corte Plena en sesión N°19 del 3 de julio de 1995 y se desarrolló en el Juzgado Primero de Familia de San José.
3. Mediante un Convenio de Cooperación entre el Programa de Resolución Alternativa de Conflictos y la Cámara de Comercio de Costa Rica, se creó el Centro Piloto de Conciliación y Arbitraje Comercial, proyecto que reviste de particular importancia dado que involucró al sector privado en el tema de resolución alterna de conflictos.

Asimismo, dicho programa posibilitó resultados vinculados al desarrollo de modelos de mediación y conciliación, la creación de sistemas para la administración de centros, casos de evaluación de mediabilidad, así como la construcción de modelos de capacitación en RAC con los primeros grupos de

⁵ Creado según el Artículo LXXXV del acuerdo tomado por la Corte Plena en su sesión del 18 de octubre de 1993.

personas especializadas y certificadas en mediación del país, las cuales tuvieron eco en promover y divulgar los métodos de resolución alternativas de conflictos a nivel país.

Posterior a la experiencia de este programa, el 5 de febrero de 1996 mediante acuerdo de Corte Plena, se estableció una Unidad Permanente de Capacitación RAC⁶ en la Escuela Judicial, con la cual se garantizaba en la institución la continuidad en la promoción y formación de estos mecanismos para el Poder Judicial.

Según se plasmó en el Primer Estado de la Justicia, debe destacarse que a diferencia de otros países, en Costa Rica el tema fue promovido desde un principio por el Poder Judicial, al que luego se sumaron el Ministerio de Justicia y el sector privado (Programa Estado de la Nación, 2015).

Como respuesta a este impulso iniciado a lo interno del Poder Judicial y compartido en el ámbito nacional⁷ para la promoción y difusión de mecanismos pacíficos para la solución de conflictos, se da el escenario para lo que posteriormente se concretará como la Ley 7727 sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, promulgada el 9 de diciembre de 1997.

Debe indicarse que en materia penal, antes de la promulgación del Código Procesal Penal, la conciliación era la única posibilidad de solución alternativa de un conflicto penal, y ésta solamente era posible en asuntos de acción privada, no existiendo en ese momento la posibilidad de conciliación en asuntos de acción pública. A pesar de que la Ley de Resolución Alternativa de Conflictos fue promulgada en 1997, impacta otras áreas, pero en materia penal, es en 1996 y con vigencia en 1998 con el Código Procesal, que se introducen mecanismos alternativos al juicio tales como la conciliación, la suspensión del proceso a prueba y la reparación integral del daño en todos aquellos delitos donde se permita la condena de ejecución condicional.

6 Con la reestructuración de la Escuela Judicial durante el 2007 esta Unidad pasó a constituir el Programa de Resolución Alternativa de Conflictos, el cual contiene a su cargo actualmente 4 subprogramas: 1) Curso de Formación de conciliadores (as) y Facilitadores(as) en el tema de conciliación 2) Subprograma de Especialización en RAC 3) Subprograma de Especialización en Justicia Restaurativa 4) Plan de Conversatorios sobre conciliación y Justicia Restaurativa.

7 Ante este auge debe mencionarse a su vez la creación de la primera Casas de Justicia del país, la cual en el año 2000 fue creada en la Universidad Latina de Costa Rica.

En concordancia con el compromiso de fortalecer la administración de justicia mediante la resolución alternativa de conflictos, en el Poder Judicial es posible ver la inclusión de este tema como una de las áreas estratégicas del quinquenio del 2000-2005, orientado a descongestionar los despachos judiciales y reducir la mora judicial.

En el año 2001, el Poder Judicial ante la recomendación de la Comisión de Oralidad y Conciliación, creó la Unidad de Jueces Conciliadores adscrita a la Presidencia de la Corte Suprema de Justicia en la sesión N°13-2001, celebrada el 05 de abril del 2001, artículo XVI, la cual inserta la figura del Juez Conciliador a nivel institucional, demostrando cómo la práctica profesional de la conciliación coadyuva en la solución integral y efectiva de los procesos.

Posteriormente en el mes de julio del 2003, la Presidencia de la Corte, conformó la Comisión de Resolución Alternativa de Conflictos del Poder Judicial⁸, la cual a través de la Unidad de Jueces Conciliadores, diseñó el “*Plan Piloto de Audiencias Especiales de Conciliación*”, mismo que se desarrolló durante los años 2004 al 2006 en los diferentes Circuitos Judiciales del país.

Esa experiencia permitió visualizar a la institución la necesidad de las personas usuarias de poder contar con la posibilidad de recurrir a la conciliación y optar por un modelo de solución de conflictos distinto al dictado de una sentencia de fondo, y por tanto de la importancia de contar con una instancia especializada en dicha materia.

Así, en la sesión de Corte Plena número 7-2007 del 12 de marzo de 2007, se crea el Centro de Conciliación del Poder Judicial con el propósito de contribuir a la solución de las controversias entre particulares que se presenten en estrados judiciales, así como promover y divulgar los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos que favorezcan la construcción de la paz social.

En cuanto a su conformación, durante su año de creación se establecieron la Sede Central, la Sede de Santa Cruz y la Sede de San Ramón. El año siguiente se crearon las sedes de Pérez Zeledón y San

8 Creada mediante acuerdo de Corte Plena, en Sesión 39-03 del 20 de octubre del 2003, Artículo XVIII.



Carlos, en el 2009 se creó la Sede de Pococí y en el 2013 se crearon las sedes de Limón y Golfito. Las últimas sedes en establecerse corresponden al año 2014 en Puntarenas y Alajuela. Estas 10 sedes corresponden a las instancias con las cuales se cuenta actualmente a nivel nacional.

Por disposición de la Fiscalía General, en el mes de octubre del año 2005 se creó la Oficina de Justicia Alternativa, la cual contó con el fin de dar respuesta ágil y eficaz a las partes en el proceso penal, promoviendo así una cultura de paz en los litigios de la sociedad. Esta instancia desde inicios del 2019 mediante resolución N° 112-2018, se encuentra adscrita a la oficina de Justicia Restaurativa con el fin de fortalecer dicho despacho en la aplicación de medidas alternativas.

Asimismo, como parte del desarrollo de los mecanismos de resolución alternativa de conflictos en el Poder Judicial, debe destacarse que las reformas normativas en códigos procesales de distintas materias tales como laboral, civil, agrario y familia, se le dio protagonismo a la conciliación, y por tanto se reflejó el interés del ente legislador por promover estos métodos alternativos desde el inicio del proceso e inclusive previamente, fomentando que ésta sea la primera vía que se agote para resolver el asunto de manera temprana mediante la conciliación.

En el fomento y promoción de otras opciones para la aplicación de resolución alternativa en el Poder Judicial, es necesario destacar el aporte que se ha generado desde tres instancias específicas, el procedimiento de Justicia Restaurativa, desde la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ) y desde el ámbito administrativo para el abordaje de conflictos organizaciones y procedimientos disciplinarios, los cuales se describen a continuación:

a) Justicia Restaurativa como procedimiento para utilizar un instituto procesal alternativo en materia penal

En la búsqueda de crear y establecer formas de resolver los conflictos judiciales de una forma alternativa, debe prestarse particular atención en la Justicia Restaurativa, la cual inicia como un proyecto piloto aprobado y declarado de interés institucional por el Consejo Superior del Poder Judicial, mediante la sesión N°85-11 del 6 de octubre del 2011, artículo XXIX. Su implementación

inició en el año 2012, y posteriormente ante sus resultados satisfactorios permitió su ampliación y consolidación hasta alcanzar la aprobación de la Ley N.º 9582, que entró en vigencia en el año 2019, con la cual se amplía su aplicación a nivel nacional en materia penal, penal juvenil, contravencional y tratamiento de drogas bajo supervisión judicial, en todas las fases del proceso.

En dicho procedimiento restaurativo, se utiliza la práctica restaurativa formal denominada Reunión Restaurativa, para que se apliquen mecanismos⁹ de resolución alternativa de conflictos, lo que se logra mediante un abordaje interdisciplinario, basado en los principios y valores de Justicia Restaurativa que buscan la participación de las personas para la restauración del daño (hacia la víctima y/o comunidad), el reconocimiento del daño y de la responsabilidad activa de repararlo por parte de la persona ofensora, procurando la inserción social, con soluciones integrales que promueven el diálogo y la paz social.

Según fue conocido por el Consejo Superior en sesión número 2-19 celebrada el 10 de enero del 2019, artículo XXXIII, se tuvo por rendido el oficio N° 1427-PLA-2018 de la Dirección de Planificación, donde se actualizó la comparación del costo¹⁰ que representa resolver un asunto vía Justicia Restaurativa versus su resolución por la vía ordinaria, en el cual se determinó que la Justicia Restaurativa es un 86% más económica. Para el año 2021, según las encuestas de satisfacción de la Dirección Nacional de Justicia Restaurativa, se identifica que el servicio brindado fue valorado con un 96% de satisfacción por parte de las personas usuarias, lo cual refleja su alto grado de aceptación como medio para resolver sus procesos judiciales. Asimismo, según los datos del año 2020 se tiene un cumplimiento del 94% de las salidas alternas que son judicializadas por Justicia Restaurativa, por lo que, junto a los indicadores previos, es posible demostrar su nivel de efectividad.

9 Sus diferentes institutos, entre ellos los mecanismos de resolución alterna del conflicto como la suspensión de proceso a prueba, la conciliación y la reparación integral del daño; así mismo a la imposición de una pena o sanción mediante el abreviado o bien la cesura, y en etapa de ejecución de la pena.

10 Este costo planteó casos promedios, en la vía ordinaria abarcando las etapas de audiencia preliminar, juicio, apelación de sentencia y casación, mientras que en la resolución vía justicia restaurativa contempló la admisibilidad del expediente, entrevistas previas con víctima e imputado, realización de la reunión de justicia restaurativa, audiencia temprana de homologación del acuerdo y seguimiento posterior del cumplimiento de la reparación del daño por parte del imputado.

Actualmente en cuanto a la implementación de Justicia Restaurativa y según el informe de labores del 2021 de la Dirección Nacional de Justicia Restaurativa, en materia penal juvenil se tiene acceso en todo el país y en materia penal en las cabeceras de 13 de los 15 Circuitos Judiciales, faltando aún el III Circuito Judicial de Alajuela y el II Circuito Judicial de Guanacaste.

b) Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ) y Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales

En el desarrollo y fortalecimiento de los mecanismos de resolución alternativa de conflictos y la construcción de una cultura de paz en el Poder Judicial, es importante destacar el impulso aportado por la CONAMAJ en este particular, siendo que desde su creación en 1985 mediante el Decreto Ejecutivo N° 16445-J, esta comisión ha desarrollado acciones que buscan el mejoramiento de la administración de la justicia.

Desde su conformación, esta instancia ha logrado identificar y abordar las necesidades requeridas por la población usuaria para mejorar su acceso, participación e información sobre los servicios del sector justicia, por lo que se han impulsado temas tales como la participación ciudadana, justicia abierta, promoción de la paz social, y círculos de paz, entre otros.

Entre sus acciones, esta comisión ha garantizado y permitido espacios de capacitación y formación en Círculos de Paz, metodología que permite promover la reconstrucción de vínculos y toma de decisiones por medio del diálogo empático, la participación activa y el consenso. Actualmente CONAMAJ efectúa capacitaciones en este tema tanto a lo externo como interno del Poder Judicial, lo cual refleja su interés de fomentar metodologías alternativas para la resolución pacífica de conflictos.

Asimismo, en el 2013 la CONAMAJ promovió la creación del Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales Luis Paulino Mora Mora, el cual según sus datos en tiempo real¹¹ para agosto

11 Información disponible en: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaMmVmY2FiMDgtNDMxMS00YmIwLTlmYzItNDBkOWY1OGQ4ZGEzIiwidCI6IjM5NDQ0YzZM3LTE4N2UtNDkwNC1hMTNkLWNkZWViMDM2MDBjNyIsImMiOiR9>



del 2022 esta conformado por un total de 465 personas facilitadoras judiciales activas a nivel nacional, de las cuales el 242 son mujeres y un 203 son hombres.

Las personas facilitadoras judiciales son un cuerpo de voluntariado electo de manera pública y democrática, que en coordinación con juezas y jueces locales, son promotoras de la paz social y de las buenas relaciones en sus comunidades. Tienen dentro de sus funciones ser multiplicadoras de información sobre servicios públicos, trámites judiciales y derechos. Aunado a lo anterior, fungen como personas mediadoras comunitarias de conflictos menores en el lugar donde habitan, siendo un apoyo y acceso a la justicia para poblaciones en condición de vulnerabilidad.

En cuanto a la mediación comunitaria, según el Manual de mediación comunitaria para personas facilitadoras judiciales¹², ésta es una forma alternativa de solucionar los conflictos entre personas sin tener que llevar el caso ante un juzgado. La mediación comunitaria consiste en un proceso de diálogo para propiciar un acuerdo que ponga fin al conflicto y es orientado por un tercero que es la persona mediadora.

Es relevante indicar que para el desarrollo de este servicio, se ha contado con una alianza por parte de CONAMAJ, de la Escuela Judicial y de las Sedes del Centro de Conciliación, lo cual ha permitido gestionar y efectuar procesos de formación y capacitación en cuanto a las técnicas y procedimientos para la aplicación de la mediación desde el ámbito comunitario.

Por tanto, este programa es un servicio del Poder Judicial que permite fortalecer el vínculo y comunicación entre el sistema judicial y las comunidades donde existe, propicia la participación ciudadana y fomenta la aplicación del mecanismo de resolución alternativa de conflictos de la mediación a nivel comunitario, lo cual aporta en última instancia a la promoción y ejercicio de una cultura de paz tanto a lo interno como externo de la institución.

12 CONAMAJ, Poder Judicial (2016). Manual de mediación comunitaria para personas facilitadoras judiciales. Folleto No. 8 de la Serie: Facilitando la justicia en la comunidad.

c) Resolución Alternativa de Conflictos en el ámbito administrativo y disciplinario del Poder Judicial

En este particular, cabe hacer mención de los servicios y programas que constituyen esfuerzos institucionales en la resolución alternativa a nivel de conflictos organizacionales y/o procedimientos administrativos y disciplinarios por parte del Poder Judicial, los cuales en última instancia, constituyen herramientas que procuran la búsqueda de soluciones más pacíficas, integrales, satisfactorias y duraderas para el personal judicial. De esta forma, en la identificación realizada fue posible visualizar las siguientes tres instancias:

1) Dirección de Gestión Humana, Subproceso de Ambiente Laboral.

A nivel de conflictos organizacionales, la Dirección de Gestión Humana mediante el Subproceso de Ambiente Laboral, desde el año 2011 cuenta con servicios en los cuales se ha visibilizado la oportunidad y necesidad de utilizar métodos de resolución alternativa de conflictos tanto en el componente preventivo como procedimental en ambientes de trabajo del Poder Judicial.

De esta forma, se dispone de los servicios que se desprenden de la aplicación del “*Protocolo de Apoyo y Mediación de Conflictos*”, mediante el cual los equipos psicosociales de este servicio seleccionan y utilizan diversas fases, técnicas, acciones y análisis de admisibilidad y conciliabilidad, con el objetivo de ofrecer a la población judicial la posibilidad de resolver sus diferencias laborales por medio del proceso de mediación, para garantizar la armonía en el ambiente laboral y propiciar relaciones saludables y pacíficas.

Asimismo, se conoce que como parte del desarrollo de la Política de Bienestar y Salud a cargo de la Dirección de Gestión Humana e impulsada desde esta instancia, se cuentan con la inclusión de lineamientos para la gestión saludable de los conflictos entre el personal judicial, mismos con los cuales se busca el desarrollo y fortalecimiento de una cultura de paz mediante la prevención y solución de conflictos internos de forma oportuna, respetuosa, colaborativa y participativa por medio de la aplicación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

Por tanto dicha política establece los siguientes objetivos: 1) Ofrecer un conjunto de lineamientos prácticos que impulsen la prevención y resolución pacífica de los conflictos en las oficinas y despachos judiciales, de forma que no se debiliten las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, ni se incrementen las posibilidades de que se manifiesten conductas de violencia laboral que afecten la salud y bienestar laboral y se constituyan en una fuente de riesgo para la buena marcha de los procesos de trabajo y el servicio público, 2) Desarrollar en el personal judicial, conocimientos y capacidades personales para dialogar, escuchar, negociar y buscar soluciones de ganar-ganar; de manera que se eviten las escaladas de conflictos, la violencia laboral y el impacto negativo que los conflictos no resueltos tienen en la salud de las personas y en su desempeño del Poder Judicial y 3) Fortalecer el uso de los principios y metodologías alternativas y restaurativas, en aras de favorecer la convivencia, la búsqueda creativa y solidaria de soluciones a los conflictos.

2) Programa de Justicia Restaurativa para el Bienestar del Personal Judicial

En el mes de marzo del año 2020 se inició la atención de asuntos disciplinarios en el Programa de Justicia Restaurativa para el Bienestar del Personal Judicial, el cual se encuentra adscrito a la Dirección Nacional de Justicia Restaurativa.

Según lo establece su reglamento de creación, con este programa el Poder Judicial en su condición de empleador, busca implementar soluciones integrales a diversas situaciones que podrían ser un factor de riesgo institucional o ser sujetas del Régimen Disciplinario. Constituye una alternativa a la imposición de sanciones que busca mejorar la calidad de vida laboral de las personas servidoras judiciales y brindarles herramientas útiles para alcanzar su bienestar personal, laboral y social, así como prevenir la comisión de actos que afecten el deber de probidad y la ética de las personas servidoras.

La intervención desde este Programa, busca desde los principios restaurativos que las personas servidoras del Poder Judicial participen de manera voluntaria en un proceso de acompañamiento, que les permita reflexionar de manera positiva sobre la responsabilidad de sus actos, el daño que causan con ellos y que adquieran el compromiso de no reincidir en su accionar negativo a futuro.

Por tanto en cuanto a la competencia de este Programa, el artículo 6 del Reglamento establece que podrá conocer aquellas:

“acciones u omisiones por parte de personas servidoras del Poder Judicial que puedan generar conflictos personales, interpersonales, laborales o sociales, y que constituyan un factor de riesgo institucional, de igual manera aquellos conflictos de personas funcionarias judiciales que puedan acarrear responsabilidad disciplinaria, durante el trámite de la causa disciplinaria en su contra, en el tanto no se refieran a conductas o faltas que involucren el erario público, corrupción y el deber de probidad (Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública), debilitamiento del Control Interno, acoso sexual ni las faltas gravísimas que están contempladas en el artículo 191 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, siempre que las partes deseen voluntariamente restaurar el daño por esta vía”.

Según el acuerdo tomado por la Corte Plena, en sesión N° 28-2022 celebrada el 06 de junio de 2022, este Programa fue declarado de Interés Institucional para la atención de asuntos disciplinarios de todo el personal judicial, momento a partir del cual se tiene competencia para atender a nivel nacional todos aquellos asuntos con excepción a los indicados en el artículo 6 del reglamento.

Actualmente en cuanto a la implementación de este programa y según el informe de labores del 2021 de la Dirección Nacional de Justicia Restaurativa, de enero a octubre del 2021, se destaca que el cumplimiento de los acuerdos durante este plazo fue de un 96%. Asimismo cabe indicar que durante este período, se atendieron a 153 personas funcionarias, de las cuales 85 laboran en el ámbito auxiliar de justicia (correspondiendo a un 56% del total), 39 en el ámbito jurisdiccional (un 25% del total) y 29 en el ámbito administrativo (un 19% del total).

3) Sección de Apoyo Psicológico Operacional (SAPSO) del Organismo de Investigación Judicial

Según refiere esta instancia, desde el año 2015 se inician las capacitaciones del personal en temas de resolución alternativa de conflictos y los círculos de paz, como un medio para trabajar y garantizar ambientes laborales sanos. Posteriormente se incorporaron servicios de asesoría en temas relacionados

a Justicia Restaurativa, con lo cual se busca innovar y responder a aquellos conflictos que no tienen competencia para constituirse en procesos disciplinarios pero que evidentemente demandan de un abordaje diferenciado desde la atención organizacional.

Actualmente, los servicios que buscan la solución alternativa de conflictos laborales, corresponden al Procedimiento denominado por la sección como Prácticas Restaurativas, en el cual éstas son consideradas como *“un conjunto de estrategias dirigidas a prevenir, detectar y gestionar los conflictos, en donde las partes involucradas o interesadas deciden de forma voluntaria identificar y atender los daños o necesidades, con el propósito de sanar heridas, reconstruir relaciones interpersonales, restablecer el bienestar laboral o personal y tomar decisiones por medio del diálogo empático, la participación y colaboración activa para llegar a consensos con la asistencia de facilitadores como terceros neutrales (Profesionales de SAPSO)”*.

Indicado lo anterior, se entiende que el proceso de Prácticas Restaurativas cuenta con la implementación de los siguientes subprocesos: Círculos de paz y/o de diálogo, Reuniones restaurativas y negociación o conciliación.

IV. MARCO NORMATIVO

IV.I. Nivel Internacional

A continuación se describen los diferentes tratados que han sido suscritos por Costa Rica en los cuales se hace referencia a métodos de resolución alternativa de conflictos:

Normativa Internacional		
<i>Título</i>	<i>Año de emisión</i>	<i>Aspectos relevantes asociados a la Política</i>
Tratado de la Unión, Liga y Confederación Perpetua	1826	Tratado emitido entre las repúblicas de Colombia, Centro América, Perú y Estados Unidos a fin de consolidar sus relaciones. Establece en su artículo 16 la solución pacífica de las controversias entre los Estados firmantes.
Convención de la Haya sobre Solución Pacífica de Conflictos Internacionales	1907	Instrumento internacional que estableció de forma permanente la Corte de Arbitraje como medio para la solución del conflictos internacionales de manera pacífica.
Convención General de la Conciliación Temprana, el Tratado General de Arbitraje Interamericano y su protocolo de Arbitraje Progresivo.	1929	Instrumentos suscritos para promover de todas las maneras posibles el desarrollo de los métodos internacionales para el arreglo pacífico de los conflictos entre los Estados.
Protocolo adicional a la Convención General de la Conciliación Temprana	1933	Protocolo suscrito a fin de dar carácter permanente a la Comisión de Conciliación, como ente auxiliar en la discusión pacífica entre los Estados.
Carta de las Naciones Unidas	1945	En su numeral 33 establece la obligación de los Estados de procurar la solución pacífica de controversias mediante la negociación, la mediación, la conciliación, el arbitraje, el arreglo judicial u otros medios pacíficos de su elección.
Tratado Americano de Soluciones Pacíficas (Pacto de Bogotá)	1948	En su artículo segundo, los Estados reconocen su obligación de resolver sus controversias internacionales por medios pacíficos.

<p>Convención de Nueva York: Convención sobre el reconocimiento y ejecución de las sentencias arbitrales extranjeras.</p>	<p>1977</p>	<p>Regula el reconocimiento y la ejecución de las sentencias arbitrales dictadas en el territorio de un Estado distinto de aquel en que se pide el reconocimiento y la ejecución de dicha sentencias, aplicable tanto a personas naturales como jurídicas. Aplica también a sentencias arbitrales que no sean consideradas como sentencias nacionales en el Estado en el que se pide su reconocimiento y ejecución.</p>
<p>Convención de Viena Derecho de los Tratados.</p>	<p>1996</p>	<p>Reconoce la importancia de los tratados como fuente del derecho internacional y como medio de desarrollar la cooperación pacífica entre las naciones, así como queda previsto que las controversias relativas a los tratados y demás controversias internacionales deben resolverse por medios pacíficos.</p>
<p>Ley Modelo sobre Conciliación Comercial Internacional de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional del 2002</p>	<p>2002</p>	<p>Esta Ley Modelo es un instrumento que permite asistir a los Estados en la reforma y modernización de sus leyes sobre el procedimiento de conciliación. Establece normas uniformes para el procedimiento de la conciliación y su objetivo es promover el recurso de la misma y dar a ésta previsibilidad y certeza.</p>
<p>Reglas de Brasilia</p>	<p>2008</p>	<p>Este instrumento impulsa las formas alternativas de resolución de conflictos en aquellos supuestos en los que resulte apropiado para poblaciones en condición de vulnerabilidad. En todo momento, debe tomarse en consideración las circunstancias particulares de cada una de las personas afectadas. Promueve la asistencia de profesionales, intérpretes, o la intervención de la autoridad parental para los menores de edad cuando sea necesaria. Se fomenta la capacitación de las personas que intervienen en la resolución del conflicto y se promueve la difusión de la existencia y características de estos medios entre sus potenciales usuarios. Cualquier persona vulnerable que participe en la</p>

		<p>resolución de un conflicto deberá ser informada previamente sobre su contenido, forma y efectos.</p> <p>La regla 48 establece que resulta conveniente estimular las formas propias de justicia en la resolución de conflictos surgidos en el ámbito de la comunidad indígena, así como propiciar la armonización de los sistemas de administración de justicia estatal e indígena basada en el principio de respeto mutuo y de conformidad con las normas internacionales de derechos humanos.</p>
Resoluciones de la Asamblea General de las Naciones Unidas N°65/283, de 22 de junio de 2011, y N.º 66/291, del 13 de septiembre de 2012.	2011 y 2012	Resoluciones que abordan el fortalecimiento de la función de mediación en el arreglo pacífico de controversias, la prevención de conflictos y su solución.
Directrices de las Naciones Unidas para una Mediación Eficaz	2012	Este compendio es un anexo del informe del Secretario General sobre el fortalecimiento de la función de mediación en el arreglo pacífico de controversias, la prevención de conflictos y su solución
Carta Iberoamericana de derechos de las Víctimas	2012	En el artículo 5 se establece el derecho de las víctimas a intervenir en forma directa (real y efectiva) en los mecanismos de conciliación, acuerdos reparatorios y terminación anticipada del proceso y alternativas de justicia restaurativa, respetando sus derechos en forma equilibrada, procurando que los intereses de las víctimas sean adecuadamente atendidos.
Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas N° 68/303 de 31 de julio de 2014	2014	Recalca resoluciones anteriores sobre la importancia de la mediación y el arreglo pacífico. Recuerda a los Estados su obligación de acudir a estos métodos para la solución de las controversias y reconoce su importancia y alienta su utilización prioritaria.
Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) Agenda 2030 sobre el Desarrollo Sostenible	2015	Su objetivo 16 obliga a los estados a promover sociedades más pacíficas e inclusivas y facilita el acceso a la justicia y contar con instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.
Convención de las	2018	Aprobada el 20 de diciembre del 2018 en la sesión

<p>Naciones Unidas sobre los Acuerdos de Transacción Internacionales Resultantes de la Mediación (Convención de Singapur sobre la Mediación)</p>		<p>plenaria N°62 de la Asamblea General de las Naciones Unidas Es aplicable a todo acuerdo resultante de la mediación, celebrado por escrito por las partes con el fin de resolver una controversia comercial (acuerdo de transacción), y que en el momento de celebrarse sea internacional. Cabe indicar que este instrumento no ha sido ratificado por Costa Rica.</p>
<p>Ley Modelo sobre Mediación Comercial Internacional y Acuerdos de Transacción Internacionales Resultantes de la Mediación</p>	<p>2018</p>	<p>La Ley Modelo aborda los aspectos procesales de la mediación, como la designación de los mediadores, el inicio y la terminación del procedimiento de mediación, la sustanciación de la mediación, la comunicación entre el mediador y otras partes, la confidencialidad y la admisibilidad de pruebas en otros procedimientos. Así como cuestiones posteriores a la mediación y la ejecutabilidad de los acuerdos de transacción.</p>

IV.II. Nivel Nacional

Normativa Nacional		
Título	Año de emisión	Aspectos relevantes asociados a la Política
<p>Ley No 8: Ley Orgánica del Poder Judicial</p>	<p>1937</p>	<p>La figura de juez árbitro se encuentra contemplada en el capítulo sexto de la Ley Orgánica del Poder Judicial.</p>
<p>Constitución Política</p>	<p>1949</p>	<p>Como base de nuestro sistema democrático, en su numeral 43 estableció el derecho de las partes a terminar sus diferencias patrimoniales mediante árbitros, lo cual de manera incipiente vino a introducir la solución pacífica del conflicto como un derecho de las y los costarricenses.</p>
<p>Ley No. 7727: Ley sobre resolución alterna de conflictos y promoción de la paz social.</p>	<p>1997</p>	<p>Esta ley vino a marcar la introducción de la solución pacífica del conflicto mediante la figura de la conciliación, reformando en su momento las leyes vigentes para que ésta pase a ser una etapa donde las partes pudieran solucionar sus conflictos patrimoniales. Todo el cuerpo normativo vino a significar un cambio en el paradigma procesal,</p>

		ofreciendo a los usuarios de la administración de justicia una participación clara y activa.
Guías de Santiago sobre protección de Víctimas y Testigos.	2020	<p>Establece el derecho de las víctimas de ser informadas y de que se propicien acuerdos de reparación y de mediación, utilizando los diversos mecanismos procesales que cada legislación nacional prevea. Los Ministerios Públicos apoyarán especialmente el empleo de los mecanismos de justicia restaurativa legalmente habilitados a fin de que la víctima, sobre la base de su libre intervención, acceda a una forma individualizada de resolver todos los aspectos derivados de la acción sufrida.</p> <p>En los casos en que se decida la adopción de una medida alternativa al proceso en base a criterios de oportunidad y disponibilidad de la acción, se tomará en cuenta: a. Que el fin primordial es la mayor, mejor y más rápida reparación del daño causado a la víctima. b. La confirmación de que la víctima ha intervenido en el proceso de salida anticipada libre de coacción, y que no está siendo instrumentalizada. c. Que la víctima ha sido informada con absoluta claridad de las consecuencias de la medida.</p>
Proyecto N.º 22936 “Reforma a la Ley Orgánica del Poder Judicial N°7333, del 5 de mayo de 1193, adición del artículo 134 bis”.	Sin aprobar (presentado en el 2021)	<p>Se modifica la denominación del Centro de Conciliación del Poder Judicial a Centro de Resolución Alternativa de Conflictos del Poder Judicial (Centro RAC), el tiene como competencia las medidas alternativas previstas en la ley serán atendidas por el Centro RAC del Poder Judicial o por la persona juzgadora o administrativa competente. Regula la competencia ampliada de las personas juzgadoras conciliadoras, sea antes, o en cualquier etapa del proceso, en todas las materias e instancias y en cualquier parte del territorio, salvo norma expresa en contrario.</p> <p>Se establece que la persona usuaria tiene derecho a solicitar en cualquier etapa la aplicación de una medida alternativa y que la persona juzgadora o administrativa estará obligada a convocar a una audiencia con ese propósito, respetando la libertad de las partes de asistir.</p> <p>Los órganos jurisdiccionales o administrativos</p>

		<p>deberán instar prioritariamente la aplicación de medidas alternativas en cualquier etapa del proceso o procedimiento en el Centro RAC del Poder Judicial según su disponibilidad de agenda.</p> <p>Se dará seguimiento a todos los procesos o procedimientos a cargo del Centro RAC hasta su finalización, y estas actuaciones se registrarán como trabajo efectivo de las personas juzgadoras del Centro RAC.</p> <p>Cuando las partes solicitan la suspensión del proceso jurisdiccional o administrativo para acudir a los institutos de resolución alternativa de conflictos, y ésta sea acogida por la autoridad judicial o administrativa, se interrumpirán los plazos de prescripción e impedirá el inicio del cómputo de la caducidad.</p>
FAMILIA		
Ley No. 9747: Código Procesal de Familia	2019 (en vigencia a partir del 01 de octubre de 2024)	<p>El Artículo 9 establece la audiencia previa de conciliación.</p> <p>Esta etapa la llevará a cabo la autoridad judicial, quien también podrá remitir a las partes a los centros especializados del Poder Judicial, sin perjuicio de que las partes decidan la intervención de entes externos debidamente acreditados para estos fines.</p>
CIVIL Y COBRO JUDICIAL		
Ley No. 9342: Código Procesal Civil	2016	<p>El numeral 51.2 enumera la conciliación como una forma extraordinaria de terminación del proceso, estableciendo su posibilidad en cualquier etapa del proceso, sea ante el Tribunal o bien mediante remisión al Centro de Conciliación Judicial especializado en la materia.</p>
PENAL		
Ley No. 7594: Código Procesal Penal	1998	<p>En su artículo 7 establece como una garantía del proceso penal la posibilidad para las partes de solucionar el conflicto y lograr la reparación. Esta garantía se materializa con la figura de la conciliación consagrada en el numeral 36 de dicho cuerpo normativo que regula la forma para ella, así como la posibilidad de ser asistidas las partes por</p>

		una persona especializada en la materia.
Ley No. 9582: Ley de Justicia Restaurativa	2018	Cuerpo normativo que establece el procedimiento para la aplicación de la justicia restaurativa, garantizando a las personas el acceso a solución alternativa del conflicto en materia penal, penal juvenil y contravencional en todas las etapas. Lo anterior como un instrumento que contribuya a resolver los conflictos jurídicos generados por los hechos delictivos, con la participación activa de las partes intervinientes, a fin de restaurar los daños a la víctima, procurar la inserción social de la persona ofensora.
PENAL JUVENIL		
Ley No. 7576: Ley de Justicia Penal Juvenil	1996	En su numeral 61 establece la conciliación como una posibilidad de solución del conflicto para las partes en cualquier etapa del proceso, que se manifiesta mediante la voluntad de la persona ofendida o su representante y el menor infractor.
LABORAL		
Ley No. 9343: Reforma Procesal Laboral	2017	Esta reforma en su artículo 456 establece la solución alternativa al conflicto mediante las figuras de la conciliación, el arbitraje y la mediación como instrumentos de promoción de la paz social y estableciendo el deber de los órganos jurisdiccionales de promover una solución conciliada.
AGRARIO		
Ley No. 9609: Código Procesal Agrario	2018 (en vigencia a partir del 28 de febrero de 2023)	Este cuerpo normativo establece en sus numerales 186, 220 y 222 la figura de la conciliación como medio alternativo de la solución del conflicto, promoviendo la misma el juzgador encargado del proceso o bien mediante la posibilidad de ser realizada por un juez conciliador especializado en materia agraria. Asimismo en el numeral 225 establece la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación al juez especializado en esta área a fin

		de promover un acuerdo previa presentación de la demanda.
PENSIONES ALIMENTARIAS		
Ley No. 7654: Ley de Pensiones Alimentarias	1996	Desde su promulgación estableció en el numeral 44 la conciliación como forma extraordinaria de finalización del proceso de fijación alimentaria y sus posibles incidentes, permitiendo la misma en cualquier etapa del proceso a fin de que las partes puedan llegar a un arreglo.
CONTRAVENCIONAL		
Ley No. 7594: Código Procesal Penal	1998	En su título VI establece el procedimiento para juzgar contravenciones, indicando en el numeral 402 la convocatoria a una audiencia de conciliación a fin de que las partes solucionen el conflicto mediante un arreglo.
TRÁNSITO		
Ley No. 9078: Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial	2012	El artículo 178 establece dos posibilidades para que se materialice la conciliación en este proceso, siendo la primera de ellas que las partes se apersonen al juzgado solicitándola o bien que una vez rendida declaración el juzgado proceda a señalar hora y fecha para una audiencia donde se discutirá la posibilidad de las partes de solucionar su conflicto mediante un arreglo conciliatorio.
NOTARIAL		
Ley No. 7764: Código Notarial	1998	En el artículo 154 se establece el procedimiento para la comparecencia en esta sede, siendo que en su párrafo último indica que si la parte afectada y el notario llegan a un acuerdo podrá darse por terminado el juicio, señalando así la posibilidad de que las partes solucionen el conflicto.
CONTENCIOSO		
Ley No. 8508: Código Procesal Contencioso Administrativo	2006	El artículo 70 establece que en el traslado de la demanda a la parte, se fijará audiencia de conciliación, para lo cual se remitirá el expediente al juez especializado para el trámite respectivo salvo renuncia expresa a esta etapa por las partes.

COMERCIAL		
Reglamento de Arbitraje del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Costa Rica.	2009	En su artículo 2 establece la posibilidad que cuando las partes establezcan por escrito las disputas sean sometidas a un arbitraje y se resolverán conforme al reglamento en apego al artículo 21 de la Ley.
ADMINISTRATIVO		
Ley de Contratación Pública 2021	2021	En el Capítulo III de la ley se regula la Resolución de controversias, en la cual se establece que durante la ejecución del contrato en sede administrativa, las partes, de conformidad con el artículo 117, el Reglamento, y el pliego de condiciones podrán resolver sus controversias. Si ésta surge durante la ejecución del contrato, que no sea susceptible de ser resuelta por negociación directa, dicha controversia será sometida a un comité de expertos sin que la ejecución del contrato se vea suspendida.
POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD		
Ley No. 9593: Ley de acceso a la justicia de los pueblos indígenas de Costa Rica.	2018	En su artículo 5 establece la posibilidad que cuando personas indígenas figuren como partes, los jueces promoverán la resolución alternativa del conflicto, con perspectiva restaurativa y con la participación activa de la comunidad indígena involucrada. Garantizando se conozca el lenguaje técnico y en apego a la Ley.

IV.III. Circulares y normativa Interna Poder Judicial

Circulares y Normativa Interna		
Título	Año de emisión	Aspectos relevantes asociados
Circular N° 10-2000: Prohibición de efectuar audiencias de conciliación en materia de Violencia Doméstica.	2000	Se comunica a los Juzgados de Violencia Doméstica del país que no se prevee la posibilidad de llamar a las partes a una audiencia de conciliación. Asimismo, el artículo 155 del Código de la Niñez y la Adolescencia expresamente prohíbe la conciliación en asuntos de violencia doméstica.
Circular N° 64-2008:	2008	Establece a los despachos judiciales que se encuentran en la

Remisión de asuntos al Centro de Conciliación del Poder Judicial y sus sedes.		obligación de remitir la mayor cantidad de asuntos en que legalmente sea posible la conciliación al Centro de Conciliación del Poder Judicial, a fin de que los jueces de ese centro ejecuten esa etapa procesal. Cabe indicar que esta circular quedó sin efecto por la Circular N° 54-16.
Circular N° 167-2008: Adición a la circular N°64-08.	2008	Se les solicita a los despachos remitir la mayor cantidad de asuntos en que legalmente sea posible la conciliación al Centro de Conciliación, sin perjuicio de las audiencias que lleven a cabo los despachos judiciales, en cumplimiento de sus funciones ordinarias. Cabe indicar que esta circular quedó sin efecto por la Circular N° 54-16.
Circular N° 160-2012: Improcedencia de conciliar en asuntos donde existe violencia doméstica de fondo.	2012	Se comunicó el criterio de la Comisión de Violencia Doméstica, donde se considera que es improcedente conciliar casos de la materia de violencia doméstica, ni tampoco proponer la conciliación ni homologar acuerdos en casos de otras materias donde esté presente dicha violencia. Al pretender conciliar en otras materias (civil, penal, contravencional, pensiones alimentarias y familia) no deben ofrecerse ni homologarse acuerdos que revictimicen ni legitimen situaciones de violencia, como lo serían por ejemplo, que la persona agresora se mantenga dentro de la vivienda.
Acuerdo de Corte Plena en sesión 04-2013 según oficio número 2188-13.	2013	Aprobación del Plan Piloto para la implementación del Servicio Nacional de Facilitadores en Costa Rica.
Circular N° 43-2014: Reglamento del Centro de Conciliación del Poder Judicial de Costa Rica.	2014	Regula el funcionamiento del Centro de Conciliación del Poder Judicial como ente especializado para la aplicación de los mecanismos de resolución alternativa de conflictos en Costa Rica.
Circular N° 29-2015: Directrices Generales del Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales “Luis Paulino Mora Mora”.	2015	Como parte de las directrices del servicio se establece entre sus objetivos específicos que busca promover la paz social y reducir la conflictividad en las comunidades y el número de conflictos menores que ingresan al sistema judicial. Asimismo, entre las funciones de las personas facilitadoras judiciales se establece que facilitarán el acuerdo entre las partes a través de mediaciones, asesoramiento de personas y actuarán como amigables componedores, todo ello en el marco de las leyes.

Circular N° 54-2016: Se deja sin efecto las circulares 54-08 y 167-08 referentes Remisión de asuntos al Centro de Conciliación del Poder Judicial y sus sedes.	2016	Se aclara que la participación de los/as jueces/zas conciliadores en cada despacho será designada por el Consejo Superior y el Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional, de acuerdo con las prioridades institucionales. Cabe indicar que esta circular quedó sin efecto por la Circular N° 115-16.
Circular N° 115-2016: Obligación de acudir al Centro de Conciliación y sus Sedes.	2016	Señala la obligación de los despachos en los cuales la agenda para señalar audiencia para conocer medida alternativa se encuentre a más de tres meses plazo, se deberán remitir las causas al Centro de Conciliaciones a fin de dar celeridad al proceso y mejorar el servicio.
Circular N° 130-2016: Juezas y Jueces de los Tribunales de Flagrancias que cuenten con el Programa de Justicia Restaurativa.	2016	Se comunica el acuerdo del Consejo Superior del Poder Judicial de sesión No. 13-16, celebrada el 11 de febrero de 2016, artículo LXXXIX, donde se aprobó el Proyecto Piloto para Juzgar Delitos en Flagrancia a través del Programa de Justicia Restaurativa.
Circular N° 29-2017: Obligación de los despachos que tramitan la materia de tránsito, de utilizar los servicios del Centro de Conciliación.	2017	Establece la obligación a los despachos que tramitan la materia de tránsito de utilizar los servicios del Centro de Conciliación para mejorar los tiempos de resolución de los procesos.
Circular N° 83-2017: Envío obligatorio y oportuno de los asuntos laborales y civiles posibles de resolver mediante los mecanismos de resolución de conflictos al Centro de Conciliación del Poder Judicial.	2017	Envío obligatorio y oportuno de los asuntos laborales y civiles posibles de resolver mediante los mecanismos de resolución alternativa de conflictos al Centro de Conciliación del Poder Judicial, dentro de modelo de implementación del Código Procesal Laboral y Código Procesal Civil en curso.

Circular N°121-2017: Protocolo de Justicia Juvenil Restaurativa en fase de Ejecución.-	2017	Se aprueba el Protocolo Interinstitucional de Justicia Juvenil Restaurativa en fase de Ejecución entre el Poder Judicial y la Dirección de Adaptación Social.
Circular N° 157-2017. Procedimiento para enviar expedientes al Centro de Conciliación y sus sedes	2017	Establece el procedimiento dado por el Consejo Superior del Poder Judicial para la remisión de asuntos penales de justicia alternativa, de justicia restaurativa y no penales al Centro de Conciliación para su trámite.
Circular N° 26-2018: Sobre la obligación de implementar los documentos denominados “Decálogo Iberoamericano de Justicia Juvenil Restaurativa” y “Estándares de Justicia Juvenil Restaurativa en la Implementación de Medidas no Privativas de Libertad y Medidas Alternativas al Proceso Penal Juvenil”	2018	Se dispuso aprobar los documentos denominados “Decálogo Iberoamericano de Justicia Juvenil Restaurativa” y “Estándares de Justicia Juvenil Restaurativa en la Implementación de Medidas no Privativas de Libertad y Medidas Alternativas al Proceso Penal Juvenil”, los cuales deberán ser implementados obligatoriamente por parte de los despachos judiciales que se encargan de conocer la materia penal juvenil.
Circular N° 110-2018: Protocolo General de Implementación de Justicia Restaurativa en materia penal, Protocolo para personas facilitadoras de la Reunión Restaurativa y Protocolo de Redes	2018	Se aprueban los siguientes Protocolos: Protocolo General de Implementación de Justicia Restaurativa en materia penal, Protocolo para personas facilitadoras de la Reunión Restaurativa y Protocolo de Redes de Apoyo en el Programa de Justicia Restaurativa

de Apoyo en el Programa de Justicia Restaurativa		
Circular N° 21 -2019: Protocolo de Justicia Penal Restaurativa en Contravenciones	2019	Se establece el Protocolo de Justicia Penal Restaurativa en Contravenciones, en el marco de la implementación de la Ley No. 9586 de Justicia Restaurativa, artículo 14 inciso f). En su procedimiento establece la remisión de los procesos contravencionales con criterios técnicos de viabilidad al Centro de Conciliación para que sea tramitado por Justicia Restaurativa.
Circular N° 61-2019: Addendum al Protocolo de Implementación de Justicia Restaurativa en materia Penal.	2019	Se adiciona el Procedimiento Especial Abreviado mediante Justicia Restaurativa al Protocolo de Implementación de Justicia Restaurativa en materia Penal. Se amplía el espectro de aplicación de Justicia Restaurativa en los procesos judiciales, brindándole a las partes involucradas en conflicto jurídico, la posibilidad de utilizar un instrumento que permita su participación activa en la construcción de una solución, mediante la restauración de los daños a la víctima, el reconocimiento de estos daños por parte de la persona ofensora y su inserción social, en beneficio de una Comunidad más pacífica y segura.
Circular N° 112-2019: Protocolo de Justicia Penal Restaurativa en etapa de Ejecución.	2019	Se aprobó el Protocolo de Justicia Penal Restaurativa en etapa de Ejecución, en el marco de la implementación de la Ley No. 9586 de Justicia Restaurativa, la cual amplía el espectro de aplicación de Justicia Restaurativa en los procesos judiciales a esta etapa según lo establecido en el artículo 14 inciso d) de esta ley.
Circular N° 124-2019: Addendum al Protocolo General de Implementación de Justicia Restaurativa en materia Penal	2019	Se aprueba el Procedimiento de Justicia Restaurativa para la imposición de la pena mediante la realización del debate en dos fases (cesura), como addendum al Protocolo General de Implementación de Justicia Restaurativa en materia Penal, en el marco de la implementación de la Ley No. 9586 de Justicia Restaurativa, que empezó a regir a partir del 20 de enero del 2019.
Circular N° 132-2019: Protocolo de Justicia Penal Restaurativa para la desjudicialización de las Contravenciones.	2019	Se aprobó el Protocolo de Justicia Penal Restaurativa para la desjudicialización de las Contravenciones, en el marco de la implementación de la Ley No. 9586 de Justicia Restaurativa, específicamente el artículo 14 inciso f) de esta Ley. Se establece que el proceso de Justicia Restaurativa y la aplicación de medidas alternativas en las contravenciones, procederá en sede

		judicial o por remisión a las Casas de Justicia del Ministerio de Justicia y Paz, cuando la Autoridad Jurisdiccional considere que la desjudicialización resulta la alternativa más conveniente con miras a lograr los fines restaurativos.
Circular N° 200-2019: “Reiterar la circular N° 109-2015 dirigida a los despachos judiciales sobre la directriz de la Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia N° 7476 que insta a las y los juzgadores a abstenerse de efectuar audiencias de conciliación en los procesos de hostigamiento sexual”	2019	Se les recuerda a los despachos judiciales sobre la directriz de la Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia N° 7476 que insta a las y los juzgadores a abstenerse de efectuar audiencias de conciliación en los procesos de hostigamiento sexual.
Circular N° 190-2019: “Reglamento del Programa Justicia Restaurativa para el Bienestar Integral del Personal Judicial”.	2019	Regula la aplicación de los procedimientos restaurativos y mecanismos de resolución alternativa de conflictos en los casos de personas servidoras del Poder Judicial, de previo a la apertura de una causa disciplinaria en su contra o cuando esta ya se haya iniciado. También busca implementar soluciones integrales a diversas situaciones que podrían constituir un factor de riesgo institucional o ser sujetas del Régimen Disciplinario.
Circular N.º 24-2020: Adendum al Protocolo de Justicia Juvenil Restaurativa, que corresponde al procedimiento restaurativo para la aplicación de la Justicia Juvenil Restaurativa en la	2020	Se comunica a los despachos judiciales que tramitan materia penal restaurativa el Adendum al Protocolo de Justicia Juvenil Restaurativa, que corresponde al procedimiento restaurativo para la aplicación de la Justicia Juvenil Restaurativa en la realización del debate en dos fases, de conformidad con el artículo 29, inciso b) de la Ley de Justicia Restaurativa.

realización del debate en dos fases.		
Circular N° 107-2020: Protocolo de Actuación de Justicia Juvenil Restaurativa.	2020	Se actualiza el protocolo de justicia juvenil restaurativa y adiciona la ruta de las audiencias de seguimiento/verificación, como addendum al Protocolo de Actuación de Justicia Juvenil Restaurativa, publicado mediante circular N° 228-2015 y actualizado en circulares N°119-17 y N°136-18.
Circular N° 126 - 2020: Addendum del Protocolo de Justicia Penal Restaurativa en Contravenciones	2020	Se establece el procedimiento para atención de asuntos contravencionales sin participación de la Defensa Pública cuando cuenten con criterio de viabilidad con participación del Juzgado Contravencional o bien con el Centro de Conciliación cuando el Juzgado sea unipersonal.
Circular N° 177-2020: “Protocolo para la realización de audiencias de resolución alterna de conflictos y Justicia Restaurativa por medios tecnológicos en los Centros de Conciliación del Poder Judicial”	2020	Define los requerimientos técnicos, humanos y procedimentales para la realización de audiencias de resolución alternativa de conflictos y Justicia Restaurativa por medios tecnológicos en los Centros de Conciliación del Poder Judicial.
Circular 209-2019: Protocolos Programa de Justicia Restaurativa para el Bienestar del Personal Judicial	2020	Se aprobó el Protocolo del Programa de Justicia Restaurativa para el Bienestar Integral del Personal Judicial para conductas relacionadas con el deterioro de las finanzas personales y de faltas de respeto. Se establece en el mismo su cobertura, requisitos de viabilidad y el proceso de derivación, lo cual constituyen pautas complementarias al Reglamento del Programa de Justicia Restaurativa para el Bienestar del Personal Judicial.
Circular N° 94-2022: Protocolo de Justicia Juvenil Restaurativa en fase de ejecución de las Sanciones Penales Juveniles	2022	Se actualiza el Protocolo de Justicia Juvenil Restaurativa en fase de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles establecido en la circular No. 106-2020.
Circular N° 148-2022: “Reiteración de la circular N° 52-	2022	Se recuerda a los despachos que la audiencia temprana de conciliación se debe de realizar en un plazo no mayor de 10 días, por lo que en cada Jurisdicción deberá coordinar con la Defensa

<p>2012 sobre Plazo de 10 días para realizar la audiencia temprana de conciliación”.</p>		<p>Pública, considerando los recursos con que cuentan para atender este tipo de asunto.</p>
<p>Circular N° 177-2022: “Addendum a la circular No. 94-2022 del Protocolo de Justicia Juvenil Restaurativa en fase de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles”</p>	<p>2022</p>	<p>Se aprobó el Addendum a la circular No. 94-2022 del “Protocolo de Justicia Juvenil Restaurativa en fase de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles”, el cual define la Hoja de Ruta para el Proceso Restaurativo en las causas con Aplicación de Sanción por Justicia Restaurativa (Abreviado o Cesura) en la fase de Ejecución de las Sanciones Penales Juveniles.</p>

V ANÁLISIS DEL PROBLEMA

Se detalla a continuación las categorías generales en las que se procedió a analizar el problema que refiere a esta política:

a) La resolución alternativa de conflictos en el Poder Judicial

Según lo establecido en la normativa nacional costarricense, la utilización de la conciliación judicial es permitida en todos aquellos procesos judiciales donde no se encuentre expresamente prohibida¹³, razón por la cual puede ser aplicada en todas las materias que contemplen los métodos de resolución alternativa como medio para permitir a las partes acceder a su derecho de ser partícipe y gestor de la solución de su conflicto.

A nivel institucional, el Poder Judicial estableció como un tema estratégico en su Plan Estratégico Institucional del 2019-2024, la Resolución Oportuna de Conflictos, el cual cuenta con el Objetivo Estratégico de “*Resolver conflictos de forma imparcial, celeridad y eficaz, para contribuir con la democracia y la paz social*” y dos acciones estratégicas específicas referidas a: “*Medidas alternas: Fortalecer la aplicación de las medidas alternas, en la solución de conflictos, que contribuyan a agilizar los procesos judiciales y fomentar la paz social*” y “*fortalecer a nivel nacional la Justicia Restaurativa para agilizar la resolución de los procesos judiciales y fomentar a la paz social*”.

Por tanto, según se establece en este instrumento, se cuentan con 18 metas operativas vinculadas bajo el tema estratégico de “Resolución Oportuna de Conflictos”, donde se vincularon metas estratégicas directamente dentro de los Planes Anuales Operativos de todos los despachos y oficinas jurisdiccionales con respecto a la cantidad de casos terminados y casos terminados por medio de Medidas Alternativas.

¹³ En términos generales, la normativa no permite la conciliación judicial donde exista asimetrías entre quienes contienden, por tanto no se permiten estos mecanismos en los delitos de carácter sexual, en aquellos cometidos en perjuicio contra personas menores de edad por personas mayores de edad, en las agresiones domésticas y en los delitos sancionados en la Ley de Penalización de la Violencia contra las mujeres. Asimismo en materia penal la conciliación es permitida hasta antes de acordarse la apertura a juicio.

Asimismo, previo a este instrumento, según el informe 219-PLA-EV-2020 emitido por la Dirección de Planificación en cuanto a la Evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) del 2013-2018, a partir del tema estratégico de Retraso Judicial se incluyó la Resolución Oportuna de Conflictos en el PEI actual, el cual tuvo como parte de sus metas incrementar la cantidad de casos terminados, disminuir los circulantes en trámite y propiciar los métodos alternativos para la resolución de conflictos.

En este sentido, es posible identificar que el tema de resolución alternativa de conflictos en el Poder Judicial ha sido determinado como relevante e incluido por tanto en los instrumentos de planificación estratégica de la institución al ubicar su valor y necesidad para la institución y la ciudadanía.

A manera de antecedente, en el informe 219-PLA-EV-2020 del 12 de febrero del 2020 en cuanto a la Evaluación del PEI del 2013-2018 y el tema de medidas alternativas incluido en el ámbito estratégico de retraso judicial, se concluyó lo siguiente:

“El indicador “tasa de crecimiento de las conciliaciones” que se resuelven en los despachos judiciales logró cumplir con las metas propuestas sobrepasando el 10% esperado de crecimiento solo para el 2017, sin embargo, en años anteriores se había experimentado más bien una disminución, por lo que el porcentaje acumulado de los cuatro años evaluados corresponde a un decrecimiento de 11% en la totalidad de la cantidad de casos resueltos por conciliación. Por otra parte, como aspecto destacable para el 2017 que refleja un aumento en las conciliaciones de 19%, los mayores incrementos de casos terminados por esa modalidad se presentaron en las materias de Contravenciones, Tránsito, Contencioso Administrativo y Pensiones Alimentarias, reflejando un incremento de 25% en las resoluciones por conciliación del 2016 al 2017, sin embargo para el 2018 se presentó una disminución de 8 mil asuntos representando un 21% de decrecimiento, por lo tanto en el periodo de evaluación solo en un año se logró alcanzar el crecimiento esperado en los casos terminados por conciliación”.

Asimismo, en la evaluación del Plan Estratégico del 2019-2024 que fue conocido en la sesión N° 67-2022 celebrada el 09 de agosto del 2022 por el Consejo Superior, se identifica que las metas operativas asociadas a la conciliación judicial no han sido alcanzadas como se esperaba, por tanto la acción estratégica de Medidas Alternas detalla 18 metas estratégicas vinculadas, de las cuales 7 reflejaron un cumplimiento alto, 9 tienen un cumplimiento medio y 2 con cumplimiento bajo.

Lo anterior, hace necesario detallar en el Poder Judicial, la utilización actual de estos mecanismos por materia a nivel nacional, por lo que se describe a continuación la cantidad total de asuntos ingresados y el porcentaje de los que fueron resueltos durante el 2021 por resolución alternativa de conflictos según el Observatorio Judicial:

Tabla N°1: Cantidad de asuntos terminados y porcentaje resuelto por medidas alternas/conciliación durante el 2021 según materia en el Poder Judicial

Materia	Cantidad de asuntos terminados	Porcentaje de expedientes resueltos por medidas alternas/conciliación
Familia	32.119	25,66 %
Tránsito	57.895	16,82 %
Contravencional	45.547	13,69 %
Laboral	42.757	13,55 %
Penal	42.757	13,55 %
Penal Juvenil	15.087	9,32 %
Agrario	5.045	6,16 %
Notarial	1.204	4,73 %
Pensiones Alimentarias	22.843	2,53 %
Civil	20.841	2,32 %
Contencioso Administrativo	14.052	0,48 %
Cobro Judicial	98.471	0,10 %

Fuente: Elaboración propia según datos del Observatorio Judicial del Poder Judicial para el 2021.

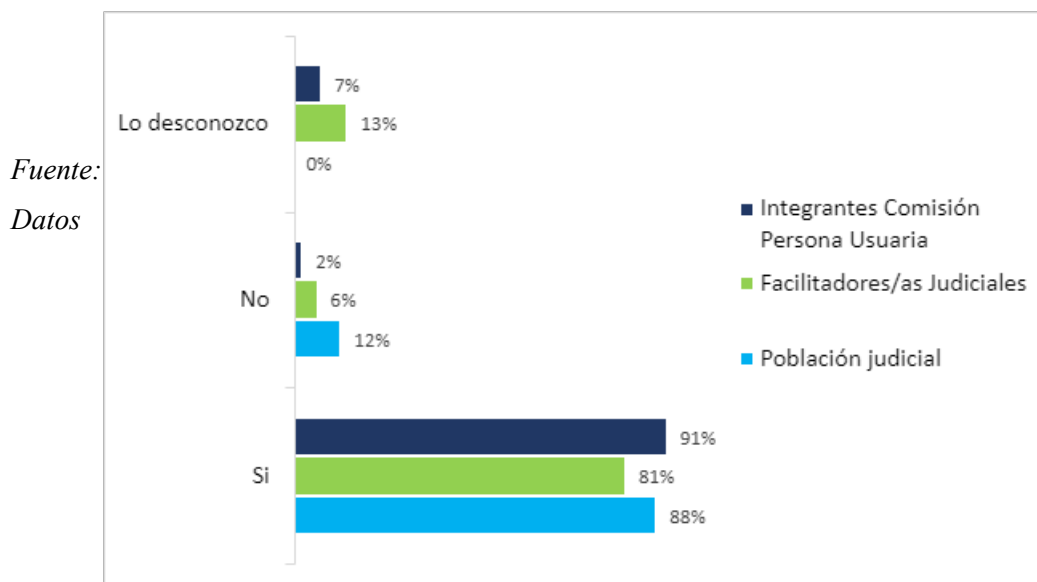
Es posible ver que para el año 2021 en el Poder Judicial, las materias con mayor cantidad de asuntos resueltos mediante la aplicación de medidas alternas y/o conciliación corresponden a Familia, Tránsito, y en tercer lugar Contravencional, Laboral y Penal. Asimismo. No obstante, de estos datos es posible determinar que ésta no es la forma predominante para dar término a los procesos judiciales, identificando que la materia que cuenta con el mayor porcentaje corresponde a familia con un 25,66% del total de casos terminados por este medio, lo cual hace necesario y evidente su fortalecimiento dentro del accionar institucional.

Según lo anterior, debe partirse de la premisa, que a pesar de que el uso de mecanismos de resolución alternativa de conflictos es una de las formas procesales para dar término a los procesos judiciales y administrativos del Poder Judicial, ésta no es la única. Se cuenta con la claridad de afirmar que esta vía busca complementar, agilizar y dar una respuesta a las necesidades de las partes ante la administración de justicia para la resolución de su conflicto, siempre y cuando sea viable legalmente, sea voluntaria y cumpla con los criterios de conciliabilidad y admisibilidad necesarios.

Por tanto, a pesar de que no todos los asuntos puedan ser resueltos de esta manera, debe reforzarse y promoverse su utilización en todas las materias para garantizar el derecho de las personas de conocer esta posibilidad y resolver sus procesos por este medio, y de esta forma dar cumplimiento a una solución oportuna y garantizar el acceso a una justicia más pronta, humana, integral y pacífica.

Como parte del análisis en este escenario, fue de particular interés poder identificar con las poblaciones consultadas su conocimiento, percepción y valoración en cuanto a la existencia y funcionamiento de los métodos de resolución alternativa de conflictos en el Poder Judicial. Por tanto, con el objetivo de valorar su conocimiento se ubica el siguiente gráfico:

Gráfico N°3: Conocimiento de la existencia de métodos de resolución alternativa de conflictos en el Poder Judicial



obtenidos de las encuestas aplicadas para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos

En términos generales, tanto a lo interno como externo de la institución, existe un conocimiento elevando (entre 81% y 91%) en cuanto a la existencia de servicios donde el Poder Judicial ofrece y/o se utilizan mecanismos de resolución alternativa de conflictos.

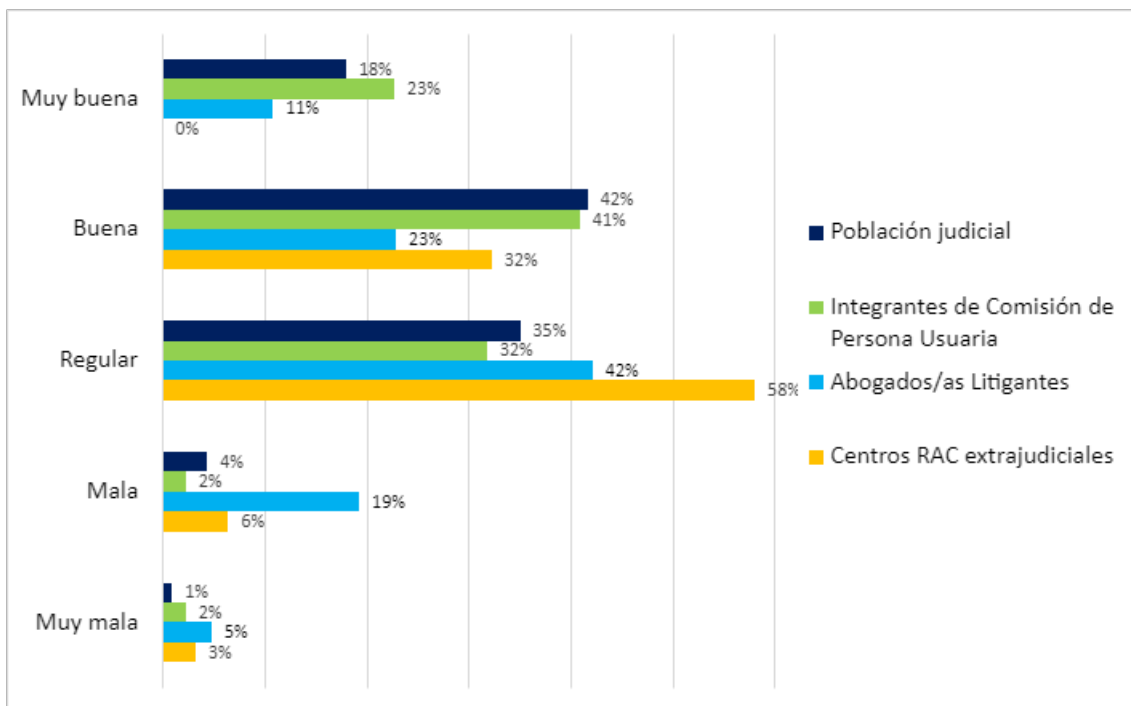
Referente a la importancia de ser utilizados en los procesos judiciales, las personas externas consultadas mediante facilitadores/as judiciales e integrantes de la Comisión de la Persona Usuaria, valoran que éstos sí son importantes en un 98,18 % y un 95,45 %, respectivamente, por lo que es calificado como un servicio muy importante para estas poblaciones.

Asimismo, estas afirmaciones se ven reflejadas en la consideración de las personas facilitadoras judiciales al indicar en un 83,82%, que en sus comunidades las personas sí se encuentran dispuestas a utilizar estos métodos alternativos, por lo que evidencia que desde la ciudadanía existe una apertura, interés y necesidad de estos servicios como parte de la administración de justicia.

En términos generales la población consultada tiene conocimiento afirmativo sobre las materias o proceso que podrían culminarse de manera temprana mediante la utilización de mecanismos RAC, a lo cual la población judicial afirmó sí conocer en un 87,57%, en facilitadores/as judiciales un 74,55% y en personas integrantes de la Comisión de la Persona Usuaría un 90%.

Aunado al reconocimiento de los servicios, se consultó a su vez por la valoración que se le brinda en cuanto a su utilización en el Poder Judicial, a lo cual se ubican las siguientes respuestas:

Gráfico N°4: Valoración del uso de métodos de resolución alternativa de conflictos



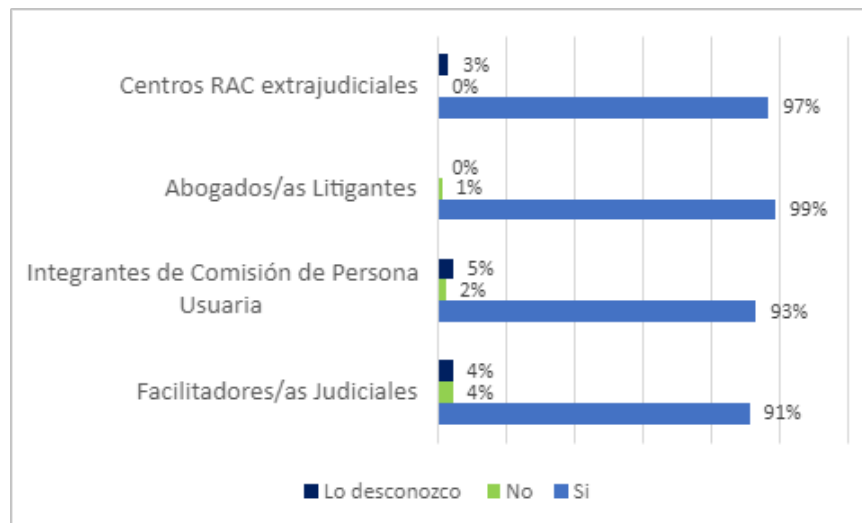
Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos

Según los datos recolectados, la valoración de los servicios se ubican mayoritariamente en la escala de bueno y regular, lo cual refleja la existencia de un margen de mejora para los servicios que ya

existen en el Poder Judicial, lo anterior aplicable tanto para la población interna como externa consultada.

En este escenario, también se consultó sobre la necesidad del Poder Judicial de fortalecer el uso de mecanismos de resolución alternativa de conflictos, a lo cual es posible ubicar que mayoritariamente se consideró afirmativo, tal y como se describe a continuación:

Gráfico N°5: Necesidad de fortalecer el uso de la resolución alternativa de conflictos el Poder Judicial

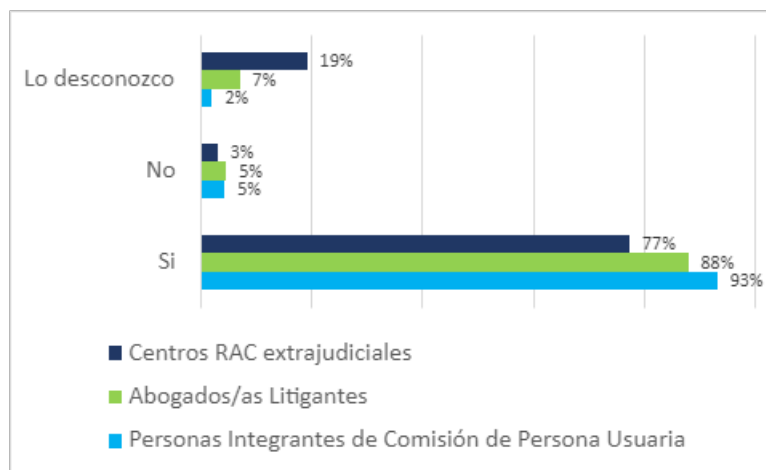


Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos

Es posible visualizar entonces, que el fortalecimiento de este tema por parte del Poder Judicial sí es considerado como una necesidad, y al valorar su importancia, todas las poblaciones externas lo catalogaron como muy importante, según la consulta efectuada mediante una escala de valoración de Likert.

Por lo anterior, se procedió a consultar si se considera como necesario que el tema de resolución alternativa de conflictos en el Poder Judicial sea fortalecido mediante lineamientos internos, ante lo cual se ubica que desde las poblaciones externas sí se identifica como una necesidad. A continuación se detallan sus respuestas:

Gráfico N°6: Necesidad de lineamientos internos en el Poder Judicial para fortalecer la aplicación de mecanismos de resolución alternativa



Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos

Por tanto se ubica un interés desde la ciudadanía y personas usuarias de la administración de justicia, para que el Poder Judicial realice esfuerzos y se construyan líneas de acción que se traduzcan en el fortalecimiento al valor que aporta la resolución alternativa de conflictos en la solución de los procesos judiciales, lo cual refuerza la necesidad de una política institucional para esta materia.

Según lo establecido en el Plan Estratégico 2019-2024, en el tema de resolución oportuna de conflictos, específicamente una de sus acciones estratégicas refiere a fortalecer la aplicación de las medidas alternas en la solución de conflictos y la Justicia restaurativa a nivel nacional con el objetivo de agilizar los procesos judiciales y fomentar la paz social. Lo anterior refleja la valoración

institucional de este tema como un medio para brindar servicios que permitan alcanzar ambos objetivos y obtener un beneficio tanto social como institucional.

Por tanto a continuación se valorarán las fortalezas y obstáculos identificados en cuanto a la situación actual de resolución alternativa de conflictos.

b) Definición de ventajas y obstáculos para el fortalecimiento de los métodos de resolución alternativa de conflictos en el Poder Judicial

El Poder Judicial en su mandato constitucional de administrar de la justicia y velar por el cumplimiento efectivo de valores tales como el acceso a la justicia, la innovación y el fortalecimiento del valor del servicio público, encuentra en la resolución alternativa de conflictos la posibilidad de ofrecer a la ciudadanía respuestas más céleres, satisfactorias y pacíficas.

Siendo que el tema de la resolución oportuna de conflictos está actualmente consignado de manera estratégica para la institución mediante el uso y aplicación de métodos alternativos, se consultó de manera abierta y mediante selección múltiple¹⁴, cuáles eran las problemáticas a nivel general que consideraban afectaban a la ciudadanía en esta área, entre lo cual fue posible construir el siguiente cuadro resumen:

14 Por tanto los porcentajes ubicados en este cuadro no constituyen valores que sumen un 100% siendo que se brindó la posibilidad de seleccionar diversas respuesta de manera simultánea.

Tabla N°2: Situaciones que afectan a la ciudadanía en la resolución oportuna de conflictos en el Poder Judicial

Problemáticas identificadas	Población consultada					
	Población judicial	Jueces/zas del Centro de Conciliación	Facilitadores/as Judiciales	Integrantes Comisión Persona Usaria	Abogados/as litigantes	Centros RAC extrajudiciales
Saturación de los despachos judiciales.	66,08 %	50,00 %	47,06 %	61,36 %	83,13 %	70,97 %
Largos tiempo de respuesta en los procesos judiciales (retraso judicial)	71,81 %	70,00 %	61,76 %	79,55 %	80,72 %	74,19 %
Personal judicial no cuenta con la suficiente capacitación/sensibilización.	40,35 %	70,00 %	8,82 %	27,27 %	38,55 %	54,84 %
Difícil acceso a los servicios del Poder Judicial	10,29 %	10,00 %	17,65 %	13,64 %	14,46 %	16,13 %
Desinformación de las personas de los servicios del Poder Judicial	46,78 %	60,00 %	29,41 %	40,91 %	37,35 %	48,39 %
Insatisfacción de las personas del servicio del Poder Judicial	31,81 %	30,00 %	17,65 %	29,55 %	37,35 %	38,71 %
Desconocimiento de formas de resolver procesos judiciales que busquen la paz social.	66,20 %	80,00 %	39,71 %	34,09 %	59,04 %	83,87 %
Otro (especifique)	8,54 %	0,00 %	4,41 %	2,27 %	10,84 %	16,13 %



Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos

Por tanto, fue posible identificar que todas las opciones fueron consideradas como limitaciones en el cumplimiento del objetivo de resolución oportuna de conflictos en el Poder Judicial, no obstante, fueron valoradas en orden de mayor afectación por las poblaciones consultadas de la siguiente forma:

- La población judicial y Centros RAC extrajudiciales, valoran como los mayores problemas el retraso judicial y el desconocimiento de las formas pacíficas para resolver los procesos judiciales.
- Jueces/zas Conciliadores/as, valoran como principales problemas de igual porcentaje el retraso judicial y la falta de capacitación y sensibilización del personal del Poder Judicial, seguido por el desconocimiento de las formas pacíficas para resolver los procesos judiciales.
- Facilitadores/as judiciales, Integrantes Comisión Persona Usuaría y Abogados/as litigantes, valoran como los mayores problemas el retraso judicial y la saturación de los despachos judiciales.

Por tanto, de las situaciones identificadas, el tema más reiterado como problemática remite principalmente al retraso judicial, la saturación de los despachos judiciales y aquellas asociadas al desconocimiento de los servicios donde es posible el acceso a resolver mediante mecanismos alternativos el proceso judicial.

Lo anterior refuerza la necesidad e interés desde la ciudadanía y a lo interno del Poder Judicial en relación al tema de resolución oportuna de conflictos como parte de lo establecido en el Plan Estratégico 2019-2024, donde el resultado estratégico esperado corresponde a la disminución en la resolución de casos por materia y por ámbito. De esta forma, dado que en la aplicación de métodos alternativos se puede reducir el tiempo de respuesta por parte de la administración de justicia tanto desde las instancias jurisdiccionales ordinarias como por parte del Centro de Conciliación, esto corresponde precisamente a una de sus mayores ventajas.

A continuación se detalla la duración promedio de los procesos judiciales durante el 2021 según los datos del Observatorio Judicial:

Tabla N°3: Duración promedio para el término de procesos judiciales ordinarios durante el 2021, según materia.

Materia	Despacho	Duración para su resolución durante el 2021
Familia	Juzgados	7,40 meses
Tránsito	Juzgados	4,33 meses
Contravencional	Juzgados	6,65 meses
Laboral	Juzgados	14,75 meses
	Tribunal	3,67 meses
Penal	Fiscalía	3,99 meses
	Juzgados Penales	3,16 meses
	Tribunales Penales	12,24 meses
Penal Juvenil	Fiscalía	2,26 meses
	Juzgado Penal	10,12 meses
	Juzgado de Ejecución	1,66 meses
Agrario	Juzgado	14,06 meses
	Tribunal	1,89 meses
Notarial	Juzgado	28,46 meses
	Tribunal	2,70 meses
Pensiones Alimentarias	Juzgado	1,24 meses
Civil	Juzgado Civil y Concursal	10,66 meses
	Tribunal	5,17 meses
Contencioso	Juzgado	11,44 meses

Administrativo	Tribunal	10,31 meses
Cobro Judicial	Juzgado	21,39 meses
Constitucional	Sala IV	2,45 meses
Fuente: Elaboración propia según datos disponibles de Estadísticas por materia de la Dirección de Planificación		

En términos generales y según los datos anteriores, para el Poder Judicial el promedio de tiempo de resolución a nivel global según el Observatorio Judicial fue de 12,2 meses durante el 2021, mientras que del total de 42.965 asuntos que fueron resueltos mediante la conciliación o medidas alternas en el Poder Judicial, el promedio general fue de 2,45 meses. A pesar de esta diferencia en términos de duración, los asuntos resueltos por este medio en relación al porcentaje total de expedientes terminados total, corresponde únicamente al 4,88% de todo lo culminado durante este año, por lo que ciertamente es un porcentaje bajo en comparación a la cantidad de asuntos totales terminados.

Debe reforzarse por tanto que encontrar una solución alternativa en una fase temprana del proceso significa para el Poder Judicial un menor costo y posibilita a la institución invertir recursos en otros procesos que cuentan con una incidencia más gravosa y que por tanto no permiten la aplicación de estos mecanismos, así como reforzar la implementación de jurisdicciones o bien las necesidades que sean identificadas por la institución.

Aunado a lo anterior, la celeridad no es la única ventaja que aportan estos mecanismos, motivo por el cual, se consultó a las poblaciones de manera abierta y mediante selección múltiple, sobre su valoración en cuanto a las posibles ventajas que genera la resolución de conflictos judiciales de manera alternativa, a lo cual se detallan las respuestas:

Tabla N°4: Ventajas de la resolución alternativa de conflictos en procesos judiciales

Ventajas	Población consultada					
	Población judicial	Jueces/zas del Centro de Conciliación	Facilitadores/as Judiciales	Integrantes Comisión Persona Usuaría	Abogados/as litigantes	Centros RAC extra judiciales
Mayor satisfacción de las personas usuarias del resultado que se obtiene.	85 %	90 %	68 %	68 %	73 %	84 %
Disminución en la cantidad de los procesos judiciales pendientes de resolver.	80 %	70 %	63 %	80 %	88 %	84 %
Los procesos judiciales se resuelven en menos tiempo.	87 %	70 %	60 %	77 %	81 %	87 %
Garantía de una justicia pronta y cumplida.	78 %	80 %	46 %	70 %	75 %	84 %
Contar con jueces/zas especializados/as en esta materia.	*	*	*	55 %	*	*
Mayor acceso a la justicia.	63 %	80 %	46 %	66 %	64 %	81 %
Ninguno.	1 %	0 %	0 %	0 %	2 %	0 %
Otro (especifique)	4 %	10 %	3 %	14 %	7 %	23 %

* Esta respuesta no fue incluida en estos instrumentos.
Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos

De esta forma fue posible identificar que todas las opciones fueron consideradas como ventajas de la utilización de resolución alternativa de conflictos en el proceso judicial, no obstante, los beneficios más reconocidos por la población fueron las siguientes:

- La población judicial consideran que generan mayor satisfacción en el resultado obtenido y se resuelven en menor tiempo.
- Centros RAC extrajudiciales, valoran que se resuelven en menos tiempo, generan más satisfacción y garantizan el acceso a una justicia pronta y cumplida.
- Jueces/zas Conciliadores/as, valoran que estos mecanismos generan una mayor satisfacción y son un mejor reflejo de acceso a una justicia pronta y cumplida.
- Facilitadores/as judiciales, consideran que generan mayor satisfacción y permite la disminución de la cantidad de expedientes pendientes por resolver.
- Integrantes Comisión Persona Usuaria y Abogados/as litigantes indican que se disminuyen la cantidad de procesos pendientes y se reducen los tiempos de resolución.

Por tanto las poblaciones consultadas coinciden en reafirmar las ventajas descritas sobre la utilización de mecanismos alternativos, los cuales generan a groso modo los siguientes beneficios: para la población usuaria al contar con una mayor satisfacción y poder resolver sus asuntos en un menor tiempo, al Poder Judicial en tanto se disminuye la mora judicial, la saturación y la cantidad de asuntos en trámite y para la sociedad, se contribuye desde el Poder Judicial en fortalecer una cultura de diálogo y paz.

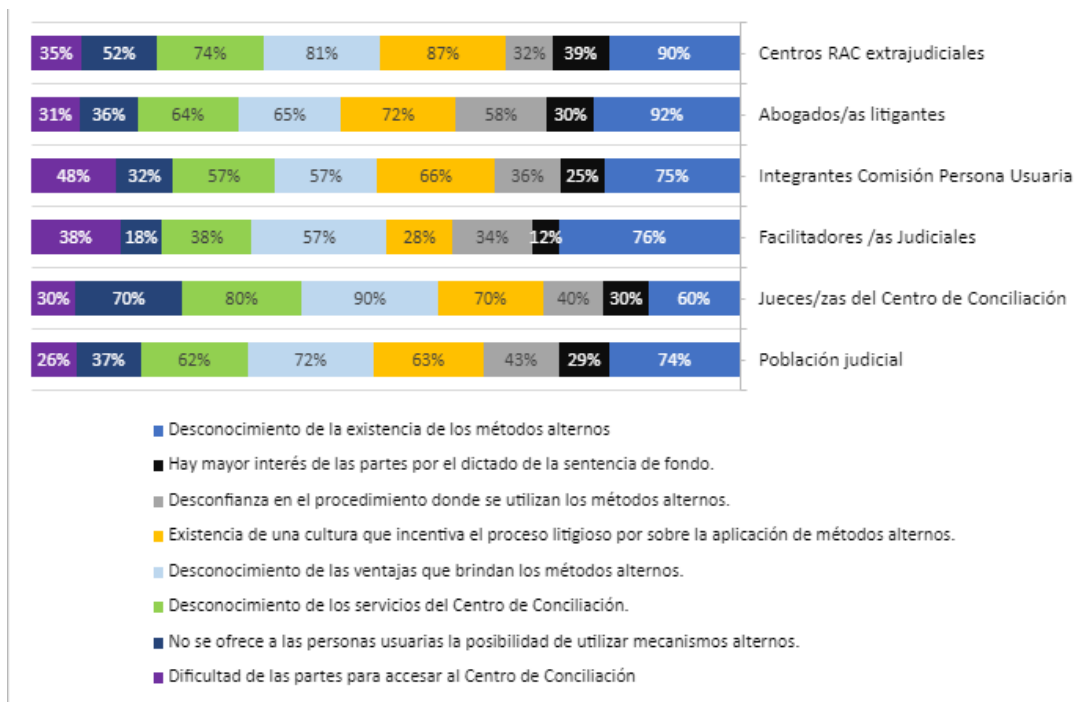
Ahora bien, es necesario reforzar que finalmente la resolución alternativa de conflictos aporta por encima de todo, la posibilidad de que las personas puedan recuperar su conflicto y construir soluciones, es devolverle a las personas la capacidad de diálogo, de autodeterminación y de autogestión, permite abonar en la construcción de una cultura y sociedad más pacífica y democrática.

A partir de lo anterior, interesó entonces, poder identificar las razones por las cuales se puede ver limitada la utilización de estos procedimientos alternativos en el Poder Judicial, para lo cual su análisis fue dividido en tres segmentos: las que afectan se consideran afectan a la población usuaria y por tanto

a la ciudadanía, las que afectan a los/as abogados/as litigantes y aquellas que afectan a lo interno del Poder Judicial.

En primera instancia encontramos las razones identificadas como limitaciones para la población usuaria, en las cuales se brindaron opciones múltiples valoradas de la siguiente forma:

Gráfico N°7: Razones que inciden en la no utilización de métodos de resolución alternativa de conflictos por parte de las personas usuarias

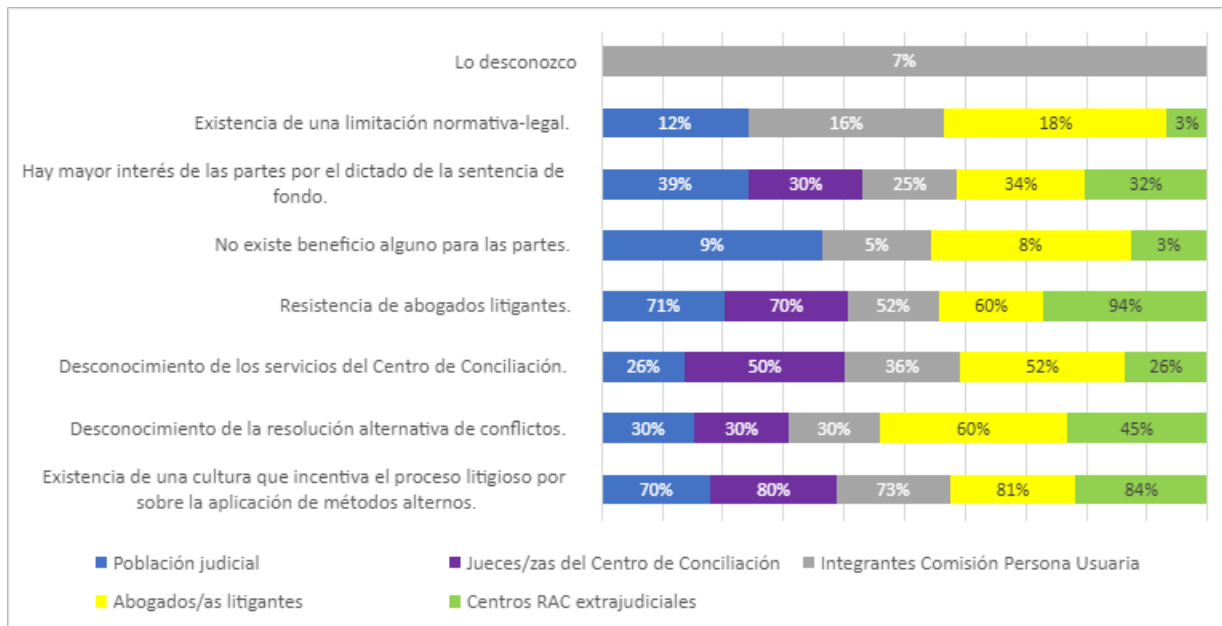


Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos

Del gráfico anterior en cuanto a la distribución de respuestas posibles, es posible observar que las principales razones seleccionadas, corresponden al desconocimiento de los mecanismos y las ventajas de la resolución alternativa de conflictos (así como su disponibilidad en los Centros de Conciliación), y la existencia y predominancia de una cultura litigiosa. En menor porcentaje se encuentra la desconfianza, el acceso, el deseo de culminar con un dictado de sentencia y la falta de divulgación y ofrecimiento de estos mecanismos hacia la población usuaria.

Asimismo, dado que los/as abogados/as litigantes utilizan y pueden recomendar el uso de estos mecanismos a las personas usuarias de sus servicios, interesó conocer las causales que podrían influir en desistir en la utilización de esta posibilidad procesal. De esta forma y mediante las múltiples opciones existentes, éstas fueron valoradas por las poblaciones de la siguiente forma:

Gráfico N°8: Razones que inciden en que los/as abogados/as litigantes no se utilicen métodos de resolución alternativa de conflictos

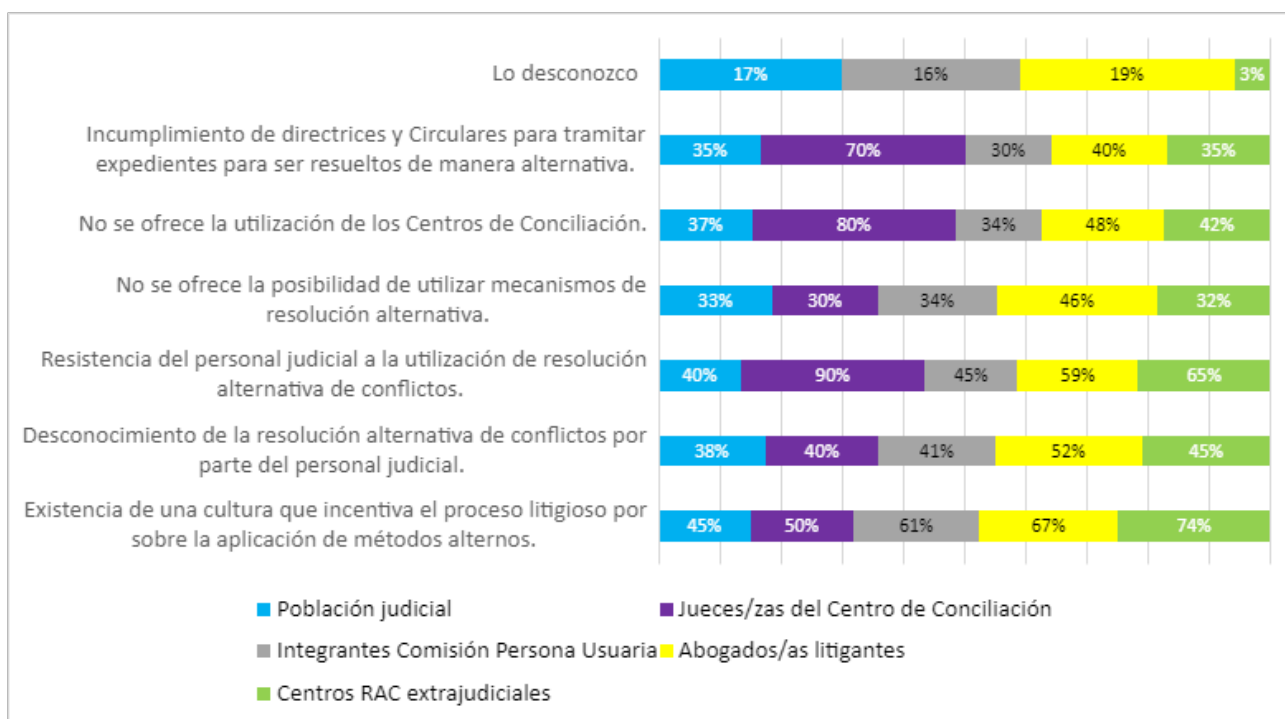


Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos

Según el gráfico anterior, se denota que las razones con mayor porcentaje responden a la consideración de que los/as abogados/as litigantes cuentan con una resistencia al uso de estos mecanismos, lo cual se relaciona de manera estrecha con la existencia de una cultura que incentiva el litigar por sobre el uso de la resolución alternativa del proceso judicial. Aunado a lo anterior se refuerza el desconocimiento tanto de las posibilidades que existen en esta materia así como de los servicios brindados por el Centro de Conciliación.

Ahora bien, la tercera consulta fue realizada a lo interno del Poder Judicial, por lo que a continuación se detallan las razones que se considera limita su uso, mediante la selección múltiple efectuada por las poblaciones:

Gráfico N°9: Razones que inciden a lo interno del Poder Judicial en la no utilización de métodos de resolución alternativa de conflictos



Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos

Según el gráfico anterior, las tres razones más seleccionadas corresponden a la cultura de litigiosidad, a la resistencia del personal judicial y al desconocimiento que existe en relación a la resolución alternativa de conflictos, siendo que se refuerza la necesidad de contar con estrategias de sensibilización, divulgación y promoción en esta materia para poder garantizar su ampliación y fortalecimiento en la comunidad judicial.

A continuación se describe específicamente lo que refiere al Centro de Conciliación como instancia judicial especializada de mecanismos alternativos en el Poder Judicial.

c) Centros de Conciliación en el Poder Judicial

Identificar la actualidad de la resolución alternativa de conflictos en el Poder Judicial debe remitir la mirada necesariamente al servicio y valor que genera el Centro de Conciliación a las personas usuarias y a la institución en este particular, siendo que desde su creación en el 2007 y hasta la ampliación de un total de 10 sedes en el 2014, las mismas constituyen las instancias especializadas y conformadas por juezas y jueces conciliadores/as encargados/as de promover y aplicar mecanismos alternativos, principalmente mediante la conciliación judicial.

A continuación se detallan las sedes con las que actualmente cuenta el Centro de Conciliación, la cantidad de jueces/zas y jurisdicciones que atienden las mismas a nivel nacional:

Cuadro N°5: Sedes del Centro de Conciliación en el Poder Judicial			
Sede		Cantidad de Jueces/zas Conciliadores/as	Jurisdicciones que atienden
1	I Circuito Judicial de San José (Sede Central)	6	Primer Circuito Judicial de San José (San José, Puriscal), Segundo Circuito Judicial de San José Tercer Circuito Judicial de San José (Aserrí, Desamparados, Hatillo, Pavas), Primer Circuito Judicial de Heredia (Heredia, San Rafael de Heredia), Primer Circuito Judicial de Cartago (Cartago, Paraíso, Unión de Tres Ríos)
2	I Circuito Judicial de Alajuela	1	Primer Circuito Judicial de Alajuela (Poás, Orotina y Atenas).
3	II Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos)	1	II Circuito Judicial de Alajuela (San Carlos, Upala, Fortuna y Los Chiles)
4	III Circuito Judicial de Alajuela (San Ramón)	1	Tercer Circuito Judicial de Alajuela (San Ramón, Grecia, Palmares, Naranjo, Sarchí y Zarcero)
5	I Circuito Judicial de Puntarenas	1	I Circuito Judicial de Puntarenas (Puntarenas, Esparza, Miramar, Cóbano, Quepos, Parrita)

6	II Circuito Judicial de Guanacaste (Santa Cruz)	1	I Circuito Judicial de Guanacaste (Liberia, Abangares, Tilarán y La Cruz) y II Circuito Judicial de Guanacaste (Santa Cruz, Carrillo y Nicoya).
7	I Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Limón)	1	I Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Limón, Bribri, Matina) y II Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Siquirres y Justicia Restaurativa y Alternativa Pococí-Limón)
8	II Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Pococí)	1	II Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Pococí) y I Circuito Judicial de la Zona Atlántica (Siquirres)
9	I Circuito Judicial de la Zona Sur (Pérez Zeledón)	1	I Circuito Judicial de la Zona Sur (Pérez Zeledón y Buenos Aires)
10	II Circuito Judicial de la Zona Sur (Golfito)	1	II Circuito Judicial de la Zona Sur (Golfito, Corredores, San Vito, Puerto Jiménez y Ciudad Cortes).

Fuente: Elaboración propia según información aportada por las Sedes del Centro de Conciliación.

Según se describe en el cuadro anterior, aunque actualmente existen 10 sedes del Centro de Conciliación¹⁵, la competencia ampliada con la que cuentan las personas juzgadoras conciliadoras, les permite conocer, tramitar y resolver asuntos que no se limitan únicamente a las jurisdicciones donde se encuentra destacada la sede, sino que también pueden atender otras localidades donde se identifiquen necesidades del recurso y del servicio.

En este trabajo desarrollado desde el Centro de Conciliación, es relevante detallar la cantidad de asuntos ingresados y terminados por cada una de sus sedes, el cual se describe a continuación según los datos de los últimos cinco años:

Cuadro N°6:
Casos Entrados al Centro de Conciliación por Sede, 2017-2021

Sede	2017		2018		2019		2020		2021**	
	Ingreso	Terminado	Ingreso	Terminado	Ingreso	Terminado	Ingreso	Terminado	Ingreso	Terminado
San José	2497	2533	3050	3166	2370	2503	1629	1505	2428	2079
Goicoechea*	415	0	0	0	0	0	0	0	0	0

15 Cabe mencionar que del total de 15 Circuitos Judiciales a nivel nacional existen 5 circuitos que no cuentan con una Sede del Centro de Conciliación, por lo que según se visualiza en la tabla descrita previamente, se procura maximizar el recurso disponible para poder cubrir los circuitos donde no se cuenta con una sede y contar con una mayor capacidad operativa para ofrecer los servicios desde esta instancia.

Alajuela	1187	1234	1122	1104	1148	1189	847	988	1026	1042
San Carlos	1387	1433	1087	1058	1543	1567	1100	1127	1232	1233
San Ramón	1269	1298	1364	1404	1494	1394	959	1025	1100	1036
Santa Cruz	1237	1417	963	1069	1511	1495	693	762	632	598
Puntarenas	373	357	663	523	685	611	367	534	624	563
Pérez Zeledón	1068	850	761	832	1078	1 013	854	419	726	1042
Golfito	1541	1564	1256	1282	1465	1442	806	889	1163	1135
Limón	882	935	999	1016	1210	1199	1159	1122	1543	1519
Pococí	753	757	745	654	1045	1081	570	594	9 36	944
Total	12 609	12 476	12 010	12 108	13 549	13 494	8 984	8 965	11 410	11 191

Fuente: Elaboración propia con datos aportados por: Subproceso de Estadística, Dirección de Planificación.

* Cabe indicar que según la sesión N° 47-17 del Consejo Superior celebrada el 16 de mayo del 2017 en su ARTÍCULO CXVIII, se indica que en Goicoechea los datos estadísticos se registran en el Juzgado de Pensiones Alimentarias desde el 2011, lo cual corresponde a una plaza de una jueza conciliadora que se mantiene en préstamo de la Sede del Centro de Conciliación de San José. Por tanto los datos estadísticos de este puesto no se registran en el Centro de Conciliación.

** Cabe indicar que según la Dirección de Planificación en informe 2019-PLA-ES-TR-2022, los datos del 2021 son preliminares.

Según lo anterior es posible visualizar de manera generalizada que el ingreso de asuntos al Centro de Conciliación tuvo una variabilidad tendiente hacia el crecimiento del 2017 hasta el año 2019. No obstante, según se indica en el informe de la Dirección de Planificación N°129-PLA-ES-AJ-2022, durante el año 2020, existió en tan solo un año una disminución del circulante en un tercio (33.4%). Al respecto, es importante destacar la afectación existente sobre esta variable producto de la atención de la emergencia nacional por el virus denominado COVID-19 y de las consecuencias derivadas por la aplicación de medidas sanitarias y administrativas aplicadas a nivel nacional y a lo interno del Poder Judicial, lo que influyó en la disminución del ingreso de nuevos procesos durante el 2020.

Ahora bien, durante el año 2021, es posible determinar que la mayoría de sedes (a excepción de Santa Cruz y Pérez Zeledón), contaron con un aumento en el ingreso de asuntos en comparación al 2020. Asimismo, es relevante destacar que durante el año 2021, en cuanto a la cantidad de asuntos terminados en comparación con el ingreso total, el Centro de Conciliación tramitó y gestionó un total del 98% del total de procesos ingresados durante este año.

A su vez, es relevante destacar la cantidad de asuntos ingresados y terminados a nivel nacional en el Centro de Conciliación por materia:

Cuadro N°7
Casos Entrados y Terminados en el Centro de Conciliación por materia, 2019-2021

Materia	2019		2020		2021*	
	Ingreso	Terminado	Ingreso	Terminado	Ingreso	Terminado
Penal						
Justicia Restaurativa	682	451	851	388	1162	856
Justicia Juvenil Restaurativa	0	0	8	2	3	1
Justicia Alternativa	0	0	197	71	401	272
Penal	1171	1115	405	1021	408	425
Penal Juvenil	142	194	1	3	28	29
Otras materias						
Agrario	68	65	34	2	57	59
Civil	14	12	2	2	2	2
Cobro	0	0	6	0	14	13
Contravencional	6017	5966	3972	3843	5012	5221
Familia	398	378	263	317	374	371
Laboral	244	243	402	374	574	557
Notarial	114	120	82	68	165	168
Pensiones Alimentarias	3686	3709	2158	2205	2754	2764
Tránsito	1013	1241	603	662	426	400
Otros	0	0	0	0	30	53
Total	13549	13494	8984	8965	11410	11191

Elaboración propia con datos aportados por: Subproceso de Estadística, Dirección de Planificación.

* Los datos del 2021 son preliminares

Del cuadro anterior, se identifica que las materias a nivel general que para el año 2021 contaron con mayor remisión y atención por parte del Centro de Conciliación corresponden a Contravencional, Pensiones Alimentarias y Penal, en su respectivo orden. No obstante, de dichas materias en comparación del 2021 con el 2019 (previo al inicio de la emergencia nacional por COVID-19), cabe destacar que la única materia de las anteriores que contó con un aumento correspondió al área penal (que incluye tanto justicia restaurativa y alternativa así como lo referido desde la vía ordinaria), siendo



que lo contravencional y pensiones alimentarias no alcanzaron durante el 2021 el flujo de expedientes correspondiente al 2019.

En relación a la cantidad de asuntos tramitados durante el 2021, cabe indicar que en materia no penal, se evidencia una similitud importante en la cantidad de asuntos ingresados y terminados, lo cual responde a que en estas materias el cierre estadístico se genera con la realización de la audiencia de conciliación.

Ahora bien, a pesar de que en materia penal ha aumentado la remisión durante los últimos tres años, los datos de término de esos proceso no se ven reflejados en la misma proporción, toda vez que los asuntos terminados se contabilizan hasta que se haya cumplido y verificado los acuerdos pactados en la medida alterna. Por tanto, en la conciliación en materia penal el plazo puede ser de cumplimiento inmediato o hasta en un año, y en la suspensión de proceso a prueba, puede variar su duración de 2 a 5 años como máximo.

En cuanto a las demás materias, es posible ubicar remisión de expedientes se ubica en tránsito, laboral y familia, no obstante éstas no representan ingresos altos, siendo que a modo de ejemplo, tránsito como materia remitió un 3,5% del ingreso total del circulante del 2021 al Centro de Conciliación.

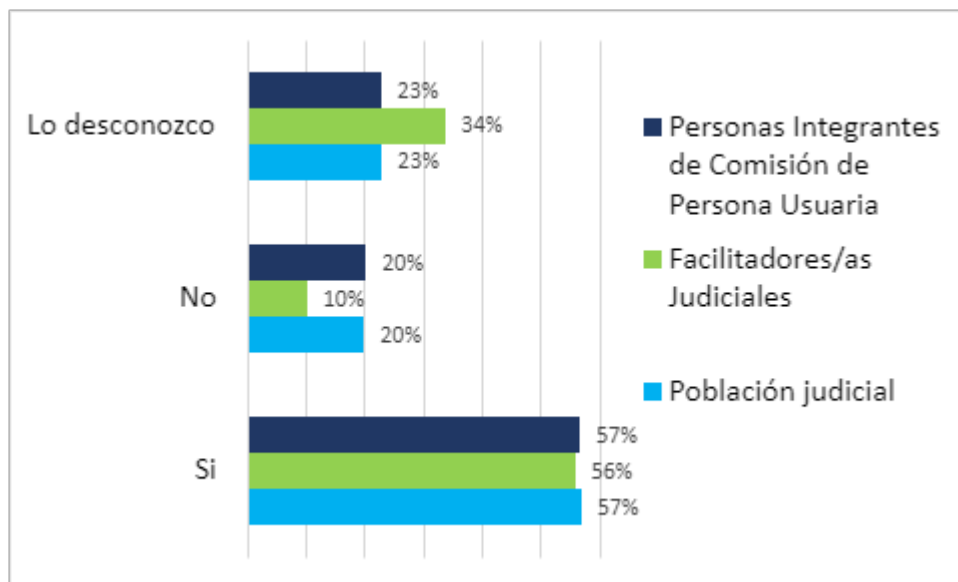
Las demás materias, específicamente notarial, agrario, cobro y civil, son procedimientos donde prácticamente no se refirieron expedientes al Centro de Conciliación.

A pesar de que existen esfuerzos institucionales para aumentar la remisión de asuntos en diversas materias al Centro de Conciliación, es evidente que existen despachos que asumen la atención de la conciliación y medidas alternas, y por tanto no se aprovecha el recurso de una persona juzgadora especializada con competencia ampliada para la resolución integral del conflicto.

Tal y como lo establece la Circular del Consejo Superior No 115-16 en cuanto a la obligación de los despachos con agendas a más de tres meses, debe acudir al Centro de Conciliación para garantizar la celeridad, la resolución oportuna del proceso y mejorar la calidad del servicio que se brinda a la persona usuaria. No obstante, se denota a partir de la estadística de asuntos ingresados por materia, que existe una necesidad de contar con lineamientos que refuercen y fomenten el acceso de las personas usuarias a los servicios brindados por el Centro de Conciliación en todas las materias donde sea viable.

En este análisis correspondiente a los asuntos tramitados y resueltos por el Centro de Conciliación, interesó a su vez consultar a las poblaciones del diagnóstico su identificación de esta instancia como parte del Poder Judicial, ante lo cual se describe su respuesta:

Gráfico N°10: Conocimiento de existencia de Centros de Conciliación en el Poder Judicial



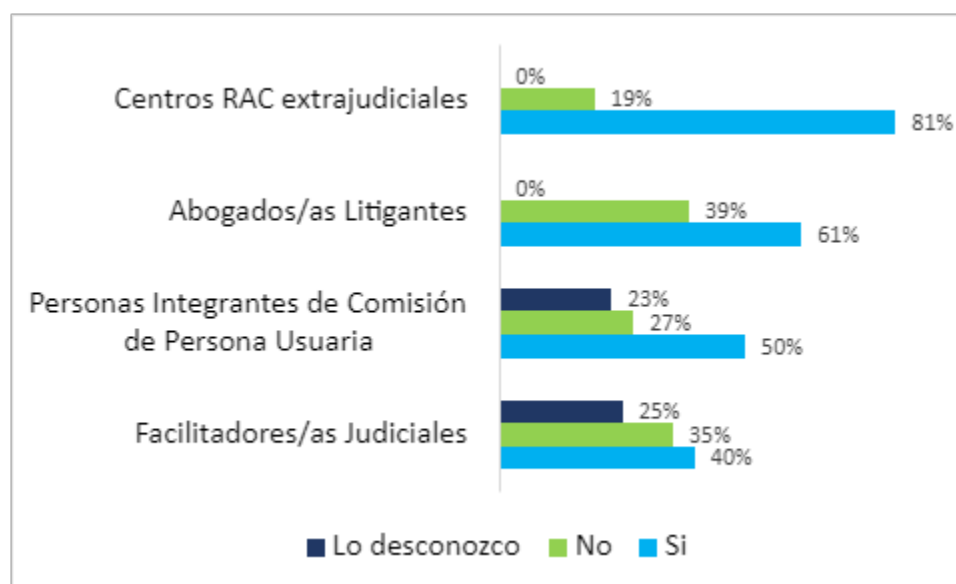
Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos

De la anterior información es posible identificar que entre un 52,27% y un máximo del 56,73%, se identifica afirmativamente la existencia de los Centros de Conciliación del Poder Judicial a nivel nacional, situación que sucede tanto a lo interno como externo de la institución, y por tanto se refleja un

desconocimiento de las personas sobre su existencia a pesar de su creación como instancia especializada en resolución alternativa de conflictos desde el año 2007.

En este sentido, también se consultó sobre los servicios que se brindan por esta instancia, por lo que el siguiente gráfico refleja el conocimiento de las poblaciones externas a la institución:

Gráfico N°11: Conocimiento de servicios que brinda de Centros de Conciliación en el Poder Judicial



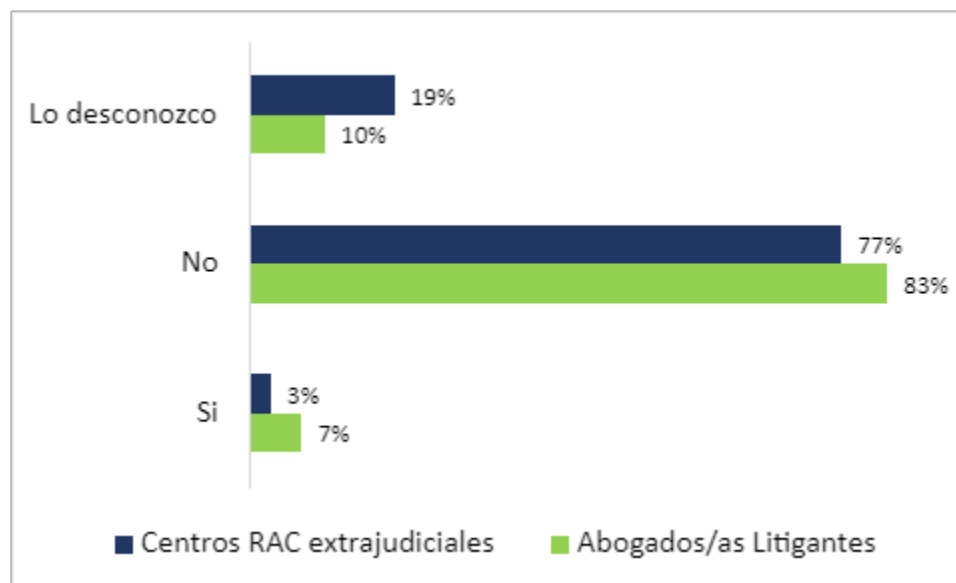
Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos

De lo anterior es posible identificar un desconocimiento a lo externo de la institución en cuanto a los servicios que brindan los Centros de Conciliación, los cuales incluyen principalmente la aplicación de mecanismos de Resolución de Conflictos ya sea prejudicialmente o bien en cualquier etapa del proceso judicial (según criterios de admisibilidad y conciliabilidad en cada caso), la participación en el procedimiento restaurativo y actividades de capacitación y formación constante en resolución alternativa de conflictos, promoción de la paz social y acceso a la justicia.

De esta forma, quienes laboran directamente en la aplicación de de estos mecanismos son quienes tienen mayor claridad en cuanto a los servicios, por tanto se ubica de manera afirmativa con un 81% los Centros RAC extrajudiciales y un 61% los/as abogados/as litigantes. No así, las personas integrantes de la Comisión usuaria y facilitadores/as judiciales, tienen un menor conocimiento sobre la oferta de servicios brindados por el Centro de Conciliación.

En cuanto a las instancias que aplican métodos alternativos, los Centros RAC extrajudiciales y los/as abogados/as litigantes, se procedió a consultar si se consideraba que la población externa o usuaria del Poder Judicial conoce sobre los servicios que brinda el Centro de Conciliación, a lo cual mayoritariamente se indicó que no, tal y como se refleja en el siguiente gráfico:

Gráfico N°12: Valoración de nivel de conocimiento de la población usuaria externa al Poder Judicial sobre los servicios que brinda un Centro de Conciliación del Poder Judicial.



Fuente: Datos obtenidos de la Encuesta Consulta para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos

A partir de los datos anteriores, en la valoración que realizan estas instancias en cuanto al desconocimiento de los servicios con los que cuenta el Centro de Conciliación, se denota la necesidad de que los mismos cuenten con mayor divulgación y promoción para la ciudadanía y las personas usuarias de la administración de justicia.

Asimismo, en cuanto al acceso, se consultó por el conocimiento en cuanto a la forma de solicitar una audiencia de medida alternativa por parte del Centro de Conciliación, lo cual se detalla a continuación:

Tabla N°8: Conocimiento sobre cómo solicitar la atención de un proceso por parte del Centro de Conciliación

POBLACIÓN CONSULTADA	Respuesta		
	Si	No	Lo desconozco
Población Judicial	48,30 %	51,70 %	*
Facilitadores/as Judiciales	30,88 %	45,59 %	23,53 %
Personas Integrantes de Comisión de Persona Usuaría	40,91 %	43,18 %	15,91 %

*Respuesta no incluida en este instrumento

Fuente: Datos obtenidos de la Encuesta Consulta para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos.

Según lo anterior, existe un marcado desconocimiento a lo interno del Poder Judicial en relación al procedimiento de remisión de asuntos hacia el Centro de Conciliación, siendo que solamente el 48,30% de la totalidad de la población judicial participante indicó tener claridad sobre éste.

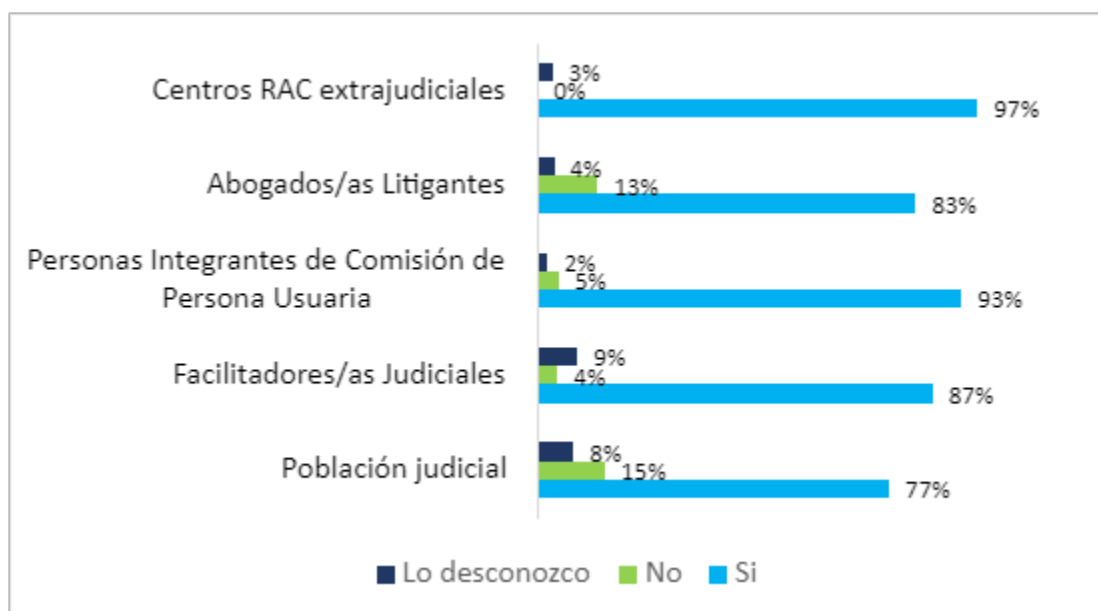
Asimismo, por parte de la población externa también se desconoce cómo solicitar la atención por parte del Centro de Conciliación, lo cual refleja una necesidad de información por parte de las personas usuaria sobre su derecho de acudir a mecanismos de resolución alternativa de conflictos para resolver

sus procesos judiciales con la intervención de esta instancia, así como la carencia de información sobre las posibles vías para acceder a sus servicios.

Es por tanto necesario, reforzar en el caso de la persona usuaria e interesada de la atención, que éste puede solicitarse desde el escrito de demanda para que se remita al Centro de Conciliación, directamente en dicha dependencia (de manera telefónica o vía correo electrónico) o bien solicitando su remisión desde el despacho que tiene a cargo el expediente judicial.

Como parte de la especialización de los Centros de Conciliación, se describe a continuación la valoración que realizaron las poblaciones en cuanto a la figura de juez/a conciliador/a y su aporte al proceso judicial:

Gráfico N°13: Valoración de contar con un/a juez/a o jueza especializado en la aplicación de medidas alternativas como beneficio y/o valor agregado



Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de las encuestas aplicadas para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos

Según lo anterior, es posible afirmar que todas las poblaciones consultadas valoran como un beneficio significativo la existencia de los/as jueces/zas conciliadores/as para la aplicación de métodos de resolución alternativa de conflictos en el Poder Judicial.

Ante esta afirmación, a las Sedes del Centro de Conciliación también se les consultó si consideraban necesario que participaran como autoridad judicial especializada en la aplicación de métodos RAC y su respuesta fue afirmativa en un 100%.

Cabe indicar que en relación al aporte que brinda la especialización de los/as jueces/zas conciliadores/as, remite a los siguientes elementos:

- Cuentan con la especialización y competencias técnicas en negociación, conciliación, mediación y gestión del conflicto.
- Cuentan con una metodología para conciliación que se construye a partir de las características propias de la dinámica del conflicto y de las necesidades particulares de las personas intervinientes.
- Cuentan con el tiempo adecuado y necesario en las audiencias de medidas alternas para atender a las partes, escuchar sus necesidades y propiciar la participación de las personas en la solución del conflicto de una manera mas humana, integral y personalizada.
- Son personas expertas en la resolución de conflictos y cuentan con un perfil de competencias y habilidades requeridas para lograr acuerdos y restablecer la paz social.
- Se garantiza la imparcialidad y confidencialidad, lo cual genera confianza en las partes que de no fructificar un acuerdo durante la audiencia de conciliación, esto no afectará el futuro resultado del proceso ni su resolución por el fondo.
- Su participación es exclusiva en la etapa de la conciliación, la cual puede ser celebrada en cualquier etapa o fase del proceso.
- Como personas juzgadoras especializadas en resolución alternativa de conflictos, en cualquier asunto que sea remitido para ser resuelto mediante una conciliación judicial, previamente se realiza un análisis

de los criterios de admisibilidad¹⁶ y de conciliabilidad¹⁷ que procura garantizar que los asuntos cumplan con los requisitos legales y técnicos necesarios.

- Se brinda un seguimiento jurídico que garantiza el cumplimiento de los acuerdos homologados previo al sobreseimiento, por lo que la verificación de las condiciones con plazos no recae únicamente en las partes.

- Al contar con competencia ampliada, en las audiencias de conciliación se pueden resolver simultáneamente procesos judiciales de distinta naturaleza, lo cual posibilita brindar una respuesta integral a un conflicto que tendría que ser resuelto por los distintos despachos en los que se conocen los expedientes judiciales. Esto genera tres ventajas fundamentales: la primera, un menor tiempo de duración de los procesos ya que no depende de las agendas de los distintos juzgados, en segundo lugar, aporta seguridad jurídica al evitarse sentencias contradictorias o confusas para el mismo conflicto que desencadenó distintos procesos judiciales, y la tercera ventaja corresponde a que le permite a los usuarios en un solo abordaje poder resolver todos los conflictos y/o procesos, por lo que no se trasladan a distintos llamamientos judiciales.

Asimismo, las diferentes autoridades consultadas, coinciden en afirmar que la especialización con la que cuentan los/as jueces/zas conciliadores/as, se refleja que precisamente es el conocimiento, las habilidades y competencias con las que cuentan, lo que permite un abordaje más técnico en la aplicación de la conciliación, más humanizado y satisfactorio para las partes intervinientes en la aplicación de métodos de resolución alternativa.

A pesar de la existencia de la Circular del Consejo Superior N°115-16 de la obligación de los despachos de remitir expedientes al Centro de Conciliación a fin de dar celeridad a los asuntos pendientes de señalar a audiencia de medida alterna con agendas de señalamiento a más de tres meses,

16 Según Escalante y Solano 2001, los criterios de admisibilidad hacen referencia a aquellos presupuestos jurídico-procesales para que un asunto sea susceptible de conciliación y la disponibilidad de los derechos involucrados en el proceso.

17 Según Escalante y Solano 2001, los criterios de conciliabilidad refieren a los aspectos psico-sociales y su aplicación dependerá del análisis que el conciliador hace del caso y de la forma en que las partes se relacionan en la comunicación.

según el informe N° 129-PLA-ES-AJ-2022 de la Dirección de Planificación, el ingreso de expedientes en esta instancia ha tendido a la baja en los últimos 5 años.

Es trascendental indicar que el ingreso de expedientes que tramita el Centro de Conciliación, dependen completamente de la remisión de asuntos por parte de los despachos judiciales que atiende cada sede, por lo que no cuenta con un flujo de expedientes propio.

A partir de lo anterior, corresponde a un elemento relevante del Centro de Conciliación, poder determinar las razones por las cuáles se considera se ve afectada la remisión de expedientes, ante lo cual se ubican los motivos referidos por las personas juzgadoras conciliadoras y las personas integrantes de la Comisión de la Persona Usuaría:

Cuadro N°9: Razones de no remisión de expedientes al Centro de Conciliación

<u>Razones</u>	POBLACIÓN CONSULTADA	
	Jueces/zas del Centro de Conciliación	Integrantes Comisión Persona Usuaría
Duración en la resolución del expediente por parte del Centro de Conciliación.	20 %	25 %
A criterio del despacho/oficina no se cuenta con expedientes viables para remitir al Centro de Conciliación.	50 %	30 %
Las medidas alternativas pueden ser resueltas por el despacho/oficina de forma eficiente con el recurso ordinario.	30 %	32 %
Los despachos/oficina deben cumplir indicadores estadísticos propios sobre la aplicación de medidas alternativas.	90 %	32 %
Devolución del expediente sin resolver por parte del Centro de Conciliación.	60 %	16 %
Cercanía del plazo en la prescripción del expediente.	30 %	25 %

Al contar el proceso ordinario con la oportunidad procesal para la aplicación de medidas alternativas, se evita una doble comparecencia de las partes.	60 %	18 %
Dificultad de las partes para acceder al Centro de Conciliación (por distancia, tiempo, etc).	0 %	32 %
No existe voluntad de las partes para participar.	40 %	32 %
Otro (especifique)	40 %	0 %

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de las encuestas aplicadas para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos

Del cuadro anterior, es posible indicar que para los/as jueces/zas conciliadores/as, la principal razón responde a que los despachos/oficinas que generan la remisión de expedientes al Centro de Conciliación se ven limitados dado que deben cumplir con indicadores estadísticos propios para la aplicación de medidas alternativas. Asimismo, en segunda instancia se valora como razones que afectan, la percepción de devolución del expediente sin resolver por parte del Centro de Conciliación y que el proceso ordinario cuenta con la oportunidad procesal para la aplicación de medidas alternas.

Entre otros factores identificados por los/as jueces/zas del Centro de Conciliación que se consideran afectan la remisión se ubican los siguientes: por parte del despacho de origen se percibe que se dan trámites que generan una recarga en cuanto a la itineración, citaciones y recordatorios de citas, puede existir una limitación en cuanto a la disponibilidad de espacio físico acorde y propicio para la realización de las audiencias de conciliación, se devuelven los expedientes sin ser conciliados y se justificar las plazas de los despachos.

En cuanto al primer aspecto, los Planes Anuales Operativos por parte de los distintos despachos, deben incluir metas en relación a una cantidad determinada de casos terminados por medidas alternas como respuesta al Plan Estratégico Institucional, lo que implica que asuntos que se podrían remitir al Centro de Conciliación, son asumidos por parte del mismo juzgado.

Según la evaluación del Plan Estratégico del 2019-2024 que fue conocida en la sesión N° 67-2022 celebrada el 09 de agosto del 2022 por el Consejo Superior, según las metas establecidas en este instrumento, se denota del 2019 al 2021 ha existido un decrecimiento de la cantidad de medidas alternas en primera instancia, en materia laboral de un 5,5%, en los juzgados penales un decrecimiento de 4,36%, en materia contravencional un decrecimiento de 3,27% y en agrario disminución del 11,33%. La materia contenciosa administrativa cuenta con una tendencia a la baja del 2019 con respecto al 2021, que pasó de 1042 asuntos a 67, lo anterior implica una disminución de 975 casos.

Con un cumplimiento en las metas establecidas en el PEI se encuentran únicamente las materias de Penal juvenil, Tránsito y Pensiones Alimentarias, las cuales superaron inclusive los valores esperados de casos terminados mediante la aplicación de medidas alternativas. La materia civil si cumplió con la meta establecida pero se recomienda modificar su valor dado que este se encuentra en 7 asuntos, durante el 2021 se resolvieron 501. En última instancia, los casos terminados por medidas alternativas en la materia de Familia presentan un comportamiento creciente de forma constante a partir del año 2019, lo que equivale a un 73,21% más en el 2021 con respecto al 2019.

Lo anterior es relevante ya que se desprende de la evaluación previa, que desde las distintas materias, la eficacia y cumplimiento de indicadores se mide por la cantidad de asuntos resueltos por medidas alternativas, lo cual al existir un decrecimiento en la cantidad de asuntos terminados por conciliación y la necesidad de alcanzar sus propias metas, constituye un obstáculo para que los despachos remitan expedientes al Centro de Conciliación.

En segunda instancia, la percepción de que los expedientes no son resueltos y por tanto es mejor que permanezcan en la vía ordinaria, refleja la necesidad de fortalecer la divulgación e información sobre el procedimiento y atención que se brinda desde el Centro de Conciliación, siendo que cuando un expediente es devuelto al despacho de origen, responde a una variedad de razones tales como: no cumplir con los criterios de admisibilidad y conciliabilidad, inasistencia o desinterés de las partes en la

conciliación y no haberse generado un acuerdo conciliatorio o un incumplimiento del mismo, lo cual implica igual que el expediente a pesar de no se terminó con un acuerdo conciliatorio, sí contó con un trámite por parte del Centro de Conciliación bajo los principios de la promoción de la paz social y la resolución pacífica del conflicto.

En el caso de la Comisión de Personas Usuarias, las razones valoradas en igualdad de relevancia, corresponde a que la aplicación de mecanismos de resolución alternativa puede ser resuelto por el despacho de origen, deben cumplir con indicadores estadísticos que limitan su remisión, y que existe una percepción de dificultad de acceso al Centro de Conciliación y que las partes no cuentan con la anuencia a participar en este proceso.

Esto refleja la necesidad de reforzar la divulgación y el conocimiento de las personas usuarias sobre la naturaleza, implicaciones y alcance de los mecanismos de resolución alternativa de conflictos, así como de la oportunidad que cuentan con acceder de manera voluntaria a los servicios especializados ofrecidos en esta materia por parte del Centro de Conciliación.

Relacionado con lo anterior, a continuación se detalla la valoración de la población judicial en cuanto a las razones que son consideradas inciden en que no se remitan asuntos:

Cuadro N°10: Razones de no remisión identificadas por parte de la población judicial

Razones	Porcentaje
Las medidas alternativas pueden ser resueltas por el despacho/oficina de forma eficiente con el recurso ordinario.	15 %
No existe voluntad de las partes para participar.	15 %
Otra razón	15 %
A criterio del despacho/oficina no se cuenta con expedientes viables para remitir al Centro de Conciliación.	12 %
Los despachos/oficina deben cumplir indicadores estadísticos propios sobre la aplicación de medidas	12 %

alternativas.	
Devolución del expediente sin resolver por parte del Centro de Conciliación.	9 %
Al contar el proceso ordinario con la oportunidad procesal para la aplicación de medidas alternativas, se evita una doble comparecencia de las partes.	9 %
Dificultad de las partes para acceder al Centro de Conciliación (por distancia, tiempo, etc).	7 %
Duración en la resolución del expediente por parte del Centro de Conciliación.	6 %
Cercanía del plazo en la prescripción del expediente.	2 %

Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de las encuestas aplicadas para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos

De esta forma, según lo consultado en el diagnóstico, se identifican por parte de la población judicial, que las razones que mayoritariamente limitan la remisión de asuntos al Centro de Conciliación refieren a que las medidas alternativas pueden ser resueltas por el despacho/oficina de forma eficiente con el recurso ordinario, no existe voluntad de las partes para participar en este procedimiento, los despachos cuentan con indicadores propios que deben cumplirse y en apariencia no se cuenta con expedientes viables para ser remitidos.

Lo anterior refleja que sí existe una afectación en cuanto a las metas consignadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) que corresponden a la aplicación de medidas alternativas en los distintos despachos en la remisión de expedientes al Centro de Conciliación, ya éstos requieren sean resueltos por ellos mismos para el cumplimiento de estos indicadores. Por tanto, dado que el Centro de Conciliación depende de los expedientes que son remitidos de otros despachos para su circulante, existe una vinculación directa con este factor.

Asimismo, los otros motivos reflejan la necesidad de promover activamente en la población y despachos judiciales, el derecho de las personas usuarias de acceder a servicios de resolución alternativa de conflictos de manera especializada por parte del Centro de Conciliación.

Entre otros motivos referidos por la población judicial como variables que limitan la remisión de asuntos al Centro de Conciliación se ubican las siguientes:

- Hay materias que no son conciliables, por lo que legalmente no es permitida su aplicación.
- La oportunidad procesal para su utilización se encuentra vencida en materia penal, siendo que según lo establecido legalmente es permitida previo a la apertura a juicio.
- Por cumplimiento de cuotas mensuales en el dictado de sentencia.
- Se percibe que la remisión del expediente cuenta con un exceso de requisitos, dado que se exige que el despacho de origen realice el trámite de señalamiento para la realización de la diligencia, por lo que la audiencia de conciliación podría realizarse directamente por parte del despacho. Por tanto se considera que no es un beneficio y se cuenta con poco personal dedicado para tal fin.
- En el despacho se cuenta con el recurso necesario para asumir la conciliación. Las personas juzgadoras aplican este mecanismo dado que se incluye dentro de las etapas de la audiencia un espacio para conciliación.
- En segunda instancia deben solicitarlo las partes y por tanto funciona mejor con el juez del despacho.
- Se percibe que el expediente va y regresa al despacho sin solución por parte del Centro de Conciliación.
- Presunción de que existe desconocimiento de los jueces/zas conciliadores/zas en materias específicas sobre derecho de fondo.
- Desconocimiento del procedimiento de remisión de asuntos al Centro de Conciliación.
- En el Circuito Judicial no se cuenta con una sede del Centro de Conciliación.
- Existe un desconocimiento sobre la disponibilidad de Sedes del Centro de Conciliación.
- Resistencia del Ministerio Público.
- No se incentiva la remisión de asuntos.
- Se desconoce o no se aplican servicios para la materia penal juvenil.

Según otros motivos manifestados por la población judicial, se considera en términos generales lo siguiente: existen razones en cuanto a que la aplicación del mecanismo no es viable legal y procesalmente, la necesidad de divulgación e información ya que se desconoce la disponibilidad de



servicios del Centro de Conciliación, y la percepción de que deben realizarse trámites adicionales para su remisión, y en última instancia, que la aplicación de mecanismos de resolución alternativa de conflictos es asumido por los propios despachos y por tanto no se remiten expedientes.

Lo anterior refleja la necesidad en cuanto a la sensibilización y divulgación de los servicios que dispone el Centro de Conciliación así como del procedimiento establecido institucionalmente para la remisión de asuntos. Asimismo, a pesar de que por parte de los despachos judiciales se utilizan medidas alternas y/o conciliación que son contabilizados estadísticamente de esta manera, es necesario reforzar el valor agregado que genera la utilización de los servicios del Centro de Conciliación, siendo que su tiempo de respuesta en promedio se ubica en 2,2 meses, la especialización en esta materia y la competencia ampliada con la que cuentan las personas conciliadoras para resolver el conflicto de manera integral se traduce en un beneficio para los usuarios que desean una respuesta oportuna de parte de la administración de justicia.

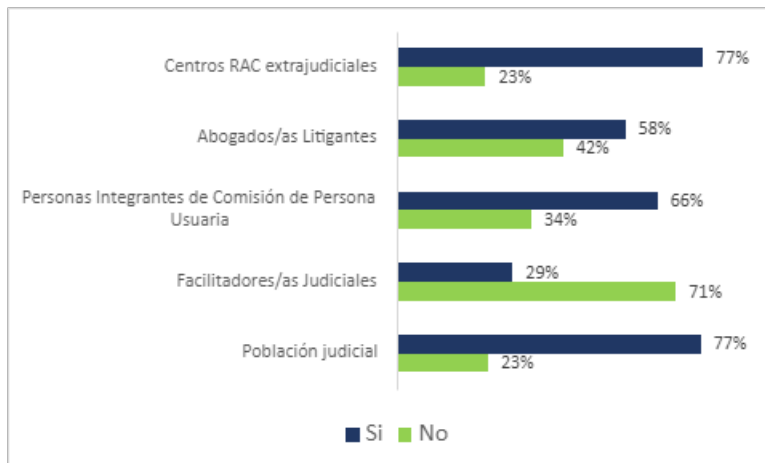
Lo anterior hace necesario poder visualizar a continuación, los temas y necesidades que tanto para la población interna como externa al Poder Judicial, es importante de incluir en la construcción e implementación de esta Política.

d) Procedimiento de Justicia Restaurativa

Como parte de la aplicación de métodos de resolución alternativa de conflictos, existe particular interés en identificar y reconocer el aporte que genera el procedimiento de Justicia Restaurativa al Poder Judicial, el cual desde su inicio e implementación en el año 2012, ha contado con una ampliación y consolidación a nivel nacional en materia penal, penal juvenil, contravencional y tratamiento de drogas bajo supervisión judicial.

De esta forma es necesario identificar el conocimiento de la población en cuanto a la existencia de este procedimiento, el cual se detalla a continuación:

Gráfico N°14: Conocimiento del Programa de Justicia Restaurativa



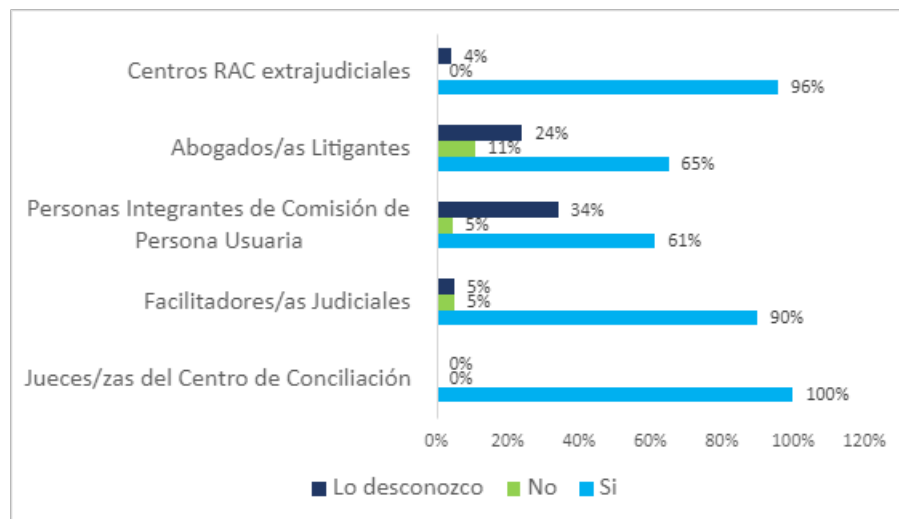
Fuente: Elaboración propia, datos obtenidos de las encuestas aplicadas para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos

Según lo anterior, en cuanto al conocimiento de Justicia Restaurativa en el Poder Judicial, el mismo es mayormente identificado por la población judicial, los Centros RAC extrajudiciales con un 77%, y en menor medida es identificado a lo externo de la institución por integrantes de la Comisión de la Persona Usuaría, abogados/as y facilitadores/as judiciales.

La Justicia Restaurativa en el Poder Judicial encuentra una diferencia en su metodología para la aplicación de institutos procesales alternativo en materia penal, siendo que cuenta con principios y valores que finalmente buscan promover un cambio de paradigma en la administración de justicia al resolver las controversias de forma integral, con la participación activa de la víctima, la persona ofensora y la comunidad.

Por tanto interesó ver si la población consultada consideraba que la aplicación de Justicia Restaurativa genera un aporte positivo, ante lo cual se detalla su respuesta:

Gráfico N°15: Aporte del procedimiento del Programa de Justicia Restaurativa



Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos

En cuanto al abordaje que se realiza desde Justicia Restaurativa en materia penal, la diferencia y aporte positivo que se suma a la aplicación de medidas alternas en el procedimiento ordinario, responde según la Oficina Rectora de Justicia Restaurativa, principalmente a dos cosas, el abordaje interdisciplinario e integral del que se brinda a la resolución del conflicto, específicamente el aportado por el equipo psicosocial, y en segunda instancia, en Justicia Restaurativa la diferencia reside en el reconocimiento y reparación del daño, lo cual permite dar una respuesta más efectiva a la víctima y a sus necesidades y no solamente en la norma que se infringió.

Desde la óptica del Ministerio Público, su valor agregado radica en que la esencia de Justicia Restaurativa es diferente a lo ordinario y retributivo, ya que una cuenta con una visión social e integral y un seguimiento no solo jurídico, lo cual cuenta con una gran valía y aporte el que detrás de esas decisiones, recomendaciones y seguimiento, exista un componente psicosocial.

Por tanto las autoridades consultadas coinciden en afirmar que Justicia Restaurativa aporta a la sociedad beneficios que no son posibles en el procedimiento ordinario, ya que permite a las personas

una responsabilidad activa para identificar qué debe mejorarse, permite que se tome conciencia para evitar la reincidencia y existe una reparación del daño causado hacia la víctima y la comunidad como principio, lo cual se acompaña con el alto control y alto apoyo con el que cuentan las personas durante todo el procedimiento.

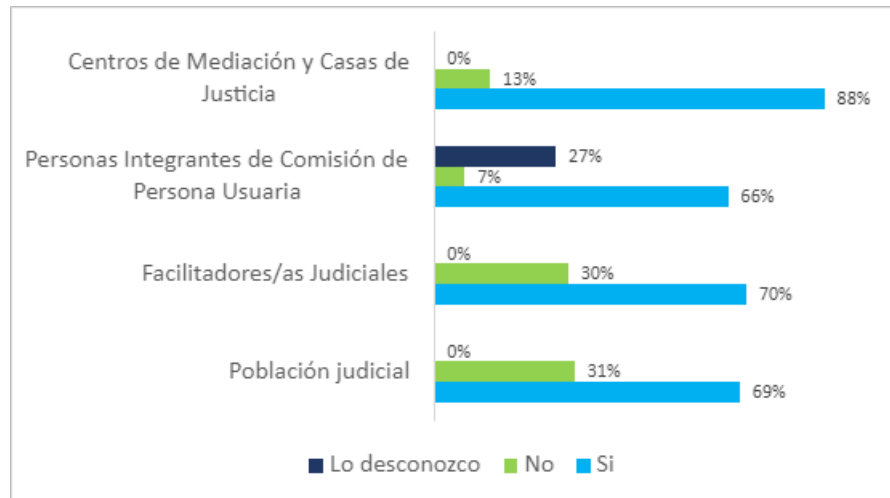
Asimismo los/as jueces/zas conciliadores indican que esta diferenciación responde a:

- La aplicación de principios y técnicas que forman parte de la resolución alternativa de conflictos.
- Genera mayor satisfacción para las partes, reduce la reincidencia y permite la reinserción de la persona imputada ante el reconocimiento del daño.
- Promueve la expresión de pensamientos y sentimientos en un espacio seguro y de confianza, por lo cual es una justicia más humana.
- Promueve la participación de la víctima, la persona ofensora y la comunidad.
- Cuenta con un abordaje interdisciplinario durante todo el procedimiento restaurativo y un seguimiento por parte del del equipo psicosocial.

Lo anterior da claridad a la diferenciación y especialidad del procedimiento de Justicia Restaurativa, siendo que aunque para dar finalización al proceso se aplican medidas alternativas al igual que en lo ordinario, su resolución por este medio cuenta con un abordaje propio para garantizar el reconocimiento del daño por parte de la persona ofensora y la reparación del daño hacia la víctima y la comunidad.

Como parte de este procedimiento, interesó identificar el conocimiento de la población consultada sobre la utilización de medidas alternativas en Justicia Restaurativa:

Gráfico N°16: Conocimiento de uso de mecanismos de resolución alternativa de conflictos en el procedimiento de Justicia Restaurativa



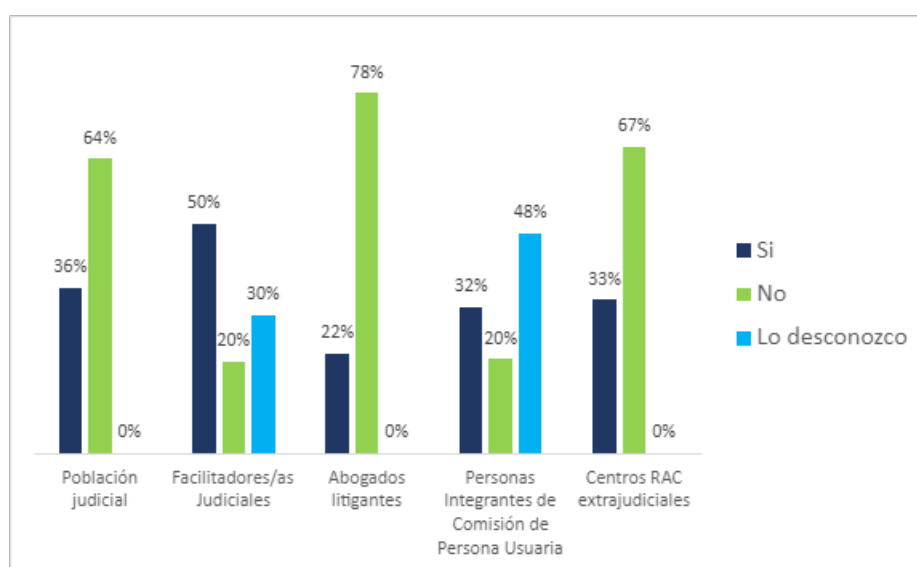
Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos

De lo anterior es posible concluir que en términos generales sí existe una asociación en la utilización de mecanismos de resolución alternativa de conflictos como parte del procedimiento de Justicia Restaurativa.

Tal y como lo establece la Ley N.º 9582 en su artículo 6, en cuanto a la implementación del procedimiento de Justicia Restaurativa en materia penal, en el caso de las personas juzgadoras se integrará en cada jurisdicción según competencia, territorio y etapa procesal, detallando también la posibilidad de integración por parte el Centro de Conciliación. Cabe indicar que el procedimiento con el Centro de conciliación fue definido en el 2017 mediante la Circular del Consejo Superior N°157-17, el cual reforzó el trabajo con Justicia Restaurativa que ya previo a esta circular era efectuado por parte de algunas de las Sedes del Centro de Conciliación.

Ante esta vinculación por parte del Programa de Justicia Restaurativa se procedió a consultar a las poblaciones sobre su conocimiento en cuanto a la intervención por parte del Centro de Conciliación, la cual es posible detallar a continuación:

Gráfico N°17: Conocimiento de atención de asuntos del Programa de Justicia Restaurativa por parte del Centro de Conciliación



Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos

De lo anterior se denota que existe un desconocimiento de todas las poblaciones consultadas en cuanto a la participación del Centro de Conciliación en el procedimiento de Justicia Restaurativa, siendo que las respuestas afirmativas varían entre 0% y 50% como máximo, lo cual refleja la necesidad de divulgar y promocionar esta vinculación.

Ante esto, los/as jueces/zas conciliadores/as refieren que cuentan con el perfil que responde al requerido en Justicia restaurativa y esto contribuye al cumplimiento de los procesos restaurativos, al poder garantizar un abordaje integral del conflicto. Asimismo se afirma que la interdisciplinariedad al



trabajar de manera conjunta con los equipos psicosociales de Justicia Restaurativa se brinda un mejor servicio a la conciliación para la creación de soluciones integrales.

e) Temas prioritarios para la co-creación y formulación de la Política.

El tema de resolución alternativa de conflictos en el Poder Judicial ha sido incluido en la planificación estratégica de la institución con el compromiso de fortalecer la administración de justicia desde el quinquenio del 2000-2005, orientado a descongestionar los despachos judiciales y reducir la mora judicial. Posteriormente ha continuado su inclusión en los planes estratégicos institucionales, incluyendo el actual plan del 2013-2018 mediante el tema de retraso judicial, y en el plan del 2019-2024 en el tema estratégico de resolución oportuna de conflictos.

En este sentido, las instancias consultadas reflejan que la institución ha contado con acciones, decisiones y servicios que afirman la apuesta hacia la resolución alternativa de conflictos, no obstante, existe una desfase entre lo establecido a nivel estratégico y la práctica.

Desde lo establecido normativamente y estratégicamente, es una prioridad para el Poder Judicial, reflejado por ejemplo en que existe una Comisión de Resolución Alterna de Conflictos, la existencia de metas estratégicas en este tema y que por tanto se trabaja para implementar servicios de resolución alternativa de conflictos en todas las materias e instancias. Asimismo se cuenta con recurso especializado en los Centros de Conciliación para la conciliación judicial, lo cual busca promover y garantizar el derecho para acceder a la solución de autocomposición del conflicto.

Sin embargo, la realidad del Poder Judicial en cuanto a la utilización de los mecanismos de resolución alternativa de conflictos es distinta, siendo que según los datos del Observatorio Judicial durante el 2021, únicamente el 4,88% de los expedientes finalizados fueron mediante la aplicación de alguna medida alterna o conciliación.

Lo anterior refleja una disonancia entonces entre la planeación estratégica y su correspondiente



visión institucional con la práctica judicial, donde se refleja una resistencia, poca sensibilización y baja derivación de asuntos para ser resueltos de manera alternativa.

En el marco de la construcción de la Política de mecanismos RAC, las afirmaciones anteriores nos remiten a lo establecido en el Modelo de Gestión de Políticas Institucionales Planificación, donde se afirma que una política constituye: *“una guía orientadora que se expresa en los objetivos, las líneas de acción y los resultados esperados sobre un tema y la atención o transformación de un problema de interés institucional y/o social”*.

Como ha sido desarrollado en los apartados previos, a nivel institucional ha existido un decrecimiento en la cantidad de asuntos terminados con la utilización de mecanismos alternativos en diversas materias, lo cual sumado a factores de valoración y conocimiento en cuanto a la naturaleza de esta forma de resolución, impactan y limitan de manera directa el fortalecimiento de esta materia en la institución.

Por tanto, como interés de los instrumentos se consultó a las poblaciones sobre temas prioritarios para ser considerados en la construcción de la Política Integral Institucional de los Mecanismos de Resolución de Conflictos del Poder Judicial, los cuales según su orden de prioridad fueron ubicados de la siguiente forma:

Tabla N°11: Priorización de temas para la construcción de la Política

Temas	Población consultada			
	Población judicial	Jueces/zas del Centro de Conciliación	Facilitadores /as Judiciales	Integrantes Comisión Persona Usuaría
Promoción y divulgación de Mecanismos de Resolución de Conflictos	1	2	1	1
Formación en Mecanismos de Resolución de Conflictos	2	4	2	2
Lineamientos institucionales para fortalecer la remisión de procesos al Centro de Conciliaciones	3	3	3	3
Mejoramiento de la atención, cobertura y/o capacidad operativa de los Centros de Conciliación.	4	1	4	4

Fuente: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas para la construcción de la Política Institucional para Resolución alternativa de Conflictos

Según lo anterior, se refleja por parte de la población judicial y las poblaciones externas a la institución consultadas, el interés de priorizar en el tema de resolución alternativa de conflictos, en primera instancia la promoción y sensibilización, en segundo orden la capacitación y en tercer lugar el fortalecimiento de remisión de asuntos al Centro de Conciliación, lo cual se vincula con el último tema con el que se espera mejorar la atención, cobertura y capacidad operativa de ésta instancia.

Asimismo, por parte del Centro de Conciliación, se ubica su interés por mejorar el servicio que se brinda desde ésta instancia y por tanto se ubica como tema prioritario su atención y cobertura, la necesidad de promocionar la disponibilidad de estos servicios y contar con lineamientos que permitan el fortalecimiento de los mismos.

Tanto el tema de promoción, sensibilización y capacitación, refieren a la necesidad de que tanto el personal judicial como desde la ciudadanía, personas usuarias y sociedad civil, se cuente con el conocimiento de lo qué consisten las medidas alternativas y que además se propicie un cambio en la

cultura de resolución de conflictos y de trabajo del Poder Judicial, lo cual constituye un desafío para la institución en el cumplimiento de lo planificado estratégicamente para la institución y los compromisos asumidos como país para garantizar a las personas el resolver los conflictos judiciales por este medio.

Posteriormente se les consultó a las poblaciones por temas o necesidades a ser incluidas en la formulación de esta política, por lo que a continuación se detalla la categorización de lo referido por las población judicial y los/as jueces/zas conciliadores/as del Centro de Conciliación:

Tabla N°12: Temas y necesidades referidos por la población judicial y jueces/zas conciliadores del Poder Judicial

Población	Tema	Necesidad
Población funcionaria judicial	Capacitación	Creación de cursos de resolución alternativa de conflictos, mediación y conciliación, incluyendo técnicas. Asignar presupuesto para la capacitación. Mejorar la capacitación en la ejecución de las materias conciliables. Contar con mayor cantidad de personal especializado y capacitado. Fortalecer la capacitación de Justicia Restaurativa en fase de juicio (como pena) y en materia contravencional. Mayor capacitación para jueces/zas conciliadores/as en materias específicas para que los acuerdos no se tornen inejecutables.
	Promoción y sensibilización	Promocionar e informar sobre los servicios que existen y utilizan métodos de resolución alternativa de conflictos, cómo se accede a éstos y cuál es su procedimiento. Divulgar hacia la ciudadanía su derecho de acceder a estos mecanismos y en qué consisten. Promocionar la resolución pacífica de conflictos. Sensibilizar y concientizar a las personas funcionarias judiciales para generar un cambio de paradigma hacia una cultura de paz. Promocionar la conciliación judicial frente al dictado de la sentencia. Incentivar la aplicación de los mecanismos de resolución alterna de conflictos en segunda instancia. Mayor sensibilización en personal judicial del Ministerio Público y Judicatura. Es necesario que las partes puedan comprender la diferencia entre el conflicto a nivel personal del litigio judicial Incorporar a las Contralorías de Servicio en la divulgación de mecanismos RAC como forma de buscar mejoras tangibles en el servicio. Campañas informativas dirigidas a personas usuarias, por medios

Población funcionaria judicial		<p>televisivos y radiales que son los de mayor alcance.</p> <p>Concientizar en la utilización eficiente de recursos, y establecer la importancia de tener personal judicial en los centros de conciliación, programas de justicia restaurativa, aclarando que son servicios alternativos al proceso ordinario, por lo que se complementan.</p>
	Recurso humano	<p>Contar con más personal especializado en resolución alternativa de conflictos en todos los circuitos judiciales.</p> <p>Que el personal que ingresa al Poder Judicial cuente con un perfil adecuado para asumir temas de resolución alternativa de conflictos.</p> <p>Que todas las personas juzgadoras cuenten con herramientas de conciliación.</p> <p>Que los jueces y las juezas que apliquen los mecanismos de resolución alterna de conflictos, tengan capacidad técnica y habilidades blandas comprobadas.</p>
	Justicia Restaurativa	<p>Ampliación del procedimiento a otras materias.</p> <p>Permitir delitos funcionales para ser resueltos en Justicia Restaurativa o por el Centro de Conciliación.</p> <p>Priorizar esta forma de resolver el proceso penal.</p> <p>Se requiere de una reforma legal que suspenda la prescripción mientras el expediente se encuentre en justicia restaurativa.</p> <p>Diferenciar el procedimiento de Justicia Restaurativa de los mecanismos de resolución alternativa de conflictos.</p> <p>Apertura legislativa para introducir más delitos en las posibles medidas alternas y justicia restaurativa.</p> <p>Que en justicia restaurativa se fortalezca el seguimiento de los casos con acuerdos para lograr una mayor efectividad.</p>
	Del procedimiento	<p>Seleccionar casos que, sin necesidad del juicio, podrían ser resueltos a través de la aplicación de medidas alternas.</p> <p>Especificar con claridad las características de estos procesos en las funciones de citación y notificación.</p> <p>La duración de los proceso de resolución alterna de conflictos debe ser menor.</p> <p>Que se permita la etapa de conciliación como acto procesal previo a cualquier resolución que inicia su tramitación procesal.</p> <p>Que la conciliación o Mediación previa sea obligatoria.</p> <p>Que todos los despachos judiciales previamente informen a la parte antes del ingreso del expediente sobre la opción de la resolución alternativa de conflictos.</p> <p>Es necesario permitir el tramite por medida alterna desde el inicio del proceso.</p> <p>Disminuir los formalismos para llevar a cabo un acuerdo entre las</p>

Población funcionaria judicial		<p>partes.</p> <p>Otorgar un papel más decisivo a las partes para la resolución del caso.</p> <p>Remisión prioritaria de los expedientes al Centro de Conciliación y luego a su despacho de origen.</p> <p>Coordinar con los juzgados, promover la oralidad y la conciliación.</p>
	Requerimientos tecnológicos y estadísticos	<p>Eliminar como un caso reentrado estadísticamente aquellos que no pudieron ser resueltos mediante una salida alterna y reducir los tiempos de las oficinas de salidas alternas para tramitar las causas.</p>
	Materias	<p>Fortalecer la aplicación de la resolución alternativa de conflictos en todas las materias en las que sea posible legalmente.</p> <p>Valorar la incorporación en materias tales como penalización, violencia doméstica, donde se requiere que se adopte mas la posibilidad de permitir a los usuarios que accedan a mecanismos de resolución alterna en la etapa preliminar.</p> <p>Que se amplíe en campo de cobertura a la fase de juicio porque el criterio no es uniforme fundamentado en que el Código Procesal Penal señala un límite previo a dicha fase.</p> <p>Desde la Sala de Casación Penal, se puede incentivar a los jueces y juezas en las resoluciones, haciendo la indicación de que el presente proceso se pudo haber resuelto por medio de una RAC, en lugar de una sentencia, en los casos donde así se identifiquen.</p>
	Centros de Conciliación	<p>Mejorar la comunicación con los despachos judiciales.</p> <p>Definición de lineamientos claros en cuanto a los casos que se deben resolver mediante resolución alternativa de conflictos.</p> <p>Amplitud en las políticas y procedimientos para remisión y trámite de expedientes en los centros de conciliación</p> <p>Que los Centros de Conciliación incluyan la materia cobratoria en sus planes de trabajo.</p> <p>Mayor cantidad de sedes, cobertura y capacidad por parte del Centro de Conciliación.</p> <p>Que se brinde capacitación sobre conciliación desde el Centro de Conciliación.</p> <p>Mejorar la duración en la resolución del expediente por parte del Centro de Conciliación, a veces se tarda mucho tiempo desde que se celebra la audiencia de conciliación hasta que se dicta y notifica el archivo o sobreseimiento definitivo por parte del Centro.</p>
	Ámbito Administrativo	<p>Utilizar mecanismos alternativos para conflictos organizacionales de diversa índole, así como en la atención de procesos administrativos y disciplinarios internos.</p> <p>Aplicación de técnicas restaurativas en los conflictos internos de las oficinas judiciales como una forma de mejorar el ambiente laboral y favorecer el bienestar de las personas que trabajan en el Poder Judicial.</p>

Población funcionaria judicial		Incorporar la resolución alternativa a situaciones de conflictos de interés, de acoso laboral e incumplimiento de deberes.
	Ministerio Público	<p>Incorporar el tema de resolución alternativa de conflictos en los datos estadísticos.</p> <p>Que se explique esta posibilidad a la víctima, de manera imparcial e informada su derecho y opción a optar por medidas alternativas.</p> <p>Que se le de la opción a la oficina Civil de la Víctima de renunciar a sus costas en pro de una conciliación o arreglo entre partes cuanto éste solo punto es el que impide el arreglo.</p> <p>Promover en el Ministerio Público que la solución del conflicto entre las partes debe ser el fin principal del proceso.</p> <p>Mayor apertura por parte de la política criminal de la Fiscalía para la utilización de medidas alternativas.</p> <p>Valorar modificaciones en el proceso de captación de los expedientes de las medidas alternativas y tomar en consideración el plazo de prescripción.</p> <p>Obligatoriedad de remisión desde las fiscalías de los casos que cuente con requisitos para medidas alternativas.</p>
	Población usuaria	<p>La implementación de mecanismos de resolución alternativa de conflictos y de Justicia Restaurativa en procesos vinculados con pueblos indígenas es un mandato legal conforme a la Ley de Acceso a la Justicia de Pueblos Indígenas que no ha sido atendido a la actualidad, salvo pocos intentos en materia penal, conforme a la cosmovisión de los 8 pueblos indígenas que habitan en los 24 territorios en Costa Rica.</p> <p>Fortalecimiento de los derechos de las personas víctimas en el tema de resolución alternativa de conflictos.</p>
Jueces/zas del Centro de Conciliación del Poder	Interinstitucionalidad	<p>Contemplar acuerdos de cooperación con entes externos especializados.</p> <p>Acciones institucionales concretas que insten al sistema educativo público y privado, a fortalecer en niños y adolescentes, la cultura de paz y conciliación.</p>
	Para los despachos judiciales	<p>Mayor disposición de espacios en agenda para el señalamiento de conciliaciones judiciales del Centro de Conciliación.</p> <p>Fomentar a los despachos que remitan el envío de expedientes al Centro de Conciliación para poder brindar un servicio célere.</p>
	Sensibilización y Promoción	<p>Dar a conocer los servicios del Centro de Conciliación.</p> <p>Promover institucionalmente que la medidas alternativas sean referidas en primera instancia al Centro de Conciliación.</p> <p>Que los departamentos administrativos conozcan los servicios y los promuevan.</p>

		Mayor apoyo institucional y promoción de los Centros de Conciliación, desde jerarquías tales como el Consejo Superior, la Comisión RAC y la Dirección de Planificación para la búsqueda de mecanismos que incentiven su utilización.
Judicial	Capacitación	Informar y capacitar al personal judicial sobre los criterios de admisibilidad del Centro de Conciliación, sistemas, itineración de expedientes, etc. Capacitación al personal técnico de los juzgados para que desde el inicio del proceso se aborde al usuario y se le expliquen las ventajas de la conciliación y servicios del CCPJ.
	Interinstitucionalidad	Incorporar la materia RAC como parte de la formación curricular de la carrera de Derecho.
	Servicio	Contar con mayor cantidad de sedes y mejorar la cobertura y capacidad operativa por parte del Centro de Conciliación
	Coordinaciones con despachos judiciales	Contar con un mayor acercamiento y comunicación con el personal judicial. Coordinar con las diferentes jurisdicciones para atender los casos en forma conjunta.
Jueces/zas del Centro de Conciliación del Poder Judicial	Procedimiento	Que obligatoriamente se agote la etapa de la conciliación, remitiendo en primera instancia el expediente al Centro de Conciliación, para que no dependa de la voluntad de los despachos el remitir los expedientes al Centro de Conciliación.
	Requerimientos tecnológicos y estadísticos	Que se visualicen los datos estadísticos del Centro, y se busque fortalecer todas las sedes.

Como es posible visualizar, desde la población judicial existen muchos temas y necesidades relevantes de ser incorporadas en la co-creación de esta política. Como aspectos relevantes, deben visualizarse y tomarse en consideración la referencia a las necesidades de trabajar este tema desde la intersectorialidad y el interés de promover la resolución alternativa de conflictos en el ámbito administrativo y disciplinario. Asimismo se identifican necesidades en cuanto a la divulgación, capacitación y sensibilización en este tema, así como recomendaciones procedimentales para diferentes materias, instancias y despachos. Todas éstos elementos, permiten visualiza áreas y necesidades que buscan el fortalecimiento del servicio a lo interno de la institución y la incorporación de necesidades de la población usuaria en su derecho a estos servicios por parte de la administración de justicia.

En cuanto a las necesidades y recomendaciones brindadas por parte de los/as jueces/zas conciliadores/as del Centro de Conciliación, se considera que es necesario fortalecer la divulgación, capacitación y sensibilización de la resolución alternativa de conflictos tanto a lo interno como externo del Poder Judicial. Debe promoverse el uso de mecanismos alternativos desde el inicio del proceso, agotando la posibilidad de recurrir a los servicios del Centro de Conciliación.

A continuación se detallan los temas y necesidades referidos por las poblaciones consultadas de manera externa al Poder Judicial:

Tabla N°13: Temas y necesidades referidos por poblaciones externas al Poder Judicial

Población	Tema	Necesidad
Abogados/as agremiados al Colegio de Abogados/as de Costa Rica	Promoción y sensibilización	Que los jueces cuenten con empatía, escucha activa y sean conscientes de los sentimientos de las personas. Realizar una transformación en la cultura con ayuda de profesionales en gestión de cambio y estrategia. Promover y dar más divulgación. Mejorar los mecanismos de información pública que den a conocer este tipo de alternativa judicial y reeducación en la ciudadanía sobre este tipo de servicios. Un panorama claro para los usuarios de cuales son los recursos que deberá emplear si insiste en litigar un tema, así como la proyección más aproximada de tiempo que necesitará apoyada en datos estadísticos. Que exista una guía práctica y ejecutiva los servicios; fácil de leer.
	Capacitación	Brindar capacitación al personal judicial. Capacitar a la población judicial en cuanto al tema de conciliación y la mediación. Deberían uniformarse los conceptos y abrir una carrera de mediación más formal, seria y profesional.
	Del proceso	El procedimiento que aplican y la forma de intervenir en los mismos no es el adecuado. En todos los procesos convocar a audiencias tempranas de conciliación y que sean señaladas a un mes máximo de la resolución respectiva. Debería tener mayor peso procesal. Garantizar a las partes que la conciliación siempre se genere en una situación de igualdad. Actualizar los aranceles y agregar una parte para los abogados sobre la resolución alternativa de conflictos. Incluir la perspectiva de género, de diversidad, interseccionalidad y

		<p>personas LGBATIQ+.</p> <p>Que los jueces no sean conciliadores y decisores en un mismo proceso.</p> <p>Que por norma antes se agote siempre la posibilidad de una conciliación.</p> <p>Garantizar el secreto de lo actuado en caso de que el acuerdo no prospere.</p>
	Administrativo	Utilizar estos mecanismos en programas dirigidos a la población judicial.
Facilitadores(a)s judiciales	Capacitación	<p>Brindar capacitación en esta materia.</p> <p>Implementar talleres sobre métodos alternos y cultura de paz.</p>
	Promoción y sensibilización	<p>Brindar información sobre el servicio y cómo solicitarlo.</p> <p>Brindar información sobre el derecho de acceder a los mecanismos de resolución alternativa de conflictos.</p> <p>Divulgar sobre el servicio de mediación comunitaria.</p>
Integrantes de las Comisiones de la Persona Usuaría del Poder Judicial	Acceso al servicio	Existencia de personas juzgadoras conciliadores/as en todo el país.
	Servicio	<p>Que se delimite claramente el campo de acción de estos procesos alternativos.</p> <p>Creación de mejores condiciones para que se resuelva rápido los procesos en esa etapa y no retrasen el trámite normal, en caso de que no se pueda llegar a acuerdo.</p> <p>Orientar el servicio a las necesidades de las diversas poblaciones vulnerables.</p> <p>Mayor control para el correcto aprovechamiento de este recurso por parte de los despachos con altas cargas laborales para que sea utilizado como corresponde.</p>
	Participación ciudadana	<p>Mayor participación de la sociedad civil en este tema.</p> <p>Mejorar los procesos de rendición de cuentas y de evaluación de resultados para contar con mayor cercanía a la sociedad civil.</p>
	Interinstitucionalidad	Mayor articulación con Casas de Justicia en la promoción del diálogo y la cultura de paz.
	Promoción y sensibilización	<p>Mayor divulgación de la metodología RAC para contar con claridad de los servicios y el procedimiento a seguir.</p> <p>Programar charlas a los funcionarios judiciales que le brinden seguridad al usuario de la importancia de la conciliación.</p>
	Capacitación	<p>Mayor capacitación para que se conozcan las formas alternativas.</p> <p>Programar charlas a la población judicial que le brinden seguridad al usuario de la importancia de la conciliación.</p>
Centros de Resolución Alternativa de Conflictos	Promoción y sensibilización	<p>Brindar mayor promoción y sensibilización al personal judicial.</p> <p>Informar a las personas usuarias de los servicios de resolución alternativa tanto judicial como extrajudicial.</p> <p>Dar mayor fuerza al tema de resolución alternativa de conflictos.</p>

extrajudiciales		Realizar promoción y sensibilización hacia la comunidad.
	Interinstitucionalidad	Fortalecer el uso del Protocolo de aplicación de Justicia Restaurativa en Contravenciones con Casas de Justicia. Propiciar una articulación entre el Poder Judicial y el RAC extrajudicial, tanto para la homologación de acuerdos extrajudiciales como para remisión de asuntos para audiencias. Fortalecer la comunicación entre el Centro de Conciliación, Casas de Justicia y Centros RAC.
	Generales	Que el abordaje del conflicto se realice de forma integral. Que las conciliaciones sean desarrolladas según modelos de gestión técnica, según el procedimiento y abordaje que requiere. Flexibilización de los métodos RAC en pro del beneficio de las partes. Que la conciliación no sea efectuada por el juez decisor. En el Centro de Conciliación debe existir una gestión y procedimientos unificados para todas sus sedes para que no se genere incertidumbre a lo externo. Que los métodos RAC sean visualizados en su totalidad, tanto en lo ordinario, restaurativo y comunitario con las personas facilitadoras judiciales. Obligatoriedad de la mediación previa y la mediación prejudicial.

Por tanto visualizar estas necesidades es una ventaja tanto para el Poder Judicial como para el país, porque es un cambio de cultura en la resolución de conflictos que implica incluso en la forma en la que se resuelven los conflictos disciplinarios,

Desde las entrevistas realizadas a personas con cargos de jefaturas, coordinaciones y magistratura vinculadas al tema de resolución alternativa de conflictos, se describe a continuación sus aportes en cuanto a temas y necesidades que deben tomarse en consideración para la construcción de la Política:

Tabla N°14: Temas y necesidades referidos como necesarios para la construcción de una política institucional en resolución alternativa de conflictos para el Poder Judicial

Tema	Necesidad
Promoción y sensibilización	<p>Contar con una política comunicacional y de sensibilización para darle sostenibilidad a la Política, sobre lo que es la resolución alternativa de conflictos. Sensibilizar y capacitar a nivel externo a los/as abogados/as litigantes, donde se comprenda que litigar no debe ser siempre la opción y aunque los honorarios en la conciliación se reducen considerablemente, también se reduce también el tiempo.</p> <p>Debe sensibilizarse en temas para motivar la empatía y respetar la voluntad de las partes por los operadores jurídicos, donde exista una verdadera asimilación de la importancia del uso de estos mecanismos alternativos.</p> <p>Debe sensibilizarse en la visión de una justicia reparadora, restaurativa y terapéutica frente a una justicia retributiva, marcadamente adversarial. Por lo que debe existir un cambio de la cultura adversarial por una cultura de paz.</p> <p>Enfocar la Justicia Alternativa y Justicia Restaurativa como procesos complementarios que buscan satisfacer a la persona usuaria.</p> <p>Informar a la población de que el Poder Judicial no es solo adversarial.</p> <p>Divulgar el trabajo realizado por los Centros de Conciliación, adaptando la comunicación y sus respectivas campañas a las realidad de cada Sede.</p> <p>Sensibilizar a nivel de Corte Plena que las ventajas de esta materia son cuantificables, contabilizarlo en todos los planos, para que se traduzca en una prioridad.</p>
Capacitación	<p>Fortalecer la capacitación de toda la población judicial para que se conozca los elementos básicos de la resolución alternativa de conflictos y que la judicatura cuente con una formación conciliadora y mediadora.</p> <p>Contar con un programa de ingreso a la carrera judicial que necesariamente contenga en todos los aspectos a evaluar el tema de la resolución alternativa de conflictos.</p>
Materias	<p>Incentivar y fortalecer el uso de mecanismos de resolución alternativa en todas las materias en las que no se encuentre prohibida legalmente su aplicación.</p> <p>Fortalecer el uso de medidas alternativas en materias donde exista mayor mora, visualizar aquellas materias meramente patrimoniales y disponibles pues permiten aplicar la conciliación.</p> <p>Reforzar la aplicación de mecanismos de resolución alternativa de conflictos en procesos donde</p>
Articulación, monitoreo y evaluación	<p>Debe reforzarse el tema de la valoración de las estadísticas, debe existir un incentivo para los despachos para derivar asuntos de conciliación al Centro de Conciliación. Debe identificarse algún punto de equilibrio donde esa remisión cuente con un valor.</p> <p>Tanto para despachos judiciales como para el Ministerio Público, se dificulta la aplicación de medidas alternativas porque las sentencias son un indicador que en la cultura judicial adversarial cuenta con mayor valor.</p>

	<p>Debe trabajarse en la estructura o en los instrumentos de actuación, en los sistemas, indicadores tanto en materia de resolución alternativa de conflictos como lo respectivo al Centro de Conciliación.</p> <p>Es indispensable que haya una estandarización de procedimientos. La imagen del Centro de Conciliación debe ser reforzada mediante el trabajo conforme a los parámetros que ha establecido la Dirección de Planificación.</p> <p>Es indispensable la valoración y seguimiento de la operativización y trazabilidad de los asuntos en esta materia.</p>
Derecho a la resolución alternativa de conflictos y poblaciones vulnerables	<p>En la aplicación de la resolución alternativa, es necesario tomar en consideración las necesidades de todas las poblaciones establecidas como vulnerables, donde se pueda asegurar a las personas el acceso y uso de estos mecanismos.</p> <p>De la óptica de las víctimas, debe reforzarse que el fortalecimiento y fomento de estos mecanismos que encuentra en la celeridad una de las principales ventajas para resolver su conflicto con mayor rapidez (de cara al plazo ordinario). Asimismo se reconstruye el tejido social y busca satisfacer a las pretensiones de la víctima.</p> <p>Concretizar el derecho constitucional a la solución alternativa de conflictos contenido en que todas las personas pueden resolver sus diferencias por árbitros.</p>
Reformas Legales	<p>Es necesaria a aprobación de la Reforma promovida por la Comisión RAC a la Ley Orgánica del Poder Judicial, la cual impactará de manera positiva y permitirá el crecimiento de la resolución alternativa de conflictos en la institución. Dará sustento legal al Centro de Conciliación y a los/as jueces/zas conciliadoras, establece como un mandato expreso a todas todas las autoridades administrativas y judiciales, para que en todo proceso o procedimiento las partes deban ser informadas sobre las ventajas del uso de la conciliación o de otro medio alternativo para que puedan gestionar y/o resolver su conflicto. Si existiese esta Ley podría entonces considerarse una derivación más próspera en asuntos.</p> <p>Desde la Defensa Pública se propone considerar valorar las anotaciones que se le realiza a la persona imputada de la medida alternativa y la limitación de la penalidad de los delitos que restringe a las partes el poder considerar esta alternativa como una posibilidad.</p>
Interinstitucionalidad y comunidad	<p>Hay una política de extensión casi que a nivel nacional del mecanismo y yo diría que si queremos cambiar la cultura adversarial por una cultura de paz debería ser también un mecanismo que alcance el Ministerio de Educación Pública y que enseñe a los jóvenes que se puede autocomponer el conflicto por Justicia Restaurativa, por conciliación, por cualquier medio que ofrezca el ordenamiento y en los casos en los que está prohibido. luego haría convenios interinstitucionales, creo que hay que ir con el CONESUP, creo que hay que visitar todas las universidades públicas y privadas. El Colegio de Abogados es esencial, hay que dar cursos que lleguen a las redes para hacerlo a nivel de todas las sedes y a todo el país.</p> <p>Creo que tiene que haber un área de interacción externa, por ejemplo las Casas de Justicia, los Centros de Resolución Alternativa de Conflictos de las Universidades, esta parte de interacción que va más allá.</p>

<p>Centros de Conciliación</p>	<p>Debe fortalecerse el trabajo realizado por el Centro de Conciliación. Contar con un protocolo de derivación de causas al Centro que defina objetivamente a las partes intervinientes cómo es que pueden remitir las causas a esta oficina y se facilite el trámite. Debe existir una mayor vinculación con las comunidades donde existen Sedes del Centro de Conciliación y promocionar sus servicios hacia instituciones, empresas y/o organizaciones. Contar con indicadores definidos, sistemas electrónicos que funcionen para mejorar la operatividad del Centro de Conciliación, contar con hojas de ruta o la trazabilidad de los expedientes para la derivación. Que los despachos cuenten con claridad sobre el procedimiento de derivación. Incorporar formas de medición de la satisfacción de las personas usuarias en procedimientos donde se aplique resolución alternativa de conflictos.</p>
<p>Ámbito Administrativo</p>	<p>En materia de Resolución Alternativa de los Conflictos Organizacionales del Personal Judicial, deben fortalecerse las acciones para garantizar un ambiente laboral adecuado. Integrar acciones de resolución alternativa de conflictos y justicia restaurativa de manera preventiva para esos conflictos organizacionales del Poder Judicial, y que no lleguen a la Inspección Judicial o a una causa disciplinaria.</p>

VI. CONCLUSIONES GENERALES DEL DIAGNÓSTICO

El diagnóstico situacional tuvo por objetivo realizar una aprehensión y análisis de la situación en la que se encuentra el Poder Judicial en cuanto a los métodos de resolución alternativa de conflictos, sus oportunidades y las limitaciones que afectan su utilización, considerando aspectos tanto externos en los que se desenvuelve la institución, así como a su funcionamiento interno.

Lo anterior constituye por tanto un espacio de reflexión para la administración de justicia y un paso fundamental en la definición de estrategias institucionales para el fortalecimiento de estos mecanismos a través del compromiso y liderazgo que conllevará al mejoramiento del servicio público del Poder Judicial.

Por tanto, a partir del proceso de diagnóstico efectuado es posible concluir lo siguiente:

- En Costa Rica, a diferencia de otros países, la resolución alternativa de conflictos ubica su origen a lo interno del Poder Judicial cuando nació como un elemento de modernización de la administración de justicia y fortalecimiento del estado de derecho, posteriormente, este impulso se trasladó a la sociedad civil y al sector privado. Esto marcó una diferencia trascendental en cuanto a la apuesta del país y de la institución por ofrecer medios pacíficos para la solución de aquellos conflictos que han sido judicializados.
- Para la administración de justicia, es una prioridad institucional reforzar el derecho de las personas usuarias de acceder a servicios céleres, satisfactorios y acordes a sus necesidades. Según las poblaciones consultadas, los temas más reiterados como problemáticas para la resolución oportuna de sus conflictos, remite principalmente al retraso judicial, la saturación de los despachos judiciales y aquellas asociadas al desconocimiento de los servicios donde es posible el acceso a resolver el proceso judicial mediante mecanismos alternativos.

- Actualmente en el Poder Judicial, la conciliación judicial cuenta con normativa que permite su aplicación en todas aquellas materias y procedimientos donde no se encuentre expresamente prohibida, lo cual le brinda seguridad jurídica a las personas en tanto este procedimiento cuenta con carácter de cosa juzgada en todos aquellos procesos donde sea utilizada.

-Además de la celeridad procesal que posibilita el uso de mecanismos alternativos, es necesario recalcar que su aplicación permite los siguientes beneficios a mediano y largo plazo: le devuelve a las personas su conflicto, les permite su autogestión, propicia la recomposición del tejido social y la construcción de una cultura de paz, lo cual evidencia la importancia, el interés y la necesidad para la institución y para las personas usuarias de fortalecer su utilización.

-Las poblaciones consultadas coinciden en reafirmar las ventajas descritas sobre la utilización de mecanismos alternativos, entre los cuales ubican los siguientes beneficios: a la población usuaria le permite contar con una mayor satisfacción y poder resolver sus asuntos en un menor tiempo, al Poder Judicial, le permite disminuir la mora judicial, la saturación de los despachos y la cantidad de asuntos en trámite, y a la sociedad le contribuye en fortalecer una cultura de diálogo y paz.

- Según las razones identificadas que dificultan la utilización de la conciliación en el Poder Judicial, los tres principales motivos corresponden a la cultura de litigiosidad, a la resistencia del personal judicial y al desconocimiento que existe en relación a la resolución alternativa de conflictos. Por tanto en la cultura judicial, la conciliación pareciera tener un menor valor cuantitativa y cualitativamente que aquellas diligencias del procedimiento ordinario, siendo que existe predominancia de una cultura litigiosa y adversarial que genera resistencia en el personal judicial a la resolución alternativa de conflictos. Esto refuerza la necesidad de contar con acciones de sensibilización, divulgación y promoción en esta materia para poder garantizar su ampliación y fortalecimiento en la comunidad judicial.

- Es necesario fortalecer la cultura de resolución alternativa de conflictos a lo interno del Poder Judicial, para que en los asuntos donde proceda su aplicación, se agote primero esta etapa y se fortalezca el derecho de las personas para resolver de manera autocompositiva sus diferendos y que la prestación de estos servicios sea garantizada por parte de la administración de justicia.

-En cuanto al acceso a la justicia por parte de poblaciones vulnerables, es necesario impulsar su derecho a ser informados sobre la disponibilidad y utilización prioritaria de las formas alternativas de resolución de conflictos en aquellos supuestos en los que resulte apropiado, así como su contenido, forma y efectos.

- Aunque el tema de resolución alternativa de conflictos es identificado como parte de los servicios del Poder Judicial, existe un desconocimiento tanto a lo interno y externo de la institución, en cuanto al procedimiento de la conciliación judicial, cómo se accede a ésta, cuáles son sus ventajas y dónde obtener información. Por tanto debe existir un esfuerzo de sensibilización, promoción y divulgación de información para el personal judicial, la ciudadanía y las personas usuarias de la administración de justicia en estas áreas. Es trascendental la inclusión de actores tanto internos como externos a la institución para el cumplimiento de este desafío.

- A pesar de que el Poder Judicial ha contado con esfuerzos para incentivar el uso de mecanismos de resolución alternativa de conflictos, la utilización de la conciliación judicial ha disminuido como forma de término y respuesta de la administración de justicia. Según la evaluación del PEI del 2013-2018, se identificó que el porcentaje acumulado de los cuatro años evaluados contó con un decrecimiento de un 11% en la totalidad de casos resueltos por conciliación. Asimismo, en la evaluación del Plan Estratégico del 2019-2024, se identificó que las metas operativas no han sido alcanzadas como se esperaba, por lo que la acción estratégica de Medidas Alternas detalla 18 metas estratégicas vinculadas a la cantidad de casos terminados por este motivo, de las cuales 7 reflejaron un cumplimiento alto, 9 tienen un cumplimiento medio (aquellas vinculadas a materia laboral, juzgados penales, Tribunales penales, penal juvenil, contravencional, tránsito, Centro de Conciliación, agrario y civil) y 2 con

cumplimiento bajo (las cuales están ubicadas en materia contenciosa administrativa y cobro). Por tanto a partir del análisis de las metas e indicadores institucionales vinculados a la conciliación judicial, existe un desfase entre lo planificado estratégicamente y la realidad judicial, siendo que existe un decrecimiento institucional en el uso de estos mecanismos en las materias donde es posible su uso.

-Del total de 42.965 asuntos que fueron resueltos mediante la conciliación o medidas alternas en el Poder Judicial durante el 2021 según el Observatorio Judicial, el promedio general para su resolución fue de 2,45 meses. A pesar de la diferencia en términos de duración con el procedimiento ordinario, los asuntos resueltos por este medio en relación al porcentaje total de expedientes terminados, corresponde únicamente al 4,88% de todo lo culminado durante este año, por lo que ciertamente es un porcentaje bajo.

-Desde la población judicial, se identifica que existe un amplio desconocimiento y desinformación en cuanto a los servicios brindados por el Centro de Conciliación, por tanto, debe reforzarse la promoción, sensibilización y capacitación para fortalecer el valor de su existencia y la importancia de su utilización y remisión de asuntos a esta vía.

- Para la población facilitadora judicial e integrantes de la comisión de la persona usuaria consultadas en el diagnóstico, existe un desconocimiento de aproximadamente la mitad de las personas en cuanto a la existencia y servicios del Centro de Conciliación del Poder Judicial. A pesar de su creación desde el 2007 como instancia especializada en esta materia, esto refleja una necesidad de información por parte de la población usuaria sobre su derecho de acudir a mecanismos de resolución alternativa de conflictos para resolver sus procesos judiciales con la intervención del Centro de Conciliación, así como informar sobre las posibles vías para acceder a sus servicios.

-Según las evaluaciones efectuadas por la Dirección de Planificación con respecto a las metas estratégicas del Poder Judicial vinculadas a la conciliación judicial, este tema ha contado con un decrecimiento en los últimos años a nivel institucional. En este escenario, la cantidad de asuntos que

recibe el Centro de Conciliación también se ve marcada por esta tendencia, durante el año 2021, a pesar de que la mayoría de sedes (a excepción de Santa Cruz y Pérez Zeledón), contaron con un aumento de asuntos ingresados y terminados en comparación al 2020 (año que contó con una disminución del circulante producto de la atención de la emergencia nacional por COVID-19 y de las consecuencias derivadas por la aplicación de medidas sanitarias y administrativas), este aumento identificado para el 2021, aún no permitió al Centro de Conciliación cumplir las metas estratégicas definidas institucionalmente, no alcanzando inclusive la cantidad de expedientes del 2019, cuando si existió un aumento en sus estadísticas. Ahora bien, siendo que el ingreso de expedientes de esta instancia dependen completamente de la remisión de expedientes de los despachos que atiende cada sede, a pesar de que se identifican esfuerzos institucionales y del Centro de Conciliación para aumentar la remisión de asuntos, es claro que existen despachos que asumen la atención de la conciliación y medidas alternas ante la necesidad de cumplir con sus propias metas operativas y estratégicas, situación que propicia no se recurra al recurso disponible de una persona juzgadora especializada con competencia ampliada para la resolución integral del conflicto. Por tanto, es posible identificar que al existir un decrecimiento en la cantidad de asuntos resueltos por medidas alternativas y la necesidad de los despachos judiciales por alcanzar sus propias metas, ésto constituye un obstáculo para la remisión de expedientes al Centro de Conciliación.

- Desde el Centro de Conciliación debe reforzarse su divulgación y promoción como instancias especializadas del Poder Judicial para la aplicación de la resolución alternativa de conflictos, lo anterior en tanto fue posible identificar que que todas las poblaciones consultadas valoran como un beneficio significativo la existencia de los/as jueces/zas conciliadores/as para la aplicación de estos mecanismos. Por tanto, debe informarse ampliamente sobre los beneficios de su especialización y la diferenciación con la metodología utilizada en el procedimiento ordinario.

- Se ubica como un desafío institucional el promover que se agote la etapa de la conciliación en todo proceso judicial, remitiendo en primera instancia el expediente al Centro de Conciliación. De poderse realizar y de ser exitosa esta remisión, se producirá la terminación temprana del conflicto, se aportará al

descongestionamiento y la garantía desde el Poder Judicial en cuanto al derecho constitucional de una justicia pronta y cumplida.

-En el análisis de la situación actual de la institución, es necesario incorporar la necesidad y relevancia de la modificación a la Ley Orgánica del Poder Judicial que ha sido promovida desde la Comisión de Resolución Alternativa de Conflictos, la cual pretende introducir el artículo 134bis y establece la obligación de las personas juzgadoras a convocar a una audiencia en todo procedimiento o proceso que se encuentre en trámite en el Poder Judicial, en la que deberá explicarse a las partes intervinientes, las ventajas de hacer uso de la conciliación u otro medio alternativo aplicable para el manejo de su conflicto, siempre y cuando ésta sea legalmente permitida y se respete la libertad de las partes de asistir. En segundo lugar, esta reforma judicial dota al Centro de Conciliación de rango legal y lo posiciona como un Centro especializado y rector de la justicia alternativa, pues se insta a las autoridades judiciales a privilegiar el uso de los medios alternativos sobre las formas tradicionales contenciosas de resolver los conflictos y sobre la gratuidad del proceso tramitado por personas juzgadoras especializadas en esta materia.

- La Justicia Restaurativa como procedimiento que utiliza institutos procesales alternativos en materia penal, cuenta con una diferenciación positiva por parte de las poblaciones consultadas en tanto este procedimiento sí es reconocido como forma para resolver el conflicto que genera beneficios en relación al procedimiento ordinario. Por tanto las ventajas ya identificadas de este procedimiento al ser un 86% más económico, contar el servicio brindado con una valoración del 96% de satisfacción por parte de las personas usuarias, y según los datos del año 2020 de contar con un cumplimiento del 94% de las salidas alternas que son judicializadas por Justicia Restaurativa, es claro que lo anterior refleja su alto grado de aceptación como medio para resolver sus procesos judiciales y permite demostrar su nivel de efectividad. Todos estos beneficios refuerzan la necesidad de promover y fortalecer su utilización en aquellos procesos penales y procedimientos que lo permitan.

- En términos generales, se refleja por parte de la población judicial y las poblaciones externas a la institución consultadas, el interés de priorizar en el tema de resolución alternativa de conflictos en el Poder Judicial, en primera instancia la promoción y sensibilización, en segundo orden la capacitación y en tercer lugar el fortalecimiento de remisión de asuntos al Centro de Conciliación, lo cual se vincula con el último tema con el que se espera mejorar la atención, cobertura y capacidad operativa de ésta oficina especializada.
- Según la información recabada durante el diagnóstico, se identifica una necesidad por reforzar y trabajar en la articulación, monitoreo y evaluación de las medidas alternas y la conciliación judicial, lo cual permita definir las acciones para fortalecer la resolución alternativa de conflictos a nivel institucional mediante los parámetros y valores esperados con respecto a este tema.
- Aunado a lo anterior, para el Centro de Conciliación, deben reforzarse temas como la valoración de las estadísticas para que exista un incentivo en la derivación de asuntos de conciliación. Asimismo, debe trabajarse en la construcción, estandarización y divulgación de instrumentos de actuación y sistemas de información, en tanto es indispensable la valoración y el seguimiento en cuanto a la operativización y trazabilidad de los asuntos en esta materia.
- Existen otras necesidades referidas por las poblaciones consultadas en cuanto a su interés para ser incorporados en la co-creación de esta Política Institucional, los cuales permiten visualizar temas de intersectorialidad, resolución alternativa de conflictos en el ámbito administrativo y disciplinario, divulgación, capacitación y sensibilización, así como recomendaciones procedimentales que permitan el fortalecimiento del servicio a lo interno de la institución y la incorporación de necesidades de la población usuaria en su derecho a estos servicios de administración de justicia.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- Arias, R.; París, H., Murillo, I. (1996). *Memoria del Programa de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)*. Corte Suprema de Justicia. Litografía León S.A.
- Centro de Conciliación. (s.f). *Creación del Centro de Conciliación*. <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/36documentoparainauguracionCreacion.pdf>
- CONAMAJ (2016). *Manual de mediación comunitaria para personas facilitadoras judiciales. Folleto No. 8 de la Serie: Facilitando la justicia en la comunidad*. Poder Judicial.
- Feria, H., Matilla, M., Mantecón, S. (2019). *La triangulación metodológica como método de la investigación científica. Apuntes para una conceptualización*. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/917/914>
- Dirección de Planificación. (2019). *Metodología institucional para la administración de proyectos estratégicos en el Poder Judicial*.
- Dirección de Planificación. (2020). *Modelo de Gestión de Políticas Institucionales*.
- Escalante, K.; Solano, P. (2001). *Violencia doméstica y conciliación: un problema suprajurídico*. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000300007
- Programa Estado de la Nación (2015). *Primer Informe del Estado de la Justicia*. <https://estadonacion.or.cr/informes/>
- Programa Estado de la Nación (2022). *Cuarto Informe del Estado de la Justicia*. <https://estadonacion.or.cr/informes/>
- Dirección de Planificación. (30 de noviembre de 2018) Plan Estratégico Institucional 2019-2024, Oficio 1463-PLA-2018.
- Dirección de Planificación. (12 de febrero de 2020). *Evaluación final del Plan Estratégico Institucional 2013-2018, Oficio N.º 219-PLA-EV-2020*.
- Dirección de Planificación. (15 de febrero del 2022) *Informe de los movimientos de trabajo en los Centros de Conciliación en primera instancia durante el 2020, Oficio N° 129-PLA-ES-AJ-2022*.
- Dirección de Planificación. (26 de julio). *Informe de los movimientos de trabajo en los Centros de Conciliación en primera instancia durante el 2021, Oficio N° 129-PLA-ES-TR-2022*.
- Dirección de Planificación. (11 de agosto del 2022). *Evaluación del Plan Estratégico del 2019-2024 para el año 2021, Oficio N° 8112-202*.



Dirección de Planificación. (10 de enero del 2019). Informe sobre el costo de los Procesos de Justicia Restaurativa frente a los procesos de Justicia Penal Ordinaria. Oficio N° 1427-PLA-2018.

Dirección Nacional de Justicia Restaurativa (4 de setiembre del 2020). Naturaleza de la Justicia Restaurativa en el Poder Judicial de Costa Rica.

Departamento de Gestión Humana, Subproceso de Ambiente Laboral.. “Protocolo de Apoyo y Mediación de Conflictos”

Ley No. 9582 de 2019. Ley de Justicia Restaurativa. Promulgada 18 de junio del 2018.

Ley No. 7727 de 1997. Ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social. Promulgada 9 de diciembre de 1997.