

## Fortalezas y debilidades del Portal de Información y Servicios Digitales del Poder Judicial de Costa Rica

Sonia Navarro Solano<sup>1</sup>

### Introducción

La *e-Justicia*, como un nuevo espacio de acceso a la información, adquiere una especial importancia en el entorno de la esfera pública, desde el punto de vista nacional y de la actividad comparado de la justicia en los países del área, pues este espacio, —parafraseando a Habermas—, es el sitio en el ciberespacio en el que se exploran las ideas y se expresa “el punto de vista público” del ámbito de la administración de justicia.

Este medio, como cualquier otro, al servicio del ciudadano, pero al mismo tiempo, como el espacio que expresa ese punto de vista público, es vital analizarlo en la interacción del estado-admin-

---

<sup>1</sup>Consultora independiente, fue directora del Programa Modernización de la Administración Justicia Costa Rica Programa Poder Judicial-Banco Interamericano de Desarrollo, 1996-2010.

istración de justicia, con las personas —individuos o entidades— en cuanto a la información expuesta, contenidos de la misma, servicios, relaciones e interacciones entre partes; individuos o grupos a quienes se proyecta; y sectores sociales, grupos o individuos que realmente alcanzan este servicio, a efecto de conocer las mejores prácticas y promover la superación de las prácticas inadecuadas; analizar el real cumplimiento de la aplicación de los ejes transversales que se profesan; o mejorar el acceso y eficiencia en el servicio, ya que es claro, que éste proceso será excluyente o excluyente, en función de los valores y políticas públicas respectivas.

En una dinámica tan vertiginosa, como la que tenemos con las tecnologías de información y comunicaciones; los servicios públicos y entre éstos el de la administración de justicia parece no avanzar al mismo paso de aquellas, y aunque hoy tenemos páginas y portales de información e interacción con el público y los usuarios, dichos sitios suelen quedar rezagados en cuanto a sus potencialidades para la satisfacción de los usuarios. Lo que en mi experiencia suele suceder y sucede por lo menos en la experiencia costarricense del Portal de Información, es que, cualquier usuario no experto, o incluso éste, al ingresar a dicho portal suele encontrarse con un cúmulo de ventanas, rutas y encrucijadas de posibilidades de acceso a información que pueden llevarle a cualquier sitio, pero eventualmente al que menos le interesa. También se encuentra el otro extremo, información muy especializada que sirve solo a expertos, o al menos a quienes pertenecen a la cultura cerrada y críptica del derecho, en su vertiente más formal e inquisitiva, con largos documentos e instructivos bastante complejos para el común de las personas. Así la web judicial, aunque se encuentre en el ciberespacio, a veces retrotrae los ritos de esa justicia perteneciente a la era de Gutenberg y la escritura; a la era de la Internet y la oralidad; o bien ambos paradigmas se entrelazan sin que el último logre establecer el nuevo rito de la justicia en la web; ya que aún suele divulgarse información privada por ejemplo, en unos casos; y negarse información de naturaleza eminentemente pública, en otros; a veces hay desorientación y aturdimiento, como certeza y seguridad con la información ofrecida.

## 1. Portal de Información y Servicios Digitales del Poder Judicial de Costa Rica.

Dentro de esta reflexión y con una perspectiva crítica se analizará el denominado Portal de Información y Servicios Digitales del Poder Judicial de Costa Rica, que tiene como objetivo general el siguiente postulado:

*“Permitir a los usuarios el acceso ágil a la Administración de Justicia, fortaleciendo los estadios de la e-justicia: información, gestión, relación y decisión; y apoyando los ejes temáticos de transparencia, género, accesibilidad, oralidad, entre otros”<sup>2</sup>*

Los objetivos específicos son:

– *“Potenciar el uso de los servicios electrónicos a través de la WEB, permitiendo un acercamiento de los ciudadanos, disminuyendo la necesidad de su presencia física.*

– *Aumentar el nivel de interacción del Portal, cambiando información estática por dinámica e incorporando espacios de trabajo colaborativo: foros, chats, pizarras informativas, etc.*

– *Optimizar el servicio: rapidez, accesibilidad, homogeneidad de interfaz, seguridad y eficiencia.*

– *Mejorar la calidad de la información: organizada, actualizada, verificable, útil, concisa y exacta.*

– *Automatizar la creación, administración y publicación de contenido, de tal forma que disminuya la Intervención y el esfuerzo humano.”*

Partiendo de la declaración institucional respecto al portal de información, analizaremos las siguientes dimensiones: información, servicios, gestión- relación con usuarios y paralelamente trataremos de analizar la incorporación dentro de esos ítems, de los ejes temáticos o valores que deben transversalizarse en cada una de estas dimensiones.

---

<sup>2</sup>Documento mimeografiado. Departamento de Tecnología de Información. Poder Judicial, 2010.



*Página Inicial, Web Poder Judicial de Costa Rica. Febrero 2011.*

## 2.1. Calidad de la Información

Desde este componente, la web del Poder Judicial provee un importante cúmulo de información de carácter gerencial, administrativo, operativo, jurídico y jurisdiccional. La información general comprende datos relevantes de carácter institucional; la competencia territorial de los tribunales y el Plan Estratégico que abarca no solo al Poder Judicial, sino al Ministerio Público, Defensa Pública y Organismo de Investigación Judicial —por la particular integración de las entidades auxiliares en el diseño institucional costarricense— lo cual propicia un combinado de información general, con otra más específica respecto a la competencia territorial de las diferentes jurisdicciones y una información de carácter gerencial- administrativo como el Plan Estratégico y su proyección quinquenal. No obstante, los títulos de los browser no reflejan con precisión o coherencia el contenido de los mismos; las actualizaciones no se dan con una rigurosidad periódica; y algunas páginas se encuentran claramente desactualizadas. Es claro en éste, como en el mismo formato de las

páginas que hay muy diversa organización y administración de los servicios que se prestan, sin una política articulada de este importante servicio. No existe una orientación hacia los diferentes tipos de usuario, sino que se combinan los servicios, trámites y actividades en línea, para usuarios externos, internos y algún tipo de proveedores como los peritos, en detrimento del ciudadano menos informado de la tramitología judicial.

En un primer encuentro con la página del Poder Judicial costarricense no encontramos con claridad los ejes transversales, de transparencia, rendición de cuentas, políticas de accesibilidad, que aunque sí se encuentran dentro de los laberintos de información, no es claro para el usuario, ese eje transversal en la información disponible. Por ejemplo, todo la información sobre accesibilidad — que no es poca— y por el contrario, es un esfuerzo importante del Poder Judicial, se encuentra dentro del *browser* de “Comisiones”; los Indicadores de Desempeño del Poder Judicial, en su versión 2000–2009; se encuentran dentro de la información del Departamento de Planificación del Poder Judicial, lo cual propicia que las políticas de accesibilidad y transparencia, no queden tan evidentes para el común de los usuarios, como función manifiesta en el Portal de Información del Poder Judicial.

La información que se brinda es bastante veraz y completa; pero la cantidad, variedad y diversidad de presentaciones de sus páginas, de acuerdo a cada departamento u oficina, hace complejo su acceso e incluso, presenta inconsistencias entre diferentes páginas y sus contenidos, estructurado más de acuerdo a organigramas y paradigmas organizacionales internos, que a facilidades para el usuario y los diferentes operadores jurídicos, ya que se carece de tipologías de usuarios que mejorarían notablemente la organización de la información.

## 2.2. Calidad de los Servicios

En cuanto a los servicios, tampoco existe la orientación a tipologías de usuarios, lo que menoscaba la buena práctica que se deriva de ellos, sin perjuicio que hay servicios de gran utilidad para los ciudadanos y de una importante demanda, como la solicitud de la certificación de delincuencia; formularios e instrucciones para presentar recursos de Habeas Corpus o Amparos por ejemplo, u otros

procesos que requieren información y orientación, como la violencia doméstica.

La carencia de la tipología de usuarios propicia una mezcla, que no parece conveniente propiamente de servicio al usuario, con otros servicios tales como el de reclutamiento y selección que debería pertenecer a lo correspondiente a gestión y relación del componente de Recursos Humanos, pero no necesariamente al ítem que analizamos. En igual sentido, podemos señalar el servicio de cálculo de intereses, que es más usado por los operadores internos que los externos como servicio.

Igualmente respecto al anterior ítem, se mezcla en el componente de servicios, las Directrices para reducir la victimización, como protocolo para operadores jurídicos internos, con la Guía Informativa sobre la violencia doméstica, que sí es de la mayor relevancia que se encuentre en este componente como servicio al usuario.

El titular denominado Juicios Orales, no es su transmisión en línea como algunos usuarios interpretan; sino la programación o agenda de los juicios orales programados. Se encuentra en este apartado la validación de documentos, lo cual corresponde más a un aspecto de gestión e interacción que de mero servicio. Finalmente el ítem de requisitos y trámites en diferentes dependencias del Poder Judicial, si bien da información sobre los requerimientos que se establecen, no lo hace de manera ordenada ni propiciadora para el acceso del usuario a dicho servicio, su texto es muy amplio y muy propio del lenguaje formal más adecuado al usuario interno que externo. Brinda información sobre los trámites que deben realizarse personalmente y los que pueden hacerse mediante ese servicio. Es importante en este apartado señalar también, que se brinda información de un directorio telefónico y otro electrónico con todos los despachos judiciales y administrativos del Poder Judicial y sus órganos auxiliares, Ministerio Público y Defensa Pública y Organismo de Investigación Judicial

### 2.3. Calidad de la Gestión en línea

La Gestión en línea tiene importantes mecanismos de interacción con el ciudadano, no obstante hay tres posibilidades que confunden al usuario en este servicio. El primer titular es Oficinas en Línea, la

cual envía a oficinas de la administración judicial, oficinas jurisdiccionales como las Salas de Casación y Constitucional, las cuales a su vez proveen algunos servicios de gestión en línea, como acceso a expedientes de forma pública y privada, previo registro del usuario interesado en el Poder Judicial.

Otro servicio es el trámites en línea, que son Consulta de Jubilaciones y Pensiones; Consulta Juzgados de Tránsito San José, Limón; Solicitud Hoja de Delincuencia y Registro de Proveedores; los cuales son servicios de gestión muy diversos entre sí y con una importante dispersión en cuanto al tipo de usuario.

El último es propiamente dicho la gestión en línea para una importantísima cantidad de Circuitos Judiciales, para consulta pública y privada. Por número de expediente, partes; número de voto; jurisprudencia en línea; agenda en línea y validación de documentos.

## Conclusión

La *web* del Poder Judicial costarricense denota importantes contradicciones; por una parte tiene información muy relevante para el usuario externo e interno, que de alguna manera denota una vocación institucional por la transparencia, y un interés por la accesibilidad de la justicia para todas las personas, así como claras manifestaciones de propiciar un cambio en su cultura gerencial, impulsando la rendición de cuentas, la transparencia en el desempeño; lo cual se expresa en la publicación de las actas de Corte Plena, Consejo Superior, Dictámenes Disciplinarias a funcionarios sancionados, etc. Es importante resaltar aquí la transformación cultural que ha sufrido la cultura judicial, de una cultura muy cerrada y cuasi secreta de su quehacer administrativo y gerencial, así como de las políticas de gobierno propiamente dichas, a una cultura de transparencia y publicidad de su quehacer y toma de decisiones.

También el sistema de gestión en los despachos judiciales de carácter jurisdiccional, ha impactado las formas de organización tradicional, ofreciendo información en línea, haciendo más transparente el *iter* procesal para las partes, acelerando notificaciones y comunicaciones de forma electrónica; reportando incluso el de-

sempañ de los magistrados de casación respecto al estado de situación de los casos sometidos a su conocimiento. Sin embargo, la *web* judicial no concita aún las visitas que podría tener este servicio público; y éste continua siendo un acceso sobre todo para abogados, usuarios internos, proveedores, que para simples justiciables. No obstante lo anterior, en cuanto a jurisprudencia judicial, administrativa e incluso disciplinaria, de servidores judiciales (jueces, fiscales, personal administrativo) disponible en el acceso que ofrece el Sistema Costarricense de Información Jurídica —por el número de consultas realizada anualmente— denota una mayor cultura del usuario para utilizar este servicio, aún cuando puede seguir siendo el usuario experto, el que principalmente utilice este servicio.

No obstante, aunque es evidente la transformación de la cultura institucional en ese sentido, no ha logrado articularse esa perspectiva pública y vocación de transparencia, con los intereses del usuario, de forma diáfana y sencilla como sería su principal requerimiento; sino que esta información sigue ocultándose en la perspectiva de la cultura burocrática interna —a veces meramente tecnocrática, o a veces meramente casuística— pero donde resulta obvia la carencia de una política pública clara y direccionada para la satisfacción del usuario y demandante de servicios de la administración de justicia, la cual podría proveerse satisfactoriamente con los mismos medios disponibles al día de hoy. Una política pública clara, direccionada, que no puede quedar en manos de los departamentos técnicos, sino en la dirección política del quehacer institucional. Esta falta de dirección estratégica y política, propicia contradicciones tales como que la página principal del Poder Judicial, no es muy amigable y sus ejes transversales de transparencia y rendición de cuentas se encuentran dispersos. La *web* del Ministerio Público muestra una orientación más clara a los diferentes usuarios, pero el contenido de la información es muy extenso y formalizado, lo que dificulta o desmotiva su acceso, aunque se torna obvia los propósitos de transparencia y rendición de cuentas, incorporando en la *web* incluso información salarial de todos los operadores y hasta los procesos disciplinarios de estos funcionarios. Esto se hace evidente, en evaluaciones realizadas externamente, ya que la página *web* del Poder Judicial obtiene una calificación de 68.66 y una posición décima (10º) en la “*Evaluación de sitios web del gobierno y municipalidades de Costa Rica*” INCAE, versión 2010 y el Ministerio Público, la calificación de 44.73 y una posición que se ubica en el puesto 73º

de las instituciones públicas costarricenses estudiadas. Desde otra evaluación, CEJA, en el estudio denominado *índice de accesibilidad*, 6ta versión, 2010, otorga un puntaje de 83.98 al Poder Judicial ubicándolo en el segundo lugar del ranking y un 82.83 al Ministerio Público, ubicándolo en el primer lugar de los Ministerios Públicos estudiados, que son los países pertenecientes a la Organización de Estados Americanos (OEA). El estudio de CEJA señala como una fortaleza de la *web* del Poder Judicial que contiene una sección de Transparencia, la cual proporciona información de interés para el ciudadano; en que posee un Banco de Buenas Prácticas de Gestión Judicial y recomienda como mejora una reestructuración mejor de sus contenidos. Respecto al Ministerio Público señala que la información es muy completa; que cuenta con una excelente estructuración de los contenidos. Y contiene una sección de Transparencia y además hace encuestas al usuario respecto a su página *web*.<sup>3</sup> No hace ninguna recomendación de mejora. Como puede observarse ambos estudios, apuntan algunos aspectos contrastantes. El estudio de INCAE, tiene la ventaja que con los criterios de evaluación aplicados pueden orientarse las oportunidades de mejora del Portal de Información del Poder Judicial costarricense. Con base a estos criterios, el desafío será consensuar a lo interno del judicial, una estrategia de cara al usuario y al justiciable; de cara a la sociedad civil; de cara a los otros poderes del estado, de tal forma que se establezca una interacción más abierta, pero al mismo tiempo más clara en cuanto a transparencia y en cuanto a objetivos de este punto de vista público de la política judicial, propiciando un proceso más incluyente en función de los valores de una justicia democrática.

## Anexo 1

Desglose de los criterios de la Evaluación de sitios web del Gobierno y Municipalidades de Costa Rica, INCAE, 2010. Poder Judicial y Ministerio Público.<sup>4</sup>

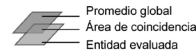
<sup>3</sup>Confr. Informe Índice de Accesibilidad, CEJA, 2009

<sup>4</sup>Evaluación de sitios web del Gobierno y Municipalidades de Costa Rica, INCAE, 2010. Elaborado por Juan Carlos Barahona y Andrew M. Elizondo.



**Poder Judicial**

Desglose por criterios de las 3 calidades evaluadas



**Calidad de la integración**

Nota Nivel..... 8,67 (0-17)

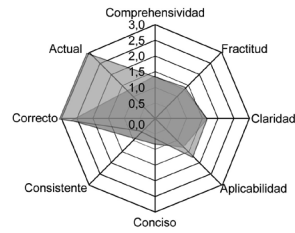
Criterios	Ptos.	Max.
Presentación	0,67	1,00
Transacción simple	1,00	2,00
Transacción compleja	1,00	3,00
Integración	3,00	3,00
Organización Arquetipo	2,00	2,00
Integración Arquetipo	0,00	3,00
Personalización	1,00	1,00
Personalización Inteligente	0,00	2,00



**Calidad de la información**

Nota Nivel..... 13,43 (0-16)

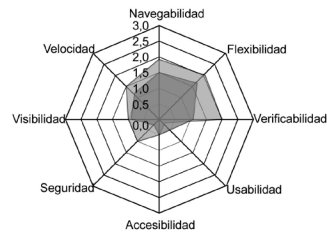
Criterios	Ptos.	Max.
Comprehensividad	1,43	2,00
Exactitud	1,43	2,00
Claridad	1,71	2,00
Aplicabilidad	1,71	2,00
Conciso	0,57	1,00
Consistente	0,57	1,00
Correcto	3,00	3,00
Actual	3,00	3,00



**Calidad del Medio Digital**

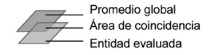
Nota Nivel..... 10,18 (0-14)

Criterios	Ptos.	Max.
Navegabilidad	1,90	2,00
Flexibilidad	2,00	2,00
Verificabilidad	2,00	2,00
Usabilidad	0,20	1,00
Accesibilidad	0,50	1,00
Seguridad	1,00	1,00
Visibilidad para motores de búsqueda	1,00	3,00
Velocidad	1,57	2,00



**Ministerio Público**

Desglose por criterios de las 3 calidades evaluadas



**Calidad de la integración**

Nota Nivel..... 1,33 (0-17)

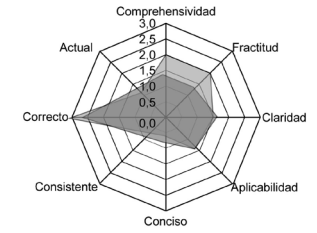
Criterios	Ptos.	Max.
Presentación	0,67	1,00
Transacción simple	0,67	2,00
Transacción compleja	0,00	3,00
Integración	0,00	3,00
Organización Arquetipo	0,00	2,00
Integración Arquetipo	0,00	3,00
Personalización	0,00	1,00
Personalización Inteligente	0,00	2,00



**Calidad de la información**

Nota Nivel..... 13,43 (0-16)

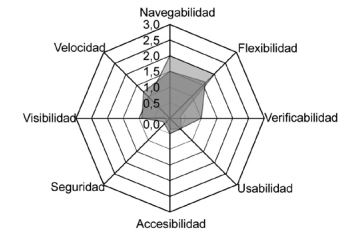
Criterios	Ptos.	Max.
Comprehensividad	2,00	2,00
Exactitud	2,00	2,00
Claridad	1,57	2,00
Aplicabilidad	1,43	2,00
Conciso	0,57	1,00
Consistente	0,86	1,00
Correcto	3,00	3,00
Actual	1,07	3,00



**Calidad del Medio Digital**

Nota Nivel..... 10,18 (0-14)

Criterios	Ptos.	Max.
Navegabilidad	2,00	2,00
Flexibilidad	2,00	2,00
Verificabilidad	0,29	2,00
Usabilidad	0,60	1,00
Accesibilidad	0,33	1,00
Seguridad	0,00	1,00
Visibilidad para motores de búsqueda	1,00	3,00
Velocidad	1,00	2,00



Copyright© 2010INCAE Business School. All Rights Reserved

Copyright© 2010INCAE Business School. All Rights Reserved