

Kattia Morales Navarro

MBA. Jefe Área Informática de Gestión
kmorales@poder-judicial.go.cr

La inclusión de las tecnologías en la gestión judicial

Poder Judicial de República de Costa Rica

Introducción

En el año 1993, el Poder Judicial de Costa Rica inicia el proceso de modernización de la administración de justicia logrando en 1996 un primer empréstito con el Banco Interamericano de Desarrollo con el cual se pretendía, entre otras cosas, el rediseño de la gestión judicial y la inclusión de las tecnologías como herramienta de apoyo a la tramitación judicial. Es así como en octubre del año 2000, se implanta un nuevo Sistema de Gestión de Despachos Judiciales, el cual tenía como objetivos fortalecer la tramitación y promover la integración de los despachos en todas las materias e instancias, así como apoyar el nuevo modelo de gestión recién implementado e integrar la labor administrativa y la labor jurisdiccional mediante el uso de las tecnologías.

Del año 2000 a la fecha, el Poder Judicial costarricense ha venido realizando avances significativos tanto en cobertura nacional de las herramientas tecnológicas, como en el desarrollo de nuevas y mejores formas de gestión judicial, implementando además una gama de servicios electrónicos orientados hacia el usuario.

A la fecha, el 100% de los despachos judiciales a nivel nacional han sido interconectados a la red institucional. Además, la totalidad de los operadores jurídicos cuentan con computadoras. Aproximadamente el 80% de la tramitación de las causas judiciales se realiza utilizando el Sistema Costarricense de Gestión de Despachos Judiciales, y se ha logrado implementar nuevas formas de tramitación apoyadas en la oralidad y en el concepto de tribunales electrónicos “cero papel”, en despachos piloto en materias constitucional, cobratoria, pensiones alimentarias, laboral, penal, agrario y disciplinaria.

Desarrollo Tecnológico

Herramientas de apoyo a la gestión judicial

El Poder Judicial costarricense actualmente cuenta con una variedad de sistemas y servicios que satisfacen los requerimientos de apoyo a la gestión judicial de los despachos judiciales, Ministerio Público y salas de la Corte Suprema de Justicia, así como de las dependencias administrativas relacionadas, tales como la Oficina de Notificaciones y

Comunicaciones Judiciales, la Oficina de Recepción de Documentos y la Tesorería, dentro de los cuales se pueden mencionar:

Sistema Costarricense de Gestión de Despachos Judiciales

Desarrollado mediante el primer préstamo con el Banco Interamericano de Desarrollo en el año 2000 y sostenido, mejorado y ampliado por el Poder Judicial con recursos propios y desarrollo interno. Este Sistema constituye la base de la inclusión de las tecnologías en el Poder Judicial y su principal objetivo es apoyar la gestión de los despachos judiciales.

Dentro de las principales funcionalidades se encuentran:

- Registro de las causas judiciales con todos sus componentes (intervinientes, domicilios, medios de notificación, datos generales de la causa, evidencias, entre otros).
- Control de los casos (ubicaciones, fases, estados, subestados).
- Tramitación Judicial (generación de plantillas, generación y registros de resoluciones, generación y registro de sentencias, registro y envío de notificaciones, control y recepción de documentos recibidos, control del flujo de proyectos de sentencia).

Sistema de Escritorio Virtual

Desarrollado de forma interna con recursos propios del Poder Judicial, este sistema viene a apoyar la gestión completamente electrónica

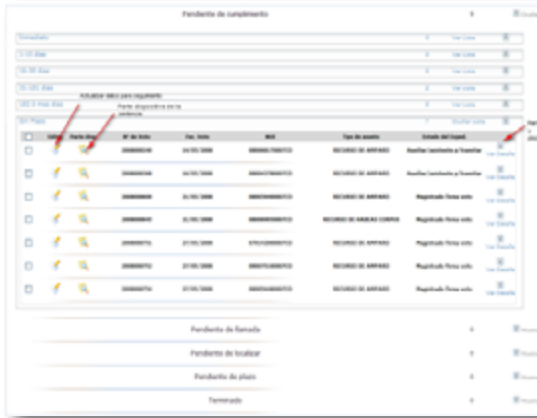
del caso, proveyendo al operador judicial de un escritorio virtual que le permite sustituir el papel por lo electrónico. Facilita y apoya el control del flujo del proceso en el despacho judicial.

Dentro de las principales funcionalidades de este sistema, se encuentran las siguientes:

- Control del flujo del caso. Permite saber quién tiene el caso, qué tarea se está ejecutando sobre el mismo, qué tareas se han ejecutado y por qué personas, además de preveer las tareas que se deben ejecutar después del trámite actual.
- Control de escritos presentados por medios electrónicos (página web del Poder Judicial, oficina de recepción de documentos, otros).
- Consulta del expediente a los internos del despacho, pudiendo observarse todas las actuaciones que se han realizado en él, tanto los escritos recibidos como los documentos generados por el despacho.
- Presentación en forma de libro del expediente, ordenado de forma cronológica.
- Firmado digital y/o electrónico de los documentos (resoluciones, sentencias, oficios, etc.)



- Seguimiento de sentencias para la sala constitucional.
- Notificaciones automáticas.
- Tramitación electrónica del caso (generación de plantillas, sentencias, resoluciones, oficios, agregar escritos, agregar multimedia, agregar documentos, adjuntar documentos digitales).



- Generación de datos estadísticos tales como: firmado elect./digital, por tareas, ubicaciones, tiempos, entre otros.
- Control de plazos sobre las tareas, permitiendo llevar el control de tareas vencidas, próximas a vencer y al día. Esta funcionalidad permite además a los coordinadores del despacho conocer el estado de los escritorios del personal a su cargo, además de conocer los tiempos de ejecución promedio de las tareas y por ende del caso en general.



Sistema de Agenda electrónica

Desarrollado a lo interno con fondos del Poder Judicial, permite llevar el control de los señalamientos, evitando choques en la agenda de los jueces y en los recursos necesarios para la realización del acto. Por ejemplo, en materia penal, además de controlar las salas de audiencia, controla los choques en las agendas del defensor y del fiscal. Se integra en forma transparente con el Sistema de Gestión de

Despachos Judiciales, el Sistema de Gestión en Línea y el Sistema de Estadística Judicial.

Sistema de Estadística Judicial

Desarrollado en un primer proyecto dentro del marco del primer préstamo con el Banco Interamericano de Desarrollo, y rediseñado por el equipo de informáticos internos con recursos propios del Poder Judicial. Este sistema extrae de las bases de datos que apoyan la gestión judicial (Sistema de Gestión de Despachos Judiciales, Sistema de Escritorio Virtual y Sistema de Agenda Única), los datos sobre la tramitación que permiten la generación de las estadísticas judiciales, indicadores de desempeño y emiten información la cual facilita a los despachos electrónicos monitorear día con día la gestión del despacho.

Sistema de Votación Electrónica

Desarrollado internamente con fondos propios del Poder Judicial, se diseñó con el objetivo de apoyar la función de votación en las salas de la Corte Suprema de Justicia, así como el rediseño del proceso de recolección de firmas de resoluciones, mismo que tardaba un aproximado de 6 meses en concretarse. Con este sistema los magistrados y las magistradas de las salas de Casación y sala Constitucional pueden verificar los asuntos que van a conocer en votación, revisarlos y aprobar o no el proyecto.

Al finalizar la votación, el presidente o la presidenta de la sala procede a cerrar en el sistema la votación y el sistema automáticamente realiza la firma electrónica de los documentos, mediante un certificado digital que da la validez respectiva al proceso. De forma inmediata el sistema procesa las notificaciones respectivas, logrando realizar la gestión en minutos, actividad que antes de la implementación de este sistema duraba aproximadamente dos meses desde el día de la votación hasta el momento de la notificación.

Sistemas de grabación y reproducción de la audiencia oral

Sistemas Centralizados Administrativos

Desarrollados por contratación externa en 1998 y rediseñados y mejorados a lo interno con recursos propios del Poder Judicial, estos sistemas se integran a los sistemas de apoyo a la gestión judicial y permiten entre otras cosas:

- Recepción y control de documentos desde la oficina receptora de documentos y su distribución electrónica al despacho judicial.
- Control y registro de notificaciones realizadas. Es un proceso automatizado donde el sistema recibe de los despachos judiciales las solicitudes de notificación y si estas son por medios electrónicos (correo electrónico, fax, en línea), las ejecuta de forma automática, devolviendo de forma electrónica la respuesta a la solicitud al despacho judicial.

Herramientas al servicio de la persona usuaria

Los avances en materia tecnológica que experimenta el mundo -y Costa Rica no es la excepción-, demanda de las personas usuarias servicios que permitan un mayor acercamiento al Poder Judicial, el ahorro en tramitología innecesaria, en tiempos de traslados y espera en los despachos judiciales, así como la reducción en la brecha tecnológica y la creciente población de usuarios y usuarias que utilizan las tecnologías de forma cotidiana (migrantes digitales y nativos digitales), ponen un nuevo reto al Poder Judicial, el cual consiste en el acercamiento con la persona usuaria por medios electrónicos tales como la web, telefonía móvil, correo electrónico, entre otros.

A partir de 2008 se implementan los siguientes servicios:

Sistema de Gestión En Línea

Desarrollado a lo interno con recursos propios del Poder Judicial, se implementó por primera vez en diciembre de 2008. De esa fecha al día de hoy, el sistema ha evolucionado de forma acertada, mejorándose y ampliándose para satisfacer la demandas de las personas usuarias. Este desarrollo se realiza de la mano con los usuarios externos, recabando de ellos todas sus necesidades y sugerencias. En 2010 se rediseña la página para cumplir con los requerimientos de accesibilidad de las personas no videntes, trabajo que fue coordinado directamente con abogados litigantes que cuentan con dicha discapacidad. Dentro de los servicios que ofrece este sistema se encuentran:

- **Consulta pública de casos**, mediante la cual cualquier persona puede consultar información básica de los casos que son de orden público, se restringe el acceso a las materias penal, violencia doméstica y pensiones alimentarias.

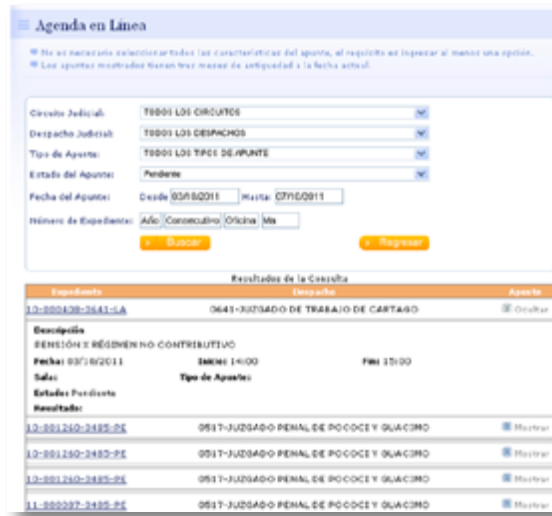


- **Consulta privada de casos**, mediante la cual las personas usuarias con una clave de acceso consultan los casos en los cuales intervienen como parte del proceso. Esta consulta permite revisar la causa judicial de forma integral, (documentos generados, escritos recibidos, notificaciones realizadas, trámites ejecutados sobre el expediente, partes del proceso, entre otros datos de seguimiento).



- **Consulta de la agenda de juicios de los despachos judiciales**, o bien la propia de la persona identificada ante el sistema, con esta funcionalidad. El usuario puede conocer los actos que se realizarán en un determinado despacho, o bien, puede conocer a nivel nacional qué señalamientos tiene programados.

desarrolla esta funcionalidad con el objetivo de que cualquiera de las partes utilizando el código de barras del documento, pueda validar si el mismo corresponde a un original firmado almacenado en nuestras bases de datos.



- **Envío de demandas y escritos**. Con la implementación de los tribunales electrónicos, se implementan mecanismos para que las personas usuarias puedan enviar por gestión en línea las demandas y escritos, los cuales pueden ser firmados digitalmente y el sistema los valida, o bien pueden ser presentados una vez autenticados en el sistema firmando el documento y luego escaneándolo y enviándolo por este medio.



- **Validación de documentos**. A pesar de que Costa Rica cuenta con la normativa y estructura funcional para la firma digital, ésta aún no se encuentra implementada a nivel nacional. Con el fin de permitir un mayor acceso y seguridad jurídica, se

Para el desarrollo de estas funcionalidades se contó con la retroalimentación de varios abogados litigantes, lo que ayudó a que el

Costa Rica, entre otros. Un ejemplo de lo anterior es el trámite correspondiente a las anotaciones y levantamientos de gravámenes, los cuales se gestionan de forma directa entre el Poder Judicial y el Registro Nacional de la Propiedad disminuyendo el tiempo de semanas a minutos, siendo esto un elemento de protección hacia los intereses de los administrados.



Uno de los convenios interinstitucionales que han dado mayor alcance social es el establecido con el Banco de Costa Rica. Con esta institución se desarrolló el Sistema de Depósitos Judiciales, el cual permite de forma transparente para el usuario, el retiro de los depósitos a su favor, trámite que anteriormente tardaba días y obligaba a la persona usuaria a trasladarse a los despachos judiciales y realizar largas filas, situación que se veía agravada especialmente en materia de pensiones alimentarias.

Recomendaciones de la experiencia costarricense

Para lograr una inclusión efectiva de las tecnologías en la gestión judicial, es necesario entre otras cosas:

1. Trabajo en equipo: área administrativa, jueces y personal auxiliar de los despachos judiciales.
2. Planeación del proyecto, donde se vele por los aspectos procesales de los despachos, estructura de los edificios, condiciones tecnológicas, comunicaciones, cambios legales e implantación y capacitación.
3. Esfuerzos de sensibilización ante el cambio para usuarios internos y externos del Poder Judicial.
4. Los proyectos deben ir acompañados de una campaña de divulgación interna y externa al Poder Judicial.
5. Aprovechar al máximo los esfuerzos realizados en desarrollo; rediseñar o reprogramar solo cuando es estrictamente necesario.
6. Dar soluciones parciales y evolutivas a los usuarios. Permite mostrar que se está trabajando y que se están liberando herramientas que apoyan la tramitación y gestión de los despachos. Si se deja todo para el final, el usuario se desmotiva y las soluciones pueden estar desactualizadas.
7. Buscar la integración de las soluciones que se desarrollan, evitándole al usuario el tener que redigitar información y conocer diferentes ambientes.
8. Construir y ejecutar planes de implantación donde se garantice que el usuario aprenda adecuadamente el uso de las herramientas que se están poniendo en funcionamiento. Esto disminuye la resistencia al cambio, apoya el uso de las tecnologías y le da confianza al usuario.
9. En estos proyectos es necesario el apoyo directo de las altas autoridades del Poder Judicial, factor que ha sido determinante para el éxito de estas iniciativas.
10. Dar seguimiento constante a los despachos en los cuales se han implantado las herramientas, verificando el correcto uso de las mismas y escuchando las recomendaciones de los usuarios.
11. Proveer soluciones especiales a usuarios especiales (grandes usuarios, personas con discapacidad, adulto mayor).
12. Desarrollar soluciones parametrizables que permitan su adaptación a los diferentes ambientes tecnológicos y requerimientos procesales. Esto demanda mayor tiempo en diseño y programación, pero el beneficio en

mantenimiento de las soluciones, sostenibilidad a nivel nacional de las soluciones, capacitación y aceptación se ve exponencialmente beneficiado al contar con una única solución adaptable a las diferentes necesidades.

Estadísticas

Estadísticas - Gestión en línea

Demandas recibidas	63.452
Documentos recibidos	133.190
Cantidad de usuarios	12.067
Cantidad total de visitas	26.042
Visitas nuevas	32%
Países que consultaron	28
Visitas por dispositivos móviles	276

Estadísticas - Gestión Despacho Judicial

Cantidad documento firmados electrónicamente	416.800
Cantidad documentos firmados digitalmente	154.762
Cantidad SMS enviados	36.078
Cantidad de notificaciones realizadas en un año	274.559

Estadísticas - Carpetas electrónicas en trámite

Materia	Cantidad
Especializados de cobros	156.180
Pensiones alimentarias	3031
Laboral	2646
Seguridad social	3424
Agrario	331
Penal	3724
Total	169.336

Beneficios

Cinco e-Ventajas

e-XPEDITO

Facilita a las partes involucradas en los procesos, revisar directamente sus procesos judiciales sin tener que acudir a los despachos judiciales

e-XCLUSIVO

Con una **única clave y un usuario**, puede consultar todos los procesos judiciales que tramita dentro de la administración de justicia.

e-CONÓMICO

Ahorra tiempo y costos materiales a las personas usuarias.

e-FICIENTE

Garantiza la **efectividad** por cuanto agilizan la tramitación de los procesos judiciales.

e-COLÓGICO

Se **reduce** el uso de papel