

Universidad Latina de Costa Rica
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Derecho

Programa Académico: Licenciatura en Derecho

Trabajo Final de Graduación
Modalidad Proyecto

Tema:

**La eficiencia y eficacia de acceso a los servicios tecnológicos del Poder
Judicial, en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, durante el
segundo semestre del año 2020.**

Sustentante
Leidy Laura Pérez Jiménez

Puntarenas, Corredores, agosto 2021.

**ACTA DE DEFENSA / PRESENTACIÓN ORAL DE
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN (TFG)**

Acta N° 63 - 2021 - 32
Cód. Sede Año Consecutivo

De conformidad con la reglamentación de la Universidad Latina de Costa Rica, se presenta al estudiante: Pérez Jiménez Leidy Laura
Apellido 1 Apellido 2 Nombre

número de identidad 604190804, para realizar la Defensa / Presentación oral de su modalidad de Trabajo Final de Graduación TESIS PROYECTO, denominado:

“La eficiencia y eficacia de acceso a los servicios tecnológicos del Poder Judicial, en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, durante el segundo semestre del año 2020.”

Para optar por el Grado de Licenciatura en la Carrera Derecho

Una vez concluida la exposición, el periodo de preguntas y efectuada la deliberación el Tribunal acuerda:

APROBADO con calificación de 100 esta disertación.
(APROBAR / REPROBAR)

Firmamos conforme a las 20:00 horas en Ciudad Neily, el 09 de setiembre de 2021.
Lugar(Sede) Día Mes Año

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Tutor Msc. Betsy García Charpentier
Puesto en el Tribunal Nombre completo Firma

Lector Lic. Jeison Sibaja Reyes
Puesto en el Tribunal Nombre completo Firma

Lector quien preside Lic. Juan Carlos Sánchez García
Puesto en el Tribunal Nombre completo Firma

Observaciones:

Betsy García Charpentier
Jeison Sibaja Reyes
Juan Carlos Sánchez García

Señores:
Universidad Latina de Costa Rica
Facultad de Ciencias sociales
Escuela de Derecho

Por este medio, hago constar que el proyecto: **“La eficiencia y eficacia de acceso a los servicios tecnológicos del Poder Judicial, en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, durante el segundo semestre del año 2020”**, presentado por la estudiante: Leidy Laura Pérez Jiménez, portadora de cédula número: 06 0419 0804, para optar por el grado de Licenciatura en Derecho; cumple a cabalidad con los siguientes requisitos:

- Discurso verosímil.
- Independencia de juicio.
- Redacción y ortografía, corregidas por el especialista.

Dado en San Isidro de El General, el 16 de agosto del 2021, a solicitud de la interesada

Atentamente:



Geovanny Rivera Fernández.

Cédula: 1-0615-0079.

Colegiado 8836

Licenciado en la enseñanza del Español con énfasis en Lingüística.

DECLARACIÓN JURADA


(TFG E#07)

Yo, Leidy Laura Pérez Jiménez estudiante de la Universidad Latina de Costa Rica, declaro bajo la fe de juramento y consciente de las responsabilidades penales de este acto, que soy Autor Intelectual de la Tesis / Proyecto de Grado titulada (o):

La eficiencia y eficacia de acceso a los servicios tecnológicos del Poder Judicial, en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, durante el segundo semestre del año 2020.

Por lo que libero a la Universidad de cualquier responsabilidad en caso de que mi declaración sea falsa.

Es todo, firmo en Corredores a los 06 días del mes de agosto del año 2021.



Firma

Leidy Laura Pérez Jiménez
Nombre sustentante

06 - 0419 - 0804
Cédula sustentante

Dedicatoria.

Mi proyecto de graduación se lo dedico a mis padres: Jorge y Mileidy, a quienes les debo todo lo que soy. Siempre me han apoyado y motivado a seguir luchando por mis sueños, me han recibido con los brazos abiertos y curado mis alas para que siga volando muy alto.

Gracias por darme la mejor herencia que se le puede dar a una hija: la posibilidad de estudiar. Este logro no es solo mío, es de ustedes, papi y mami.

También le dedico mi trabajo a mi hermano Enrique y a mi sobrina Alanna, a quien le deseo lo mejor y que cuando crezca pueda cumplir todas las metas que se proponga. Quiero ser una inspiración para ella.

Finalmente, se lo dedico a mis abuelitas Ayda y Laura, que me cuidan desde el cielo.

Leidy Laura Pérez Jiménez.

Agradecimiento.

Sobre todas las cosas doy gracias a Dios por permitirme cumplir un sueño más. Por darme la oportunidad de seguir estudiando y aprendiendo cada día.

Agradezco a mis profesores, quienes me han instruido y guiado a lo largo de mi carrera, especialmente a mi profe Juan y a mi tía Damaris, quienes me apoyaron incondicionalmente para iniciar mis estudios en Derecho.

Gracias a mi tutora Betsy por todo el apoyo brindado, por ser una excelente profesional, apasionada por la educación y el Derecho.

Leidy Laura Pérez Jiménez.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
CAPITULO 1.....	1
Introducción y propósito.....	1
1.1. Introducción.....	2
1.1.2. Descripción.....	3
1.1.3. Antecedentes.....	5
1.1.3.1. Normativa que regula el acceso a la justicia.....	8
1.1.3.2. Acceso a la justicia en tiempos de pandemia.....	14
1.1.3.3. Fundamento jurídico en Costa Rica para decretar una alerta de emergencia.	15
1.1.3.4. Acciones tomadas por el Poder Judicial de Costa Rica, frente al Covid-19.....	16
1.1.3.5. Acciones tomadas por algunos países americanos en el ámbito judicial, frente al Covid-19.....	18
1.1.3.6. Retos que enfrenta el Poder Judicial.....	21
1.1.4. Información existente.....	22
1.1.5. Estudios previos.....	25
1.2. Delimitación del Tema.....	25
1.2.1. Aporte del Investigador.....	25
1.2.2. Delimitación espacial.....	26
1.2.3. Delimitación temporal.....	26
1.2.4. Objeto de estudio.....	26
1.2.4.1. Elemento Práctico.....	26
1.2.4.2. Elemento Teórico.....	27
1.3. Formulación del Problema de Investigación.....	27

1.4. Sistematización del Problema.	29
1.5. Objetivo de estudio.	29
1.5.1. Objetivo general.	29
1.5.2. Objetivos específicos	30
1.6. Justificación del Estudio de Investigación.	30
1.6.1. Justificación Práctica.	31
1.6.2. Justificación Metodológica.	31
1.6.3. Justificación Teórica.	32
1.7. Alcances y Limitaciones de la Investigación.	34
1.7.1. Alcances.	34
1.7.2. Limitaciones.	34
CAPÍTULO 2:.....	35
Fundamentación Teórica.....	35
2.1. Marco Situacional.	36
2.1.1. Breve reseña histórica del Poder Judicial.	36
2.1.2. Misión, Visión y Valores del Poder Judicial.	37
2.1.3. Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur.....	39
2.1.4. Características demográficas del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur..	40
2.1.5. Características socioeconómicas del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur.	43
.....	
2.2. Marco Teórico del objeto de estudio.	47
2.2.1. Acceso a la Justicia.	47
2.2.2. Declaratoria de emergencia.....	48
2.2.3 Grados de emergencia según definiciones y clasificación de la Organización	
Mundial de la Salud.	48
2.2.4. Epidemiología.	49

2.2.5. Endemia.	50
2.2.6. Epidemia.	50
2.2.7. Pandemia.....	50
2.2.8. Virulencia y Patogenicidad.	50
2.2.9. Periodo de incubación.....	51
2.2.10. Infección subclínica.	51
2.2.11. Portador.....	51
2.2.12. Estado inmunitario:.....	51
2.2.13. Inmunidad activa natural.....	52
2.2.14. Inmunidad activa artificial.	52
2.2.15. Inmunidad de rebaño.....	52
2.2.16. Tecnología.....	52
2.2.17 Base de datos.....	53
2.2.18 Datos personales.	53
2.2.19 Datos personales de acceso irrestricto.	53
2.2.20 Datos personales de acceso restringido.....	53
2.2.21. Tratamiento de datos personales.	54
2.2.22 Sistema de Gestión en Línea del Poder Judicial.	54
CAPÍTULO 3.....	56
Marco Metodológico.....	56
3.1. Definición del Enfoque	57
3.1.1. Cuantitativo.....	57
3.1.2. Cualitativo.....	57
3.1.3. Mixto.....	58
3.2. Diseño de la Investigación.....	58

3.2.1 Transversal.....	58
3.3. Métodos de Investigación utilizados.....	59
3.3.1. Deductivo.....	59
3.4. Tipo de Investigación.....	59
3.4.1 Exploratoria.....	59
3.5. Sujetos y Fuentes de Información.....	60
3.5.1. Sujetos de Investigación	60
3.5.2. Fuentes Primarias.....	60
3.5.3. Fuentes Secundarias.....	60
3.6. Población y Muestra.	60
3.6.1. Población.....	61
3.6.2. Muestra o Censo	61
3.7. Tipo de Muestreo	61
3.7.1. No Aleatorios	61
3.8. Instrumentos y Técnicas de Investigación.	62
3.8.1. Entrevista.	62
3.9. Confiabilidad y la Validez	62
3.9.1. Confiabilidad.....	62
3.9.2. Validez	63
3.10. Operacionalización de variables.	63
CAPITULO 4:.....	67
Técnicas y Procesos para el Análisis de Resultados.....	67
4.1. Análisis e Interpretación de Resultados.	68
4.2. Resultados Generales.	68
4.3. Resultados de las Variables.	74

4.3.1 Análisis e interpretación de resultados de la primera variable:	74
4.3.1.1 Resultados de la entrevista.....	74
4.3.1.2. Análisis jurídico.....	84
4.3.2. Análisis e interpretación de resultados de la segunda variable:.....	85
4.3.2.1 Resultados de la entrevista.....	85
4.3.2.2 Análisis jurídico.....	90
4.3.3 Análisis e interpretación de resultados de la tercera variable:.....	94
4.3.3.1 Resultados de la entrevista.....	94
4.3.3.2 Análisis jurídico.....	97
4.3.4 Análisis e interpretación de resultados de la cuarta variable:	98
4.3.4.1 Resultados de la entrevista.....	99
4.3.4.2. Análisis Jurídico.....	101
4.4. Cruce de Variables.....	104
CAPITULO 5:.....	109
Elaboración de Conclusiones y Recomendaciones.....	109
5.1. Conclusiones.....	110
5.1.1 Conclusiones de los Resultados Generales.....	110
5.1.2 Conclusiones de las Variables.....	110
5.1.2.1 Conclusiones de la Primera variable:.....	110
5.1.2.2. Conclusiones de la Segunda variable:.....	112
5.1.2.3. Conclusiones de la Tercera variable:	112
5.1.2.4. Conclusiones de la Cuarta Variable:.....	113
5.1.3. Conclusiones Generales	114
5.2. Recomendaciones.....	114
5.2.1. Recomendaciones de los Resultados Generales.....	115

5.2.2. Recomendaciones de las Variables	115
5.2.2.1. Recomendaciones de la Primera variable:	115
5.2.2.2. Recomendaciones de la Segunda variable:	116
5.2.2.3. Recomendaciones de la Tercera Variable:.....	117
5.2.2.4. Recomendaciones de la Cuarta Variable:	118
5.2.3. Recomendaciones Generales	119
CAPITULO 6:.....	121
Elementos investigativos para el desarrollo de propuestas.....	121
6.1. Introducción.	122
6.2. Objetivo Específico 4.....	122
6.3. Proyecto: Protocolo para entrega de claves del Sistema de Gestión en Línea por medios electrónicos.....	122
Bibliografía	128
Anexos.	133

Índice de Tablas.

Tabla 1.	4
Tabla 2.	37
Tabla 3.	39
Tabla 4.	40
Tabla 5.	41
Tabla 6.	41
Tabla 7.	42
Tabla 8.	42
Tabla 9.	44
Tabla 10.	45
Tabla 11.	45
Tabla 12.	46
Tabla 13.	69
Tabla 14.	70
Tabla 15.	71
Tabla 16.	73
Tabla 17.	74
Tabla 18.	79
Tabla 19.	81
Tabla 20.	83
Tabla 21.	85
Tabla 22.	87
Tabla 23.	88
Tabla 24.	89
Tabla 25.	94
Tabla 26.	96
Tabla 27.	99
Tabla 28.	103

Tabla 29.	105
Tabla 30.	107

Índice de figuras.

Figura 1.	38
Figura 2.	69
Figura 3.	70
Figura 4.	71
Figura 5.	73
Figura 6.	79
Figura 7.	81
Figura 8.	83
Figura 9.	87
Figura 10.	88
Figura 11.	89
Figura 12.	96
Figura 13.	103
Figura 14.	105
Figura 15.	107

CAPITULO 1.

Introducción y propósito.

1.1. Introducción.

En este proyecto de investigación se analizarán los alcances y limitaciones de acceso a medios tecnológicos que ofrece el Poder Judicial, con motivo de la pandemia producida por el SARS-CoV-2 que ha afectado al mundo, principalmente desde inicios del año 2020.

Lo anterior con el fin de brindar alternativas que permitan maximizar dichos recursos tecnológicos y a su vez contribuir a mantener el distanciamiento social como principal medida de prevención y contención ante el citado virus, el cual ha cobrado miles de vidas humanas.

En los primeros capítulos se encontrará información relacionada con el Poder Judicial, su estructura y organización, así como algunos factores socioeconómicos y demográficos del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, que comprende los cantones de Corredores, Golfito, Osa y Coto Brus.

En el capítulo número cuatro se desarrollará la metodología empleada para dar respuestas a las variables formuladas, explicando ampliamente y mediante gráficos, así como, el respectivo análisis jurídico al finalizar cada variable.

En el capítulo quinto se expondrán las conclusiones y recomendaciones de forma separada para cada variable según sea el caso.

Finalmente, en el sexto capítulo se desarrollará el Proyecto de Graduación, con las estrategias propuestas para mejorar el acceso los servicios judiciales que ofrece el Poder Judicial de Costa Rica y, como se mencionó en las líneas que anteceden, se enfoca en la utilización de medios tecnológicos para disminuir la concurrencia de personas usuarias en las instalaciones judiciales como medida de protección y contingencia contra el Covid-19.

1.1.2. Descripción.

En diciembre 2019, se dio a conocer la noticia de que, en un mercado de China, propiamente en el distrito de Wuhan, se presentaron casos de contagio masivo sobre un nuevo tipo de coronavirus que podría desarrollar desde un resfriado común hasta una infección respiratoria grave el cual, incluso, podría desencadenar muerte del paciente.

Dicho virus rápidamente se propagó a otros países asiáticos. Para marzo 2020 ya se había extendido por los demás continentes y para los gobiernos fue casi imposible controlar su propagación. Una de las principales medidas fue el cierre de fronteras.

El primer caso en Costa Rica se detectó el 06 de marzo del 2020, en una pareja de extranjeros, quienes fueron los primeros contagiados. Posteriormente se conoció el caso de un médico que viajó desde Panamá. Para el 18 de marzo, ya se había reportado el primer deceso producto del Covid, un adulto mayor de 87 años que se encontraba internado en la unidad de cuidados intensivos en el hospital de Alajuela.

Las autoridades sanitarias hacían todos los esfuerzos posibles para dar contención a lo que estaba por venir, el Ministerio de Salud, el Servicio de Vigilancia y el Poder Ejecutivo; realizaban una conferencia de prensa todos los días para dar el informe de los casos nuevos que se iban reportando.

Se dictaron muchas medidas, entre ellas el distanciamiento social, el cierre de comercios a horarios establecidos y con aforo del 50%. Además, restricción vehicular por número de placa, y se estipuló emitir alertas sanitarias especiales en los cantones que estaban presentando mayores índices de Covid-19.

En junio 2020, se dispuso la utilización de mascarillas y equipo de protección como caretas, no solo para el equipo médico, pues a inicios de la pandemia se recomendó solo para el personal de salud y las personas contagiadas o quienes tuviesen a su cuidado. En el mes de setiembre de ese

mismo año ya se había emitido un decreto ejecutivo que volvía obligatorio el uso de mascarillas en lugares públicos.

En diciembre 2020, en víspera de las fiestas de fin y principio de año, así como la reapertura comercial de muchos establecimientos, los casos de Covid-19 aumentaron. Las campañas en radio y televisión seguían promoviendo el distanciamiento social, sin embargo, para la sociedad costarricense se tiene muy arraigado compartir esas fechas especiales con la familia y amigos.

El pasado 24 de diciembre se recibieron las primeras dosis de la vacuna contra el Covid de la farmacéutica Pfizer y se anuncia que en los primeros meses del 2021 se continuarían recibiendo paulatinamente, hasta inmunizar a toda la población que se ha dividido por grupos de riesgo.

Actualmente los casos han ido disminuyendo, se pasó de registrar más de 1000 casos por día a reportar 376 y 04 fallecimientos, solo por citar algunas cifras. En total se contabilizan 206.640 casos, 187.484 personas recuperadas, 2.833 fallecimientos, según datos estadísticos con corte al 05 de marzo de 2021.

Según el sitio web del Observatorio Geográfico de Salud, en los cantones del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, se tienen las siguientes estadísticas, de acuerdo con datos obtenidos al 09 de marzo 2021.

Tabla 1.

Casos de Covid-19 En del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur. Datos al 09 de marzo de 2021.

Cantón	Confirmados	Activos	Recuperados	Fallecidos
Corredores	3132	985	2100	47
Golfito	1749	532	1206	11
Osa	1096	372	693	31
Coto Brus	985	452	526	7

Nota: Ministerio de Salud Costa Rica.

1.1.3. Antecedentes.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), es el máximo órgano rector de salud a nivel internacional. Inició sus funciones el 7 de abril de 1948, tiene su sede en Ginebra, Suiza y fue creada por la Organización de las Naciones Unidas.

Cuenta con médicos especialistas en salud pública, científicos y epidemiólogos. Según la información de su página oficial de internet, gestionan los sistemas administrativos, financieros, estadísticas sanitarias, la economía y el socorro en emergencias a nivel internacional.

En Costa Rica, el Ministerio de Salud es el órgano rector en materia sanitaria, perteneciente al Poder Ejecutivo. Sus inicios se dieron en el año 1907. En julio de 1922, se creó por Decreto Ejecutivo, la Secretaría de Higiene y de Salud Pública, y en 1923, se promulgó la Ley No 72 “*Sobre Protección de la Salud Pública*”. Se considera como la primera Ley General de Salud de Costa Rica.

En el año de 1927, se creó la Secretaría de Salud, siendo el Dr. Solón Núñez Frutos, el primer Ministro. El 30 de octubre de 1973, se promulgó la Ley General de Salud N° 5395. Y mediante decreto Ejecutivo No. 40724-S del 23 de setiembre del 2017, se publicó el “*Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud* (Reforma Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud, N° 41999-S, 2017)

En el Artículo 2 de dicho reglamento (2017), se establecen las funciones sustantivas para el ejercicio de la Rectoría en Salud, las cuales se transcriben a continuación:

Para ejercer la Rectoría, el Ministerio ejecuta, de manera continua, sistemática, proactiva, multidisciplinaria, sectorial, intersectorial y participativa, las funciones sustantivas para el ejercicio de la Rectoría en Salud. Estas funciones, no excluyentes entre sí, son:

- Dirección y Conducción Política de la Salud.
- Vigilancia de la Salud.

- Planificación de la Salud.
- Modulación del Financiamiento de los Servicios de Salud.
- Armonización de la Provisión de los Servicios de Salud.
- Regulación de la Salud.

A pesar de lo anterior, se tiene claro que el Ministerio de Salud, se ajusta a las recomendaciones y preceptos emitidos por la Organización Mundial de la Salud, lo que no fue excepción cuando se empezaron a presentar los primeros casos de Covid en el país, ya que como se mencionó líneas atrás, se fueron modificando las disposiciones según los resultados y evidencias científicas obtenidas sobre la marcha.

Con motivo del Covid-19, el Poder Ejecutivo emitió el decreto número 42227-MP-S del 16 de marzo (2020) y sus reformas, declarando estado de emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica. El Ministerio de Salud comenzó a emitir órdenes sanitarias de aislamiento a las personas positivas o sospechosas de contraer Covid-19.

Lo anterior, de conformidad con los artículos 4, 6, 7, 337, 338, 340, 341, 355 y 356 de la (Ley N° 5395. Ley General de Salud, 1973) y los numerales 2 inciso b) y c) y 57 de la (Ley Orgánica del Ministerio de Salud N° 5412, 1973), en las que se establece que las normas de salud son de orden público, y que el Ministerio de Salud es el órgano competente para ordenar y tomar las medidas especiales para evitar el riesgo o daño a la salud pública.

La legislación nacional también castiga penalmente a las personas que violen las medidas sanitarias de prevención de epizootias o plagas vegetales, regulado en el artículo 277 del (Código Penal, 1970), cuya sanción va de uno a tres años de prisión o de 50 a 200 días multa. El que violare las medidas impuestas por la ley o por las autoridades competentes para impedir la introducción o propagación de una epidemia.

Por su parte, la Corte Suprema de Justicia también ha emitido una serie de circulares y protocolos relacionados con el tema Covid-19, con el fin principal de resguardar la salud de las personas usuarias y del personal judicial, al mantener la prestación de los servicios y cumplir con

la misión y visión del Poder Judicial, al adaptarse a las nuevas circunstancias. Entre las circulares más relevantes, se tiene las siguientes:

- Circular 47- (2020). Asunto: Disposiciones adoptadas por la Corte Plena en atención a la declaratoria de emergencia nacional, debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19.
- Circular 50- (2020). Asunto: Modificación de manera emergente de la jornada ordinaria de trabajo de los servidores del Poder Judicial en atención a la declaratoria de emergencia nacional, debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19.
- Circular 67- (2020). Asunto: Lineamientos generales para la implementación del acuerdo adoptado por la Corte Plena en sesión extraordinaria N°18-2020, celebrada el 2 de abril de 2020, artículo único.
- Circular 120- (2020). Asunto: Disposiciones a seguir por los despachos judiciales ubicados en las Zonas en las que el Poder Ejecutivo ha decretado alerta naranja debido al COVID-19, vigentes durante el lapso en que se mantenga la alerta.

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos, en resolución 01-2020, “*Pandemia y Derechos Humanos en las Américas*”, (2020) establece una serie de recomendaciones a los gobiernos, a fin de que se tomen las medidas necesarias para proteger la salud de las personas, como bien jurídico tutelado, para diferentes grupos en condición de vulnerabilidad. Algunas de esas recomendaciones que se mencionan en dicha resolución son las siguientes;

1. Adoptar de forma inmediata, urgente y con la debida diligencia, todas las medidas que sean adecuadas para proteger los derechos a la vida, salud e integridad personal de las personas que se encuentren en sus jurisdicciones frente al riesgo que representa la presente pandemia. Tales medidas deberán de ser adoptadas atendiendo a la mejor evidencia científica, en concordancia con el Reglamento Sanitario Internacional (RSI), así como con las recomendaciones emitidas por la OMS y la OPS, en lo que fueran aplicables.

24. Abstenerse de suspender procedimientos judiciales idóneos para garantizar la plenitud del ejercicio de los derechos y libertades, entre ellos las acciones de hábeas corpus y amparo para controlar las actuaciones de las autoridades, incluyendo las restricciones a la libertad personal en dicho contexto. Estas garantías deben ejercitarse bajo el marco y principios del debido proceso legal. (Pandemia y Derechos Humanos en las Américas, 2020)

Básicamente recomiendan a las instancias judiciales continuar atendiendo aquellos casos relacionados con asuntos esenciales y derechos fundamentales de las personas usuarias, bajo los parámetros que emitan las autoridades sanitarias, la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud.

1.1.3.1. Normativa que regula el acceso a la justicia.

- **En Costa Rica, el derecho de acceso a la justicia está regulado en el artículo 41 de la Constitución Política.** *“Ocurriendo a las leyes, todos han de encontrar reparación para las injurias o daños que hayan recibido en su persona, propiedad o intereses morales. Debe hacerseles justicia pronta, cumplida, sin denegación y en estricta conformidad con las leyes.”* (Constitución Política de Costa Rica, 1949).
- **En el Estatuto de la Justicia y Derechos de las Personas Usuarias del Sistema Judicial. Artículo 1. Principios en que se funda la Justicia, se establecen los siguientes principios.**

La justicia es un valor esencial para la razonable convivencia en sociedad, pero también lo es para el fortalecimiento del sistema democrático.

Debe entenderse que la justicia es un servicio público y las personas tienen derecho a que se le brinde en los más altos niveles de oportunidad, probidad, eficiencia, transparencia, calidad y, especialmente, con respeto de quien acude en demanda de ella.

Todos los funcionarios que participan y se desempeñan dentro del sistema de justicia, en especial sus jueces y juezas, están en el deber de cuidar su alta misión y de que sus actuaciones respondan a normas de conducta que honren la integridad e independencia de su función y que estimulen el respeto y la confianza en su trabajo.

El Poder Judicial deberá crear y promover canales flexibles e informales a los que las personas puedan acudir a plantear sugerencias, reclamos y quejas acerca del funcionamiento del sistema o de funcionarios en particular, debiéndoseles garantizar que no habrá represalias de ningún tipo por tal motivo.

De igual modo, todo servidor judicial está en el deber de facilitar, o en su caso, canalizar apropiadamente la denuncia de actos reñidos con la legalidad o la ética en el desempeño de otros funcionarios, independientemente del rango o función que ejerza el denunciado o denunciados. (Estatuto de la Justicia y Derechos de las Personas Usuarias del Sistema Judicial, 2004)

De lo anterior se extrae que la justicia, al ser un servicio público, no puede negársele a la persona usuaria y deben mantenerse canales flexibles que permitan el acercamiento al Poder Judicial.

- **Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José).**

Esta convención en su artículo 8 reafirma las garantías que cobijan a las personas en materia penal, asimismo, que este tipo asuntos son de materia esencial y por ello no deben dejar de ser atendidos por las autoridades judiciales.

Artículo 8. Garantías Judiciales.

1. Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra

ella o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter.

2. Toda persona inculpada de delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se establezca legalmente su culpabilidad. Durante el proceso, toda persona tiene derecho, en plena igualdad, a las siguientes garantías mínimas:

a) derecho del inculcado de ser asistido gratuitamente por el traductor o intérprete, si no comprende o no habla el idioma del juzgado o tribunal;

b) comunicación previa y detallada al inculcado de la acusación formulada;

c) concesión al inculcado del tiempo y de los medios adecuados para la preparación de su defensa;

d) derecho del inculcado de defenderse personalmente o de ser asistido por un defensor de su elección y de comunicarse libre y privadamente con su defensor;

e) derecho irrenunciable de ser asistido por un defensor proporcionado por el Estado, remunerado o no según la legislación interna, si el inculcado no se defendiere por sí mismo ni nombrare defensor dentro del plazo establecido por la ley;

f) derecho de la defensa de interrogar a los testigos presentes en el tribunal y de obtener la comparecencia, como testigos o peritos, de otras personas que puedan arrojar luz sobre los hechos;

g) derecho a no ser obligado a declarar contra sí mismo ni a declararse culpable, y

h) derecho de recurrir del fallo ante juez o tribunal superior.

3. La confesión del inculcado solamente es válida si es hecha sin coacción de ninguna naturaleza.

4. El inculcado absuelto por una sentencia firme no podrá ser sometido a nuevo juicio por los mismos hechos.

5. El proceso penal debe ser público, salvo en lo que sea necesario para preservar los intereses de la justicia. (Convención Americana Sobre Derechos Humanos (Pacto de San José), 1970).

- **Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.**

Al igual que la Convención Americana de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos también establece que toda persona tendrá derecho a ser oída públicamente, es decir, a recurrir a las instancias judiciales y obtener reparación de los daños sufridos, por lo que no se puede negar el acceso. En el artículo 14 de dicha normativa se establece lo siguiente:

1. Todas las personas son iguales ante los tribunales y cortes de justicia. Toda persona tendrá derecho a ser oída públicamente y con las debidas garantías por un tribunal competente, independiente e imparcial, establecido por la ley, en la substanciación de cualquier acusación de carácter penal formulada contra ella o para la determinación de sus derechos u obligaciones de carácter civil. La prensa y el público podrán ser excluidos de la totalidad o parte de los juicios por consideraciones de moral, orden público o seguridad nacional en una sociedad democrática, o cuando lo exija el interés de la vida privada de las partes o, en la medida estrictamente necesaria en opinión del tribunal, cuando por circunstancias especiales del asunto la publicidad pudiera perjudicar a los intereses de la justicia; pero toda sentencia en materia penal o contenciosa será pública, excepto en los casos en que el interés de menores de edad exija lo contrario, o en las acusaciones referentes a pleitos matrimoniales o a la tutela de menores.
2. Toda persona acusada de un delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley.
3. Durante el proceso, toda persona acusada de un delito tendrá derecho, en plena igualdad, a las siguientes garantías mínimas:
 - a) A ser informada sin demora, en un idioma que comprenda y en forma detallada, de la naturaleza y causas de la acusación formulada contra ella;
 - b) A disponer del tiempo y de los medios adecuados para la preparación de su defensa y a comunicarse con un defensor de su elección;
 - c) A ser juzgado sin dilaciones indebidas;

d) A hallarse presente en el proceso y a defenderse personalmente o ser asistida por un defensor de su elección; a ser informada, si no tuviera defensor, del derecho que le asiste a tenerlo, y, siempre que el interés de la justicia lo exija, a que se le nombre defensor de oficio, gratuitamente, si careciere de medios suficientes para pagarlo;

e) A interrogar o hacer interrogar a los testigos de cargo y a obtener la comparecencia de los testigos de descargo y que éstos sean interrogados en las mismas condiciones que los testigos de cargo;

f) A ser asistida gratuitamente por un intérprete, si no comprende o no habla el idioma empleado en el tribunal;

g) A no ser obligada a declarar contra sí misma ni a confesarse culpable.

4. En el procedimiento aplicable a los menores de edad a efectos penales se tendrá en cuenta esta circunstancia y la importancia de estimular su readaptación social.

5. Toda persona declarada culpable de un delito tendrá derecho a que el fallo condenatorio y la pena que se le haya impuesto sean sometidos a un tribunal superior, conforme a lo prescrito por la ley.

6. Cuando una sentencia condenatoria firme haya sido ulteriormente revocada, o el condenado haya sido indultado por haberse producido o descubierto un hecho plenamente probatorio de la comisión de un error judicial, la persona que haya sufrido una pena como resultado de tal sentencia deberá ser indemnizada, conforme a la ley, a menos que se demuestre que le es imputable en todo o en parte el no haberse revelado oportunamente el hecho desconocido.

7. Nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un delito por el cual haya sido ya condenado o absuelto por una sentencia firme de acuerdo con la ley y el procedimiento penal de cada país. (Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 1966)

- **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer “Convención De Belem Do Para”.**

La convención de Belem Do Para, resalta que los asuntos de violencia contra la mujer deben ser catalogados como esenciales y las autoridades deben implementar mecanismos para asegurar que las mujeres tengan acceso a la justicia. En otras palabras, aun estando en una situación de emergencia nacional, las mujeres siguen siendo víctimas de violencia, por lo que las autoridades deben velar por que el servicio y atención se mantenga.

Artículo 7, numerales f, g, h.

Los Estados Partes condenan todas las formas de violencia contra la mujer y convienen en adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia y en llevar a cabo lo siguiente:

- a. abstenerse de cualquier acción o práctica de violencia contra la mujer y velar por que las autoridades, sus funcionarios, personal y agentes e instituciones se comporten de conformidad con esta obligación;
- b. actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar y sancionar la violencia contra la mujer;
- c. incluir en su legislación interna normas penales, civiles y administrativas, así como las de otra naturaleza que sean necesarias para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y adoptar las medidas administrativas apropiadas que sean del caso;
- d. adoptar medidas jurídicas para conminar al agresor a abstenerse de hostigar, intimidar, amenazar, dañar o poner en peligro la vida de la mujer de cualquier forma que atente contra su integridad o perjudique su propiedad;
- e. tomar todas las medidas apropiadas, incluyendo medidas de tipo legislativo, para modificar o abolir leyes y reglamentos vigentes, o para modificar prácticas jurídicas o consuetudinarias que respalden la persistencia o la tolerancia de la violencia contra la mujer;
- f. establecer procedimientos legales justos y eficaces para la mujer que haya sido sometida a violencia, que incluyan, entre otros, medidas de protección, un juicio oportuno y el acceso efectivo a tales procedimientos;

g. establecer los mecanismos judiciales y administrativos necesarios para asegurar que la mujer objeto de violencia tenga acceso efectivo a resarcimiento, reparación del daño u otros medios de compensación justos y eficaces, y

h. adoptar las disposiciones legislativas o de otra índole que sean necesarias para hacer efectiva esta Convención. (Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer “Convención De Belem Do Para”, 1994)

- **Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en el 2007.**

En Costa Rica, los asuntos relacionados con personas indígenas también son catalogados como asuntos esenciales y, al ser una población en condición de vulnerabilidad, también debe garantizarse el disfrute de sus derechos fundamentales.

Artículo 1. Los indígenas tienen derecho, como pueblos o como individuos, al disfrute pleno de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales reconocidos en la Carta de las Naciones Unidas, la Declaración Universal de Derechos Humanos y las normas internacionales de Derechos Humanos. (Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, 2007)

1.1.3.2. Acceso a la justicia en tiempos de pandemia.

Los efectos y consecuencias de una pandemia como la iniciada en diciembre 2019, sin duda han generado problemas principalmente en el sector salud, así como el comercio y educación, sin embargo, también ha afectado el ámbito judicial, lo que ha provocado retrasos y suspensión de servicios.

En un artículo publicado por el juez, José Igreja Matos, vicepresidente de la Asociación Internacional de Jueces, presidente de la Asociación Europea de Jueces y miembro del Consejo Asesor de la Red Global de Integridad Judicial, se indica que, indudablemente en todos los países se realizan esfuerzos para mitigar el virus del Covid-19.

También debe reconocerse claramente que la cuarentena inducida por COVID-19 ha creado repercusiones perjudiciales en las actividades judiciales. En todos los países, los esfuerzos para frenar la propagación del COVID-19 han impactado masivamente el funcionamiento del sistema de justicia. La mayoría de los casos judiciales son, o serán, inevitablemente diferidos, si no paralizados. Iglesia (sin fecha)

1.1.3.3. Fundamento jurídico en Costa Rica para decretar una alerta de emergencia.

La Constitución Política de Costa Rica, ha regulado que los costarricenses tienen derecho a vivir en ambientes sanos y que el Estado deberá garantizar y preservar ese derecho. Bajo esta premisa, el Poder Ejecutivo y el Ministerio de Salud, gozan de facultades para tomar decisiones que protejan a la población. La Constitución Política de Costa Rica, en sus artículos 21 y 50 establece como derechos fundamentales la vida humana y el bienestar común;

Artículo 21. La vida humana es inviolable.

Artículo 50.- El Estado procurará el mayor bienestar a todos los habitantes del país, organizando y estimulando la producción y el más adecuado reparto de la riqueza.

Toda persona tiene derecho a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado. Por ello, está legitimada para denunciar los actos que infrinjan ese derecho y para reclamar la reparación del daño causado.

El Estado garantizará, defenderá y preservará ese derecho.

La ley determinará las responsabilidades y las sanciones correspondientes.

Toda persona tiene el derecho humano, básico e irrenunciable de acceso al agua potable, como bien esencial para la vida. El agua es un bien de la nación, indispensable para proteger tal derecho humano. Su uso, protección, sostenibilidad, conservación y explotación, se regirá por lo que establezca la ley que se creará para estos efectos y tendrá prioridad el abastecimiento de agua potable para consumo de las personas y las poblaciones. (Así

adicionado el párrafo anterior por el artículo 1° de la ley N° 9849 del 5 de junio del 2020, "Reconocer y garantizar el derecho humano de acceso al agua") (Así reformado por el artículo 1° de la Ley No.7412 de 3 de junio de 1994) (Constitución Política de Costa Rica, 1949)

1.1.3.4. Acciones tomadas por el Poder Judicial de Costa Rica, frente al Covid-19.

A continuación, se hace un resumen de las acciones que tuvo que tomar el Poder Judicial de Costa Rica, como medidas preventivas ante el Covid-19, en pro de la salud de las personas usuarias y el personal judicial, manteniendo el acceso a la justicia y velando por los derechos de la ciudadanía costarricense.

- 1. Suspensión de la prestación normal del servicio judicial:** Mediante (Circular 52-2020. Acuerdo de Corte Plena. Sesión N° 15-2020 del 20 de marzo de 2020, en atención a la declaratoria de emergencia nacional, debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19., 2020) se ordenó la suspensión de algunos servicios de manera presencial y que para ese momento no podía ajustarse a labores teletrabajables.

No obstante lo anterior, se dispuso mantener la atención de servicios mínimos esenciales, en materia penal, pensiones alimentarias y violencia doméstica; entre otros.

- 2. Suspensión de plazos judiciales:** A finales del de marzo 2020, se mantuvo la atención de servicios mínimos esenciales y se dispuso a dejar sin efecto la suspensión de los plazos procesales. (Circular 63-2020. Acuerdo de Corte Plena. Sesión N° 18-2020 del 2 de abril de 2020, en atención a la declaratoria de emergencia nacional, debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19., 2020) específicamente el artículo 5.
- 3. Modalidad de teletrabajo:** Se promueve la utilización del teletrabajo en los casos donde la naturaleza del puesto lo permita.

4. **Atención presencial:** El Consejo Superior del Poder Judicial autorizó realizar cambios de horarios de forma temporal en la jornada laboral. Circular 44- (2020) y Circular 49- (2020). Los horarios establecidos serán en dos jornadas, de 06:00 a.m. a 12:00 m.d. un grupo y de 12:00 m.d. a 06:00 p.m. el segundo grupo. Se restringe el acceso a los edificios judiciales únicamente a aquellas personas que deban realizar la diligencia judicial, con excepción de adultos mayores, personas menores de edad, con discapacidad o víctimas en estado de vulnerabilidad.
5. **Realización de audiencias virtuales:** Se dispuso la realización de audiencias virtuales por medio de la Plataforma Microsoft Teams. Paulatinamente se fueron creando protocolos para la realización de audiencias en dicha modalidad para cada jurisdicción, sea laboral, familia, civil, cobro o penal; entre otras.
6. **Presentación de demandas y recursos por medios tecnológicos.** Se promovió la utilización de la plataforma de “Gestión en Línea del Poder Judicial”, para el envío de demandas, escritos y consulta de expedientes digitales.
7. **Atención de gestiones de forma presencial:** Se mantuvo con atención mínima y con estricto apego a las medidas sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud.
8. **Se fomenta el uso del “Chatbot”:** Herramienta tecnológica que permite evacuar consultas básicas de las personas usuarias, sobre servicios que brinda el Poder Judicial, principalmente del Sistema de Gestión en Línea. Se utilizan las consultas más frecuentes.
9. **Se promueve la utilización de cuentas de correo electrónico para la atención de consultas personalizadas de las personas usuarias:** Buzones administrados por la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.
 - aplicación@poder-judicial.go.cr
 - atenciónusuario_web@poder-judicial.go.cr
 - institucionalidad@poder-judicial.go.cr

- recep_gestion@poder-judicial.go.cr

10. Se promueve la atención de líneas telefónicas: Se dispuso a brindar especial prioridad y atención a las líneas telefónicas para evitar que las personas usuarias tuvieran que trasladarse hasta las oficinas judiciales para evacuar sus consultas.

11. Se facilita manuales de uso del Sistema de Gestión en Línea, guía sobre cómo enviar demandas, escritos, revisar expedientes solicitud certificación de antecedentes penales; entre otros.

1.1.3.5. Acciones tomadas por algunos países americanos en el ámbito judicial, frente al Covid-19.

En cuanto a las acciones tomadas por algunos países del continente americano en el ámbito judicial como consecuencia del Covid-19, la justicia es uno de los servicios más importantes del Estado, no obstante, la mayor parte de los servicios judiciales fueron suspendidos a lo largo de América Latina y el Caribe (ALC) durante el confinamiento.

En muchos países de la región transcurrieron más de 60 días sin servicios judiciales y en la mayoría solo se mantuvieron algunos juzgados para atender asuntos esenciales, es decir, penales, adolescentes infractores, violencia intrafamiliar, temas penitenciarios y algunos casos de carácter constitucional, como lo son los recursos de habeas corpus.

García (2020), expresa lo siguiente:

La pandemia llegó a América Latina en medio de una coyuntura de modernización en los poderes judiciales. Por un lado, el uso cada vez mayor de juicios orales ha traído ganancias importantísimas en cuanto a eficiencia y celeridad. En Ecuador, por ejemplo, pasar de procesos escritos a procesos orales redujo en un 25% el tiempo de duración promedio de los juicios.

Por otro lado, la introducción de la tecnología, no solo con expedientes digitales para los juicios sino también para la gestión administrativa, ha traído gran eficiencia y mayor acceso remoto a la justicia.

García (2020) indica que, con la oralidad en los juicios, se busca reunir a todas las partes afectadas en una audiencia y que la persona juzgadora revise las pruebas, escuche los distintos argumentos y dicta sentencia de forma rápida y en un contexto de máxima transparencia.

El mismo autor refiere que, tras la declaración de la emergencia por pandemia, muchos países optaron por cerrar los juzgados, (excepto algunos países como la República de Panamá), suspender los plazos procesales y los juicios. No obstante, no fue una solución sostenible, ya que la justicia, es uno de los pilares de la democracia, y por tanto debe seguir funcionando. Señala algunas acciones realizadas por países donde la justicia siguió funcionando durante la pandemia, las cuales se indican a continuación;

- Tele-audiencias.

Chile, por ejemplo, se volcó a lo virtual. Costa Rica y Ecuador también, aunque de manera más limitada. Los tres países ya habían apostado por instalar los juicios orales tiempo atrás. Sin embargo, la opción de participación remota en las audiencias sólo se ofrecía en casos aislados para personas en prisión. A raíz de la pandemia se autorizaron las audiencias completamente virtuales, donde todas las partes, sus abogados y en algunos casos hasta los jueces, pueden conectarse por video desde sus oficinas o sus casas.

Las tele-audiencias tienen reglas muy claras para la identificación de las personas sea mediante firma digital, direcciones de correo electrónico validadas por sistemas especiales, o simplemente mostrando el documento de identidad a la cámara. También existen protocolos para reaccionar si la conectividad falla (contacto por teléfonos celulares con las partes, email, ...).

Los requisitos de vestimenta son los mismos que aplican para las audiencias presenciales. En algunos casos se regulan otros factores del entorno como la ubicación de las cámaras, o la iluminación de la habitación. También se exige que las personas no estén acompañadas en el momento de prestar declaración.

La transparencia de los procesos es incluso más alta. Las audiencias se graban y se etiquetan para su posterior análisis de resultar necesario. Además, cualquier persona interesada en participar como público recibe un enlace para conectarse a la audiencia, previa solicitud al juez.

La plataforma tecnológica varía por país, lo que limita el número de audiencias simultáneas en algunos casos. Algunos países usan plataformas cerradas que requieren capacidades de ancho de banda y equipos especiales, mientras que otros usan plataformas de uso comercial. En todos los casos la ciberseguridad de las comunicaciones es una prioridad.

- Justicia presencial, pero guardando las distancias.

Uruguay optó por reabrir directamente sus oficinas judiciales con audiencias presenciales. Eso sí, para mitigar los riesgos sanitarios se dictaron nuevas medidas para garantizar el necesario distanciamiento social en los edificios judiciales, tales como asignación de turnos más espaciados, trámites virtuales para reducir el flujo de personas a las oficinas y otras medidas de organización de las audiencias, como citar a los testigos a los juicios en horarios más reducidos y convocarlos de manera secuencial.

Sólo se iniciará un plan piloto para celebrar audiencias por videoconferencia en juzgados de primera instancia civil y contencioso administrativo en Montevideo, y únicamente si no hay oposición de las partes.

- Tele-justicia escrita

Argentina es uno de los países que ha dado un fuerte impulso a lo digital a partir de la pandemia. Como la oralidad judicial está todavía en una etapa inicial, han empezado por difundir el uso de los expedientes electrónicos, el uso de firma digital para jueces y la posibilidad de presentar documentos firmados digitalmente por las partes sin necesidad de presentar soporte papel.

Perú, donde tampoco se cuenta con procesos orales ni expediente judicial digital de uso generalizado en todas las especialidades y en todo el país, ha tomado algunas medidas de urgencia para poder seguir operando.

Por ejemplo, la Corte Superior Nacional de Justicia Penal Especializada obligó a los jueces a ir a los despachos judiciales en días específicos a recoger los expedientes y llevarlos a sus casas para que pudieran seguir dictando sentencias. Si bien es una medida que permite continuar con los servicios, es importante que este tipo de iniciativas vayan acompañadas de mecanismos que garanticen la seguridad documental.

El Poder Judicial peruano habilitó una mesa de partes virtual y una cuenta de correo electrónico al que las personas pueden mandar sus escritos y la Corte se encarga de sumarlo a los expedientes. En este caso, se ha puesto un fuerte énfasis en las capacitaciones a los funcionarios en el manejo del expediente electrónico. También se ha invertido en incrementar el acceso seguro a los sistemas de información. García (2020)

1.1.3.6. Retos que enfrenta el Poder Judicial.

García (2020) señala que el Covid-19 ha traído retos a los órganos jurisdiccionales, en cuanto a la regulación de ambientes cerrados y aglomeración de personas, por cuanto se debe regular su participación en las salas de juicios:

El COVID-19 ha traído un nuevo reto a los juzgados: es necesario evitar aglomeraciones, sobre todo en ambientes cerrados para reducir los contagios. Las concentraciones de personas en salas de juicio pueden llegar a ser muy grandes. Tan es así que cuando se diseñan edificios para juzgados uno de los aspectos principales a considerar es como hacer posible el flujo de decenas de personas a la misma hora hasta una misma sala.

La pandemia producto del Covid-19, ha dado un impulso importante a la necesidad de duplicar los esfuerzos para la transformación digital en las cortes de justicia, en particular al uso del expediente judicial electrónico y las audiencias orales virtuales en juicios. La adaptación de

cada país ha seguido un curso diferente, dependiendo de cómo valora los riesgos existentes, sean estos: sanitarios, legales, tecnológicos o de transparencia; entre otros y de las capacidades preexistentes de su sistema judicial. García (2020).

Un dato muy importante y que parece pasar desapercibido es que la emergencia también ha frenado la resistencia al cambio, la cual según García ralentizaba los procesos modernizadores, entiéndase, uso de la tecnología en procesos judiciales, impulso de la oralidad y digitalización, que esto aporta celeridad a los juicios y la digitalización permite la continuidad del servicio. Incluso, refiere que la pandemia ha resultado un catalizador positivo, hasta la compara como una buena noticia en medio de la crisis. García (2020).

En cuanto a este punto, y sobre las oficinas judiciales del segundo circuito de la Zona Sur, se tiene que, en efecto, algunos señalamientos a audiencias se han tenido que reprogramar y enfrentan problemas como que no se cuenta con espacios adecuados para realizarlas, no existen suficientes salas de juicios, por lo que las audiencias que deben realizarse de forma presencial, se llevan a cabo en la oficina de la persona juzgadora.

El hecho de tener que suspender diligencias y reprogramar, repercute en una afectación directa para las personas usuarias, quienes deben esperar un nuevo señalamiento y los plazos en agenda siguen aumentando.

Se debe tomar en cuenta que a pesar del impulso que ha brindado a la utilización de medios digitales y todas las herramientas puestas a disposición de la ciudadanía, existen grupos de población que no se encuentran familiarizados con estas alternativas, principalmente las personas adultas mayores, indígenas e incluso población migrante. Aunado a ello, está la resistencia al cambio por parte de letrados en Derecho, quienes prefieren acudir a estrados judiciales.

1.1.4. Información existente.

Según un informe de la Cumbre Judicial Iberoamérica (CJI), titulado: *“El Covid19 y la Administración de Justicia Iberoamericana”*, del Magistrado Pedro Álvarez de Benito, se

establece que el COVID-19 se podría constituir el mayor desafío médico y económico desde la Segunda Guerra Mundial, por lo que los diversos países integrantes de la CJI tomaron medidas relacionadas con la administración de justicia. Álvarez (2020)

Por otra parte, en el referido informe se menciona la declaración de ámbitos jurisdiccionales esenciales, por ejemplo, delitos de flagrancia, medidas cautelares, menores, vigilancia penitenciaria, violencia doméstica y donde se estén vulnerando derechos fundamentales. Asimismo, resalta la importancia que ha desempeñado la tecnología para favorecer las medidas de distanciamiento y cumplir con los protocolos sanitarios. Se comenta que en muchos países se ha acelerado el uso de videoconferencias para llevar a cabo diligencias judiciales.

El Poder Judicial de Costa Rica no ha sido la excepción y también se han tomado diversas medidas, se han establecido protocolos y emitido circulares orientadas en mitigar la propagación del virus dentro de las instalaciones judiciales; resguardando así la salud de las personas usuarias y el personal Judicial.

Incluso el 30 de julio de 2020, el Magistrado Fernando Cruz Castro, Presidente de la Corte Suprema de Justicia, participó en un foro internacional virtual, junto con representantes de las Cortes Supremas de Brasil, Canadá, Ecuador y de la Organización de Estados Americanos (OEA).

Dicho artículo fue publicado por el Departamento de Prensa y Comunicación del Poder Judicial. El mismo se destaca los esfuerzos realizados por dicho poder de la República para salvaguardar el respeto y promoción de los derechos humanos, así como el acceso a la justicia de grupos vulnerables, el cual, según palabras del Magistrado Cruz Castro: ***“es uno de los principales retos en esta pandemia”***. (2020)

Aunado a lo anterior, también se hace énfasis en que el Sistema Judicial aplica un marco regulatorio general para la tutela del derecho a la salud y la vida del personal judicial, mediante la promoción del teletrabajo y el uso de los servicios judiciales electrónicos, como herramienta para la continuidad del servicio público.

El pasado 27 de enero 2021, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), publicó un artículo titulado: *“Declaración conjunta sobre el acceso a la justicia en el contexto de la pandemia del COVID-19”* (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 2021). Este refiere que:

El uso de medios tecnológicos en la prestación de servicios de justicia ha tenido en ocasiones un impacto negativo en el acceso a la justicia de algunos sectores de la población como consecuencia de la brecha digital existente, ya que el uso de estos medios presupone el acceso a medios electrónicos y al conocimiento tecnológico para acceder a los servicios de justicia. Además, existe una falta de cobertura en varias partes del territorio de los Estados.

La CIDH y el Relator Especial de la ONU, hacen un llamado a los Estados para que garanticen el acceso a un internet asequible y pluralista a todas las personas que se encuentren en su territorio, y en particular a las personas y grupos en situación de vulnerabilidad, y los exhortan a tomar medidas positivas para reducir la brecha digital.

También señalan que, hasta que se elimine la brecha digital, debe garantizarse el acceso en persona a los servicios de justicia, acompañado de medidas adecuadas para proteger la salud y la integridad de los operadores de justicia, el personal judicial y los usuarios.

En la resolución 01-2020, de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (Pandemia y Derechos Humanos en las Américas, 2020), se establece que;

Las Américas y el mundo se enfrentan actualmente a una emergencia sanitaria global sin precedentes ocasionada por la pandemia del virus que causa el COVID-19, ante la cual las medidas adoptadas por los Estados en la atención y contención del virus deben tener como centro el pleno respeto de los derechos humanos.

La pandemia del COVID-19 puede afectar gravemente la plena vigencia de los derechos humanos de la población en virtud de los serios riesgos para la vida, salud e integridad personal que supone el COVID-19; así como sus impactos de inmediato, mediano y largo plazo sobre las sociedades en general, y sobre las personas y grupos en situación de especial vulnerabilidad.

Las Américas es la región más desigual del planeta, caracterizada por profundas brechas sociales en que la pobreza y la pobreza extrema constituyen un problema transversal a todos los Estados de la región; así como por la falta o precariedad en el acceso al agua potable y al saneamiento; la inseguridad alimentaria, las situaciones de contaminación ambiental y la falta de viviendas o de hábitat adecuado.

A lo que se suman altas tasas de informalidad laboral y de trabajo e ingresos precarios que afectan a un gran número de personas en la región y que hacen aún más preocupante el impacto socioeconómico del COVID-19. Todo esto dificulta o impide a millones de personas tomar medidas básicas de prevención contra la enfermedad, en particular cuando afecta a grupos en situación de especial vulnerabilidad.

1.1.5. Estudios previos.

En virtud de que el virus SARS-Cov-2 es relativamente reciente a nivel mundial y en Costa Rica, no existen estudios académicos previos sobre los retos y dificultades que enfrenta el Poder Judicial costarricense para brindar acceso a los servicios de justicia.

1.2. Delimitación del Tema.

1.2.1. Aporte del Investigador.

En el presente proyecto de investigación, se realiza un análisis de datos e información relacionada con los retos que enfrenta el Poder Judicial, en cuanto al acceso a los servicios, en tiempos de Covid-19, específicamente en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur.

Para ello se realizan entrevistas al personal judicial, así como análisis de la atención y servicios que se brindan en las diferentes oficinas judiciales de dicha zona, tanto presenciales como tecnológicos.

1.2.2. Delimitación espacial.

El proyecto de investigación se desarrolla sobre el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, que abarca los cantones de Golfito, Corredores, Coto Brus y Osa; de la Provincia de Puntarenas.

En dichos circuitos se cuenta con diversos despachos judiciales en las cabeceras de distritos, al menos un Juzgado Contravencional, Fiscalía y una oficina de la Defensa Pública, en el distrito de Corredor en Corredores, Golfito (Distrito 1 del cantón), Puerto Jiménez Centro, Ciudad Cortés de Osa y San Vito de Coto Brus.

1.2.3. Delimitación temporal.

En cuanto a la delimitación temporal, se estableció que la investigación tiene lugar en el segundo semestre del 2020. Sin embargo, se estará tomando como línea base la prestación del servicio que se brindó en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, durante el año 2019, es decir, previo al inicio de la emergencia sanitaria.

Lo anterior con el fin de obtener un panorama más amplio de la afectación que presenta la población de estudio.

1.2.4. Objeto de estudio.

1.2.4.1. Elemento Práctico. Lo constituye la población que utiliza los servicios judiciales en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, donde se cuenta con cinco sedes: Golfito, Corredores, Coto Brus, Puerto Jiménez y Osa.

1.2.4.2. Elemento Teórico. Se estaría tomando en consideración la normativa vigente en materia de salud, para la propagación de plagas e impedir la introducción o propagación de una epidemia. Asimismo, los decretos emitidos por el Poder Ejecutivo, circulares internas del Poder Judicial, así como las disposiciones de la Organización Mundial de la Salud y el criterio de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

1.3. Formulación del Problema de Investigación.

La problemática que dio nacimiento a la presente investigación se fundamenta en la imposibilidad de que tienen muchas personas usuarias, para acceder a los servicios judiciales, como consulta de sus expedientes de forma digital, contar con un dispositivo usb o cd para guardar información.

Lo anterior, siendo que no todas las personas cuentan con los recursos para revisar la documentación, además se ha impulsado la utilización de medios telefónicos, no obstante, con los nuevos horarios de trabajo que el Consejo Superior del Poder Judicial ha autorizado, en muchos despachos solo labora el 50% del personal en la primera audiencia y el otro 50% en la segunda audiencia.

Esto implica que la carga laboral aumente y que no se pueda atender todas las gestiones con prontitud ni atender al 100% las líneas telefónicas, por lo que algunas personas después de varios intentos deciden acudir a las oficinas judiciales. Aunado a lo anterior, se tiene que a las personas adultas mayores que se les dificulta utilizar los medios tecnológicos y actualmente, producto del Covid-19, el Poder Judicial está impulsando en mayor medida la utilización de medios tecnológicos.

Asimismo, se debe tomar en cuenta, que en estos cuatro cantones de la Zona Sur del país, (Corredores, Coto Brus, Osa y Golfito) se cuenta con poblaciones indígenas, en lugares muy alejados de las instalaciones judiciales, en su mayoría no cuentan con acceso a internet, ni dispositivos que les permitan realizar trámites en línea.

En otro orden de ideas, también se debe tomar en cuenta la suspensión de procesos o diligencias, ya que se ha autorizado a las oficinas judiciales para que laboren bajo la modalidad de servicios esenciales en aquellos cantones que se encuentren bajo alerta naranja establecida por el Ministerio de Salud.

El proyecto está enfocado en el área tecnológica, como poder sacar provecho de esta herramienta en los casos donde las personas usuarias sí tienen acceso y brindar alternativas para aquella población que no cuenta con los recursos.

Se debe tomar en cuenta que, en ciertas comunidades como Punta Burica de Golfito, son de difícil acceso, se ingresa únicamente en helicóptero o caminando durante seis horas en la montaña, por territorio panameño, debido a que el ingreso por vía nacional es complicado por la topografía del lugar.

Para acceder a los servicios judiciales, los habitantes de dicha zona deben trasladarse hasta Golfito, ya que por competencia jurisdiccional les corresponde esos Tribunales. Anteriormente las oficinas judiciales realizaban giras a las comunidades más alejadas, sin embargo, a raíz del covid-19 se han suspendido como medidas preventivas.

En la Zona Sur se ubican varios territorios indígenas como: Curré, Térraba, Alto Laguna (Osa), Altos de San Antonio, San Rafael Norte, Abrojo Guaymí (Corredores), Conte Burica, Altamira de Pavones (Golfito), La Casona (Coto Brus).

Desde el año 2008, el Poder Judicial ha implementado y desarrollado el Sistema de Gestión en Línea, una plataforma que le permite a las personas usuarias poder consultar los expedientes judiciales en los que figuren como parte, asimismo envío de escritos y demandas nuevas a los despachos que son electrónicos.

Aunado a lo anterior, dicho sistema también permite obtener las certificaciones de antecedentes penales y pensión alimentaria digital, consulta de depósitos judiciales e impedimentos de salida del país, sin embargo, para la obtención de credenciales de acceso, la parte

debe apersonarse a las oficinas judiciales o por medio de un tercero autorizado con un Poder Autenticado por una persona profesional en derecho.

Estas limitaciones hacen que las personas deban trasladarse hasta las oficinas judiciales para obtener las credenciales, en virtud de la Ley N° 8968, “*Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales*” (2011) no obstante, existen otras formas con las que se pueden dar alternativas a dicha situación y sobre las cuales se enfoca el presente proyecto.

En fin, se pretende establecer: ¿cuáles son las principales limitaciones de acceso a los servicios que brinda el Poder Judicial, en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, durante el segundo semestre del año 2020, como consecuencia del SARS-CoV-2?

1.4. Sistematización del Problema.

- ¿Cuál es la dificultad de acceso a los servicios tecnológicos para personas adultas mayores?
- ¿Cuál es la dificultad de acceso a los servicios tecnológicos para personas indígenas?
- ¿El sistema legal cerrado, que ha provocado que sea difícil adaptar algunas diligencias judiciales a la actualidad que enfrenta el mundo en materia sanitaria?
- ¿Existe inflexibilidad del sistema que no permite sacar mayor provecho de las herramientas tecnológicas existentes, a fin de evitar concurrencia de personas usuarias en las oficinas judiciales?

1.5. Objetivo de estudio.

Para el desarrollo de la presente investigación se formulan los siguientes objetivos:

1.5.1. Objetivo general.

- Analizar la eficiencia y eficacia de acceso a los servicios tecnológicos que brinda el Poder Judicial, en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, durante el segundo semestre del año 2020, como consecuencia del SARS-CoV-2.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Analizar los alcances de los servicios tecnológicos del Poder Judicial durante el segundo semestre 2020, ante la pandemia Covid-19.
- b) Verificar las limitaciones que la Ley N.º 8968 “*Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales*” (2011) ha generado en torno a la entrega de credenciales del acceso al Sistema de Gestión en Línea.
- c) Establecer las principales limitaciones de acceso a medios tecnológicos que tiene la población en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, para obtener una solución a sus requerimientos judiciales, durante la pandemia Covid-19.
- d) Implementar estrategias que promuevan un mayor acercamiento del Poder Judicial mediante servicios tecnológicos, con las personas usuarias del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur y a grandes distancias de las instalaciones judiciales.

1.6. Justificación del Estudio de Investigación.

Según Hernández (2018) establecen que es necesario justificar el estudio que se pretende realizar, enfocándose en los objetivos y preguntas de investigación, lo cual implica exponer las razones por las cuales es importante o necesario llevarlo a cabo, así como los beneficios que produce.

Refieren que la mayoría de las investigaciones son ejecutadas con el propósito definido y este tiene que ser suficientemente significativo para que se justifique su realización.

Como producto esperado y al finalizar el proyecto de investigación se entregará al Poder Judicial un documento denominado: “*Protocolo para entrega de claves del Sistema de Gestión en Línea por medios electrónicos*” el cual coadyuvará a mejorar el acceso a los servicios judiciales en tiempos de pandemia, lo que disminuye así la cantidad de personas que acuden a los despachos judiciales para obtener las credenciales de acceso a dicho sistema.

Aunado a lo anterior, contendrá un resumen de los aspectos analizados, las conclusiones y recomendaciones que permitan mejorar el acceso a los servicios en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, durante la pandemia producida por el Covid-19.

1.6.1. Justificación Práctica.

El objeto del presente proyecto final de graduación es plantear opciones que favorezcan un mayor acceso a la justicia a las personas usuarias del Poder Judicial por medio de servicios tecnológicos, al mitigar la afluencia de público en las oficinas judiciales. Sugerir alternativas que favorezcan el acceso a los servicios en los casos donde las personas usuarias no tengan acceso a medios tecnológicos.

En consecuencia, con la implementación del proyecto, la población del segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, estaría siendo beneficiada.

1.6.2. Justificación Metodológica.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos del proyecto se utilizarán herramientas cualitativas, ya que trabajará con factor humano y por ello se obtiene un panorama más amplio de la situación y problemática de estudio, lo que permite establecer algunos datos necesarios para evidenciar la afectación presentada. Se enfocará en el análisis, observación y aplicación de entrevistas.

Para la aplicación de entrevistas se solicitará apoyo del personal judicial y personas estratégicas, quienes conocen con detalle la situación actual del circuito bajo estudio, antes y durante la pandemia.

1.6.3. Justificación Teórica.

El Poder Judicial de la República tiene como función la Administración de Justicia y la tutela de los derechos de los y las costarricenses, así regulado en la Constitución Política artículo 153.

Corresponde al Poder Judicial, además de las funciones que esta Constitución le señala, conocer de las causas civiles, penales, comerciales, de trabajo y contencioso - administrativas, así como de las otras que establezca la ley, cualquiera que sea su naturaleza y la calidad de las personas que intervengan; resolver definitivamente sobre ellas y ejecutar las resoluciones que pronuncie, con la ayuda de la fuerza pública si fuere necesario. (Constitución Política de Costa Rica, 1949)

Según el informe: *“Justicia en el tiempo de COVID-19 Desafíos del Poder Judicial en América Latina y el Caribe”* del Consorcio Internacional de Asistencia Legal ILAC (por sus siglas en inglés), se establece que la adopción de medidas de emergencia por toda América Latina y el Caribe, como acciones contra el COVID-19, ha provocado un gran impacto en el poder judicial, afectando los derechos fundamentales y el acceso a la justicia. (Consorcio Internacional de Asistencia Legal, 2020)

Gil (2020) en un artículo publicado en la página web de *“Somos Iberoamérica”* el 27 de julio 2020, refiere lo siguiente:

(...) Los Estados se encontraron con el enorme desafío de acelerar las transformaciones de modernización de los servicios de justicia para garantizar los derechos fundamentales de las personas en un contexto de confinamiento, sin atención personal en sus oficinas y sin pruebas piloto.

Esto implicó una doble tarea: por un lado, acercar la justicia a la gente -sobre todo a los grupos vulnerables- para que pueda hacer sus reclamos y recibir la debida orientación; y por el otro, continuar con los procedimientos judiciales y métodos alternativos de resolución de conflictos para ofrecer respuestas de calidad.

En este contexto, desde la Conferencia de los Ministros de Justicia de los Países Iberoamericanos (COMJIB), sabemos que en la región las soluciones creativas han sido puestas en marcha desde el día uno de la pandemia.

El diálogo internacional entre las altas autoridades y sus equipos técnicos de las instituciones de Justicia, ha encontrado en el espacio iberoamericano, un importante ámbito para compartir las experiencias y avanzar en conjunto, en un camino en que las nuevas tecnologías tienen el estrellato.

La pandemia ha actuado como un importante catalizador para poner en marcha procesos de modernización de los servicios de justicia. Gil (2020)

Ejemplos regionales:

Por mencionar algunas medidas novedosas que se multiplicaron en la región, se encuentran la asistencia jurídica gratuita y la celebración de mediaciones como medidas alternativas de resolución de conflictos por medios electrónicos; la realización de audiencias judiciales, presentación de escritos y notificaciones también digitales en el proceso judicial.

En Colombia, por ejemplo, con la profundización del uso de la aplicación LegalApp para la realización de consultas jurídicas desde el teléfono móvil y, en España, la implementación del expediente judicial digital en España (merecedor de un premio de la ONU); entre otras experiencias muy valiosas.

La pandemia ha actuado como un importante catalizador para poner en marcha procesos de modernización de los servicios de justicia.

Posiblemente estos procesos seguramente produzcan algunos errores, pero de esta experiencia, surgirá un nuevo paradigma y una nueva oportunidad para mejorar y estrechar la relación entre los ciudadanos y la Justicia.

1.7. Alcances y Limitaciones de la Investigación.

1.7.1. Alcances.

- Con el proyecto de investigación se pretende evidenciar los retos que enfrenta el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur de Costa Rica, para brindar acceso a la justicia por medio de sus servicios tecnológicos.
- Se propondrán estrategias y soluciones que contribuyan a mejorar las condiciones de acceso a los servicios judiciales.
- Se espera lograr un mayor acercamiento entre el Poder Judicial y las comunidades de estudio.

1.7.2. Limitaciones.

- Que el personal judicial seleccionado para las entrevistas se niegue a brindar información o a colaborar con la misma.
- Que las propuestas brindadas deban ser analizadas por la Dirección Jurídica o el Consejo Superior del Poder Judicial para aprobar su implementación.
- Obtener la aceptación de instituciones a quienes podría solicitarse la colaboración para implementar las estrategias formuladas.

CAPÍTULO 2:
Fundamentación Teórica

2.1. Marco Situacional.

2.1.1. Breve reseña histórica del Poder Judicial.

El Poder Judicial de Costa Rica tiene sus orígenes posteriores a la independencia del país, el 15 de setiembre de 1821. El 01 de diciembre de ese mismo año se estableció el Pacto Social Fundamental Interino de Costa Rica, conocido como el Pacto de Concordia.

Con dicho pacto se creó la Junta Suprema Gubernamental para ejercer las funciones del gobierno, asimismo, se creó un Tribunal para administrar la justicia pronta y rectamente, conforme con las leyes conocidas como Leyes de Indias promulgadas por España, siendo los primeros pasos de la Corte Suprema.

El 24 de setiembre de 1824, mediante Decreto V dictado por la Asamblea Nacional Constituyente, se dispone la división del Estado en tres poderes: Ejecutivo, Legislativo y Judicial. Para el 1° de octubre de 1826 se promulgó la Corte Superior de Justicia.

En 1844 la Asamblea Constituyente anunció la nueva Constitución Política, en la cual se incluye por primera vez el nombre de Corte Suprema de Justicia. Posteriormente, en el año 1851 se emite la Ley Orgánica del Poder Judicial, la cual se divide en tres ámbitos, a saber: Administrativo, Jurisdiccional y Auxiliar de Justicia. (Poder Judicial, s.f.)

Las funciones de dicho poder de la República están contenidas en el artículo 153 de la Constitución Política, así como en el numeral primero de Ley Orgánica del Poder Judicial (1937):

La Corte Suprema de Justicia y los demás tribunales que la ley establezca ejercen el Poder Judicial.

Corresponde al Poder Judicial, además de las funciones que la Constitución Política le señala, conocer de los procesos civiles, penales, penales juveniles, comerciales, de trabajo, contencioso-administrativos y civiles de hacienda, de familia, agrarios y constitucionales; así como de los otros que determine la ley resolver definitivamente sobre ellos y ejecutar

las resoluciones que pronuncie, con la ayuda de la fuerza pública si fuere necesario. Ley 8 (1937).

Tabla 2.

Ámbitos del Poder Judicial.

Ámbito Administrativo	Ámbito Jurisdiccional	Ámbito Auxiliar de Justicia
Presidencia de la Corte	Corte Plena cuando	Ministerio Público
Despacho de la Presidencia de la Corte	ejerce función	Organismo de Investigación
Consejo Superior	jurisdiccional.	Judicial
Direcciones del Poder Judicial	Salas	Defensa Pública
Secretaría General de la Corte	Tribunales	Escuela Judicial
Administraciones Regionales del país	Juzgados	
Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional		
Departamento de Servicios Generales		
Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales		
Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ)		
Tribunal de la Inspección Judicial		
Contraloría de Servicios.		
Entre otros		

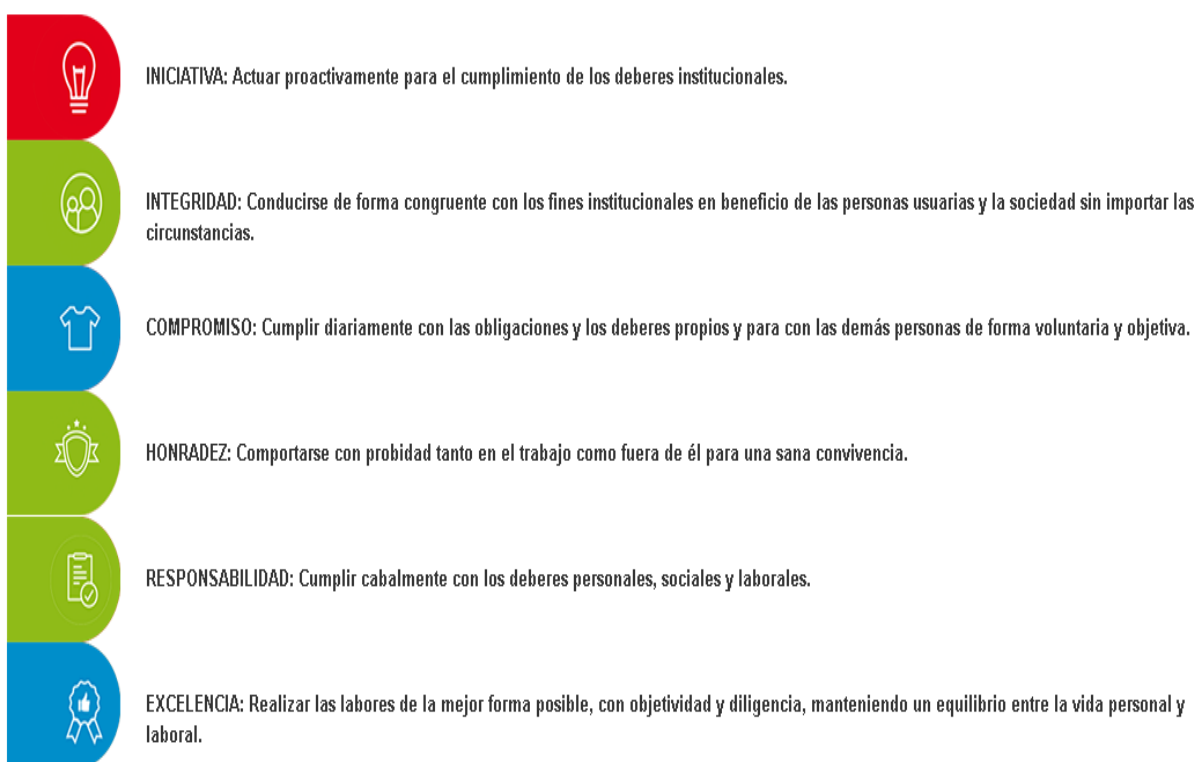
Nota: Fuente. Elaboración propia. Datos obtenidos de la página web del Poder Judicial.

2.1.2. Misión, Visión y Valores del Poder Judicial. Datos obtenidos de la página web del Poder Judicial.

- **Misión.** Administrar justicia pronta, cumplida y accesible, de conformidad con el ordenamiento jurídico para contribuir con la democracia, la paz social y el desarrollo sostenible del país.
- **Visión.** Ser un Poder Judicial que garantice al país, pleno acceso a la justicia, que resuelva los conflictos de manera pacífica, eficaz, eficiente, transparente y en apego a la ley, con personas servidoras comprometidas con su misión y valores, consciente de su papel en el desarrollo de la sociedad. (Misión, Visión y Valores del Poder Judicial, s.f.)

Figura 1.

Valores compartidos del Poder Judicial.



Fuente: Página Web. Poder Judicial, Costa Rica.

2.1.3. Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur.

Es comprendido por cinco sedes: Corredores, Coto Brus, Osa, Golfito y Puerto Jiménez. Siendo este último el circuito más pequeño, al contar únicamente con tres oficinas judiciales, Fiscalía, Defensa Pública y Juzgado Contravencional, por lo que algunas oficinas de los Tribunales de Justicia de Golfito, tales como: Juzgado Penal, Civil y de Trabajo, Familia y Tribunal de Juicio, así como la Administración Regional; entre otras, asumen la competencia territorial.

En Coto Brus existen cinco oficinas judiciales y ocurre la misma situación, no obstante, son los Tribunales de Justicia de Corredores quienes tienen su competencia territorial y conocen procesos enviados en alzada (apelaciones).

Por su parte los Tribunales de Justicia de Osa sí cuentan con más oficinas y tienen su propia Administración Regional. Cabe indicar que en este Circuito Judicial de la Zona Sur del país, se cuenta con dos Juzgados Especializados que abarcan toda su competencia territorial, ellos son el Juzgado Agrario de Corredores y el Juzgado Especializado de Cobro de Golfito.

Tabla 3.

Dirección física de los Tribunales pertenecientes a dicho circuito.

Corredores	Coto Brus	Osa	Puerto Jiménez	Golfito
De carretera Interamericana 700 metros norte, calle principal tribunales de corredores.	Coto Brus, San Vito frente a la Iglesia Católica	Ciudad Cortés, Osa, Puntarenas, detrás de la Municipalidad de Osa.	Puerto Jiménez, contiguo a las oficinas de la Fuerza Publica	Golfito, barrio alamedas, 300 metros este del Depósito Libre de Golfito.

Nota: Fuente Guía Integral de Oficinas Poder Judicial.

Tabla 4.

Cantidad de Oficinas por Sede Judicial Segundo Circuito Zona Sur. Al mes de abril 2021.

Puerto Jiménez- 3 Oficinas	Defensa Pública, Fiscalía, Juzgado Contravencional.
Coto Brus- 5 Oficinas	Defensa Pública, Fiscalía, Juzgado Contravencional, Oficina de Comunicaciones Judiciales, Juzgado Penal.
Osa- 12 Oficinas	Defensa Pública, Fiscalía, Juzgado Contravencional, Oficina de Comunicaciones Judiciales, Juzgado Penal, Administración Regional, Informática, Juzgado Mixto (Civil, Familia, Penal Juvenil, Violencia Doméstica, Laboral), Tribunal de Juicio Penal, Delegación Regional del OIJ.
Golfito- 16 Oficinas	Defensa Pública, Fiscalía, Juzgado Contravencional, Oficina de Comunicaciones Judiciales, Juzgado Penal, Juzgado de Familia y Violencia Doméstica, Juzgado Cobro Judicial, Juzgado Civil y de Trabajo, Tribunal de Juicio, Administración Regional, Centro de Conciliación, Trabajo Social, Contraloría de Servicios, Recepción de denuncias OIJ, Oficina de Recepción de documentos, Informática.
Corredores- 20 Oficinas	Defensa Pública, Fiscalía, Juzgado Contravencional, Oficina de Comunicaciones Judiciales, Juzgado Penal, Juzgado de Familia y Violencia Doméstica, Juzgado Agrario, Juzgado Penal Juvenil, Juzgado Civil y de Trabajo, Tribunal de Juicio, Administración Regional, Defensa Civil de las Víctimas, Unidad de Médico Legal, Trabajo Social y Psicología, Contraloría de Servicios, Oficina de Recepción de documentos, Informática, Delegación Regional del OIJ, Oficina de Atención y Protección a Víctimas y Testigos. Unidad de Protección a Víctimas y Testigos.

Fuente: Elaboración propia.

2.1.4. Características demográficas del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur.

En cuanto a las características demográficas del Sur de Costa Rica, se muestran los datos obtenidos en el último censo nacional realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) durante el (2011). En el 2021 se estará realizando un nuevo censo, sin embargo, se utilizan los datos como marco de referencia.

Tabla 5.*Censo INEC (2011). Indicadores Demográficos Cantón de Osa.*

Costa Rica: Indicadores demográficos y sociales según provincia, cantón y distrito.										
Provincia, Cantón y Distrito	Población total	Densidad de población	Porcentaje población urbana	Relación hombres mujeres	Relación dependencia demográfica	Porcentaje población de 65 años y más	Porcentaje de población nacida en el extranjero	Porcentaje de personas unidas o casadas	Porcentaje de discapacidad	Porcentaje de población no asegurada
Osa	29 433	15,2	38,0	104,5	52,1	7,2	4,1	53,6	14,1	15,1
Puerto Cortés	7 969	35,2	58,9	100,7	52,6	7,7	4,6	51,9	12,5	16,4
Palmar	9 815	37,1	50,0	102,4	52,6	7,3	2,7	51,5	15,1	10,7
Sierpe	4 205	4,1	19,6	115,0	51,7	7,1	4,1	57,1	17,2	21,5
Bahía Ballena	3 306	20,6	6,0	111,8	47,1	4,0	9,6	58,2	11,7	17,9
Piedras Blancas	4 138	16,	13,8	101,1	54,4	8,5	1,7	54,7	13,4	14,6

Fuente: Censo INEC Costa Rica 2011.

Tabla 6.*Censo INEC (2011). Indicadores Demográficos Cantón de Golfito.*

Costa Rica: Indicadores demográficos y sociales según provincia, cantón y distrito.										
Provincia, Cantón y Distrito	Población total	Densidad de población	Porcentaje población urbana	Relación hombres mujeres	Relación dependencia demográfica	Porcentaje población de 65 años y más	Porcentaje de población nacida en el extranjero	Porcentaje de personas unidas o casadas	Porcentaje de discapacidad	Porcentaje de población no asegurada
Golfito	39 150	22,3	46,9	102,3	53,6	6,5	3,7	53,5	12,9	23,7
Golfito	11 284	32,7	67,3	96,1	51,1	7,4	3,1	51,2	13,9	19,6
Puerto Jiménez	8 789	12,2	34,5	107,2	52,2	5,5	4,8	55,8	13,1	27,4
Guaycará	12 918	39,8	55,0	102,2	53,7	7,0	1,9	52,5	13,6	18,2

Pavón	6 159	17,	10,2	107,7	60,2	5,4	7,0	56,6	9,2	37,5
-------	-------	-----	------	-------	------	-----	-----	------	-----	------

Fuente: Censo INEC Costa Rica 2011.

Tabla 7.

Censo INEC (2011). Indicadores Demográficos Cantón de Coto Brus.

Costa Rica: Indicadores demográficos y sociales según provincia, cantón y distrito.										
Provincia, Cantón y Distrito	Población total	Densidad de población	Porcentaje población urbana	Relación hombres mujeres	Relación dependencia demográfica	Porcentaje población de 65 años y más	Porcentaje de población nacida en el extranjero	Porcentaje de personas unidas o casadas	Porcentaje de discapacidad	Porcentaje de población no asegurada
Coto Brus	38 453	41,2	23,0	99,0	60,5	7,3	4,9	54,6	12,1	14,2
San Vito	14 834	104,2	37,1	95,6	56,8	7,3	2,8	51,9	12,1	10,7
Sabalito	10 984	30,8	18,6	98,9	61,6	6,7	9,0	55,8	11,2	20,8
Agua buena	6 286	102,7	20,5	99,6	59,3	8,7	3,0	56,9	13,2	11,8
Limoncito	3 591	30,3	-	101,0	74,7	6,5	3,5	53,7	14,0	10,7
Pittier	2 758	10,8	-	115,0	62,5	6,8	6,7	59,9	10,9	16,8

Fuente: Censo INEC Costa Rica 2011.

Tabla 8.

Censo INEC (2011). Indicadores Demográficos Cantón de Corredores.

Costa Rica: Indicadores demográficos y sociales según provincia, cantón y distrito.										
Provincia, Cantón y Distrito	Población total	Densidad de población	Porcentaje población urbana	Relación hombres mujeres	Relación dependencia demográfica	Porcentaje población de 65 años y más	Porcentaje de población nacida en el extranjero	Porcentaje de personas unidas o casadas	Porcentaje de discapacidad	Porcentaje de población no asegurada
Corredores	41 831	67,4	51,3	98,1	55,2	6,3	5,9	53,2	12,1	15,7
Corredor	17 250	63,4	64,3	97,4	52,9	6,4	2,6	52,6	12,7	9,5
La Cuesta	3 906	97,	49,2	101,2	52,8	6,1	8,9	51,7	8,1	20,2
Canoas	11 527	94,2	61,9	95,0	57,9	5,8	11,2	51,5	12,7	22,1
Laurel	148	49,2	14,3	102,4	57,3	6,8	4,3	56,9	12,1	17,3

Fuente: Censo INEC Costa Rica 2011.

De las estadísticas anteriores se evidencia que el cantón con mayor población corresponde a Corredores, por ello los Tribunales de esta zona cuentan con mayor número de oficinas y personal judicial, para cubrir la demanda de la población.

2.1.5. Características socioeconómicas del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur.

Los cantones que conforman este circuito judicial (Corredores, Coto Brus, Osa, Golfito) pertenecen a la Región Brunca de Costa Rica, zona mayoritariamente rural, que cuenta con diversas playas, ríos y amplia biodiversidad. Además de los cantones ya mencionados, también comprende el cantón de Buenos Aires de Puntarenas y Pérez Zeledón, perteneciente a la Provincia de San José, no obstante, estos últimos dos no forman parte del objeto de estudio.

El cantón de Golfito es famoso por albergar el Depósito Libre Comercial y la Marina, así como por sus playas ubicadas en Zancudo y Pavones, muy aclamadas por los practicantes de surf. Además de las maravillas naturales que se pueden encontrar en el distrito de Puerto Jiménez, zona dedicada a la pesca.

En Coto Brus, conocida como la zona alta y fría del sur de Costa Rica, rica en vegetación y tierras fértiles para el cultivo de café, el cual es una de las principales actividades comerciales. Cuenta con el Jardín Botánico Wilson en la Estación Biológica Las Cruces, cavernas, cataratas y zonas arqueológicas. En el pasado fue una colonia italiana.

En cuanto a Osa, se pueden encontrar varias opciones relacionadas con ecoturismo, como el Parque Nacional Corcovado o el Delta del Diquís con sus misteriosas esferas de piedra.

Cuenta con maravillosas playas, entre ellas: Bahía Ballena, Uvita, Ventanas, Bahía Drake; además de zonas montañosas, Reserva Natural Isla del Caño, valles y bosque tropical lluvioso. Concentra la mayor cantidad de zonas protegidas, además de reservas indígenas y piezas arqueológicas precolombinas.

Por su parte, el cantón de Corredores no cuenta con playas o sitios turísticos tan atractivos como sus cantones aledaños, sin embargo, es muy visitado por nacionales ya que comprende el distrito de Paso Canoas, Frontera con Panamá, lugar donde se da el libre paso a comercios de este vecino país, por lo que es un destino mayoritariamente comercial.

Aunado lo anterior, también cuenta con algunos lugares interesantes para visitar como las cataratas de Abrojo y las Cavernas de Guayabí. La población se dedica principalmente al comercio y también la agricultura.

Los cuatros cantones mencionados y que forman parte del proyecto de investigación, presentan grandes incidencias de desempleo y pobreza, por otra parte, debido a sus delimitaciones geográficas, (zona costera y fronteriza) es blanco del crimen organizado y narcotráfico, por nombrar solo algunos de los problemas y amenazas que enfrentan.

Sumado a lo indicado en las líneas que anteceden y conforme con los datos arrojados en el Censo del INEC, en el año 2011, se contaba con bajos porcentajes de acceso a depósitos electrónicos de información y comunicación (TIC).

Tabla 9.

Censo Cantón de Golfito. Tenencia Dispositivos Tecnológicos, INEC (2011).

Costa Rica: Indicadores de tenencia de dispositivos de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), según provincia, cantón y distrito.											
Provincia, Cantón y Distrito	Total de viviendas individuales ocupadas	Promedio de ocupantes por vivienda	Porcentaje de viviendas individuales ocupadas								
			Con radio o equipo de sonido	Con línea telefónica fija	Con línea de teléfono celular	Con pantalla de tv	Con televisor convencional	Con televisión por cable o satélite	Con computadora de escritorio	Con computadora portátil	Con Internet
Golfito	11 576	3,4	66,7	42,7	78,7	12,9	80,7	32,3	16,0	18,1	19,1
Golfito	3 339	3,4	71,6	57,0	80,4	18,5	82,5	61,0	20,9	20,8	24,1
Puerto Jiménez	2 784	3,1	58,3	28,7	77,6	8,1	76,8	15,3	12,0	17,3	17,3
Guaycará	3 772	3,4	69,2	40,6	84,6	13,3	86,7	29,2	17,7	17,9	18,8
Pavón	1 681	3,7	65,6	42,3	63,8	8,8	69,9	9,9	9,0	14,5	13,0

Fuente: Censo INEC Costa Rica 2011.

Tabla 10.

Censo Cantón de Coto Brus. Tenencia Dispositivos Tecnológicos, INEC (2011).

Costa Rica: Indicadores de tenencia de dispositivos de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), según provincia, cantón y distrito.											
Provincia, Cantón y Distrito	Total de viviendas individuales ocupadas	Promedio de ocupantes por vivienda	Porcentaje de viviendas individuales ocupadas								
			Con radio o equipo de sonido	Con línea telefónica fija	Con línea de teléfono celular	Con pantalla de tv	Con televisor convencional	Con televisión por cable o satélite	Con computadora de escritorio	Con computadora portátil	Con Internet
Coto Brus	10 936	3,5	70,8	39,2	80,9	9,7	85,8	16,6	16,4	18,1	16,3
San Vito	4 345	3,4	72,5	44,8	85,5	12,0	90,0	25,3	19,5	22,6	21,5
Sabalito	3 082	3,6	71,1	31,5	79,6	8,8	85,7	10,7	16,0	15,5	13,9
Aguabuena	1 820	3,5	70,1	48,7	78,0	9,6	87,5	18,2	15,1	18,8	14,9
Limoncito	923	3,9	65,5	32,0	74,1	5,9	69,1	4,7	13,1	12,1	10,9
Pittier	766	3,6	68,0	24,9	75,2	5,0	77,7	0,8	8,1	8,1	5,7

Fuente: Censo INEC Costa Rica 2011.

Tabla 11.

Censo Cantón de Corredores. Tenencia Dispositivos Tecnológicos, INEC (2011).

Costa Rica: Indicadores de tenencia de dispositivos de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), según provincia, cantón y distrito.											
Provincia, Cantón y Distrito	Total de viviendas individuales ocupadas	Promedio de ocupantes por vivienda	Porcentaje de viviendas individuales ocupadas								
			Con radio o equipo de sonido	Con línea telefónica fija	Con línea de teléfono celular	Con pantalla de tv	Con televisor convencional	Con televisión por cable o satélite	Con computadora de escritorio	Con computadora portátil	Con Internet
Corredores	11 849	3,5	67,8	47,0	80,1	14,6	85,2	41,4	17,2	19,4	18,7
Corredor	4 936	3,5	69,6	48,8	85,4	16,9	86,5	53,7	20,6	23,8	23,0
La Cuesta	1 142	3,4	64,5	51,8	80,9	16,2	87,3	53,7	17,9	23,8	20,7
Canoas	3 192	3,6	66,1	39,7	79,0	14,8	83,6	43,5	15,3	16,2	16,3
Laurel	2 579	3,5	67,9	50,6	71,2	9,5	83,9	9,9	12,6	13,0	12,6

Fuente: Censo INEC Costa Rica 2011.

Tabla 12.

Censo Cantón de Osa. Tenencia Dispositivos Tecnológicos, INEC (2011).

Costa Rica: Indicadores de tenencia de dispositivos de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), según provincia, cantón y distrito.											
Provincia, Cantón y Distrito	Total de viviendas individuales ocupadas	Promedio de ocupantes por vivienda	Porcentaje de viviendas individuales ocupadas								
			Con radio o equipo de sonido	Con línea telefónica fija	Con línea de teléfono celular	Con pantalla de tv	Con televisor convencional	Con televisión por cable o satélite	Con computadora de escritorio	Con computadora portátil	Con Internet
Osa	8 904	3,3	63,2	39,0	80,9	11,5	80,3	35,8	13,5	18,5	7,0
Puerto Cortés	2 437	3,3	64,5	48,2	79,2	14,5	80,7	46,5	16,7	21,5	9,7
Palmar	2 843	3,4	67,8	41,2	83,8	10,8	86,0	43,8	15,3	18,6	17,5
Sierpe	1 311	3,2	62,6	27,1	73,9	5,6	70,7	8,3	7,9	13,3	12,4
Bahía Ballena	1 093	3,0	54,4	35,1	88,0	19,0	74,9	53,7	13,8	28,6	26,0
Piedras Blancas	1 220	3,4	58,6	31,9	78,2	6,3	81,3	9,8	8,4	8,6	7,7

Fuente: Censo INEC Costa Rica 2011.

De estos datos estadísticos, se denota que en los cuatro cantones existían bajos índices de hogares con conexión a internet, computadoras de escritorio o portátiles. Siendo el cantón de Golfito el que tenía mayor conexión a internet con una tasa de 19.1 % y Coto Brus el menor índice con un 16,3%.

Se incorpora dicha información, ya que es importante tomar en cuenta la posibilidad de acceso y conexión de la población sobre herramientas tecnológicas. No obstante, como se mencionó en apartados anteriores, los datos corresponden al último censo nacional y la información en 10 años podría variar significativamente.

2.2. Marco Teórico del objeto de estudio.

2.2.1. Acceso a la Justicia.

Según término acuñado por la Organización de las Naciones Unidas el acceso a la justicia puede entenderse de la siguiente manera;

El acceso a la justicia es un principio básico del estado de derecho. Sin acceso a la justicia, las personas no pueden hacer oír su voz, ejercer sus derechos, hacer frente a la discriminación o hacer que rindan cuentas los encargados de la adopción de decisiones. (Organización de las Naciones Unidas, s.f.)

Además, la ONU señala que la administración de justicia debe ser imparcial y no discriminatoria, es decir, que debe ser aplicada en todos los casos, sin distinción de etnia, cultura, o estrato social.

El acceso a la justicia va más allá de la simple posibilidad que tiene una persona a que se le reciba una denuncia, por dar un ejemplo, sino que abarca otros aspectos como atención preferencial a personas en condición vulnerabilidad (adultos mayores, población indígena, migrantes y refugiados, menores de edad o privados de libertad; entre otros).

Aunado a lo anterior, abarca el derecho que tienen las personas de recibir atención en el momento oportuno, con los estándares de mayor calidad y eficiencia posible, siempre dentro del marco de la legalidad, con lo que se evita recurrir a prácticas dilatorias o exceso de requisitos.

Según un artículo publicado por el Instituto de Defensa Legal (IDL) de Perú y la Fundación Debido Proceso Legal (DPLF), denominado: “*Obstáculos para el Acceso a la Justicia en las Américas*”; se establece que el acceso a la justicia es un derecho que permite a las personas reclamar los derechos que han sido vulnerados o que deben ser reconocidos. (Instituto de Defensa Legal de Perú)

Esto para quienes acuden ante el sistema judicial en busca de soluciones mediante la ley. Además, refiere que se configura como una garantía del derecho de igualdad en la medida que los Estados deben asegurar que todos los ciudadanos tengan igualdad de oportunidades, sin que exista discriminación.

2.2.2. Declaratoria de emergencia.

El coronavirus proviene de una gran familia de virus que pueden resultar desde un resfriado común hasta enfermedades respiratorias graves. El 30 de enero del año 2020, el COVID-19 fue declarado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como una emergencia de salud pública internacional.

La Sala Constitucional de Costa Rica, (Sentencia 2001-1369, 2001) de las 14:30 horas del 14 de febrero de 2001, refirió que;

(...) mediante la declaratoria de estado de necesidad y urgencia la Administración queda facultada para proceder mediante la utilización de procedimientos administrativos excepcionales -como lo es, por ejemplo, la modificación del destino de una partida presupuestaria- para solventar un evento originado a consecuencia de las fuerzas naturales, o bien por actos del hombre.

Así, la situación que justifique la "declaratoria de emergencia nacional" debe interpretarse bajo un criterio restrictivo, por lo que sólo puede proceder ante hechos que califiquen como fuerza mayor o, a lo sumo, caso fortuito (...) la noción de estado de necesidad y urgencia únicamente acontece ante la producción hechos (SIC) que no pueden solventarse mediante el ejercicio de /os procedimientos administrativos ordinarios. (Sentencia 2001-1369, 2001)

2.2.3 Grados de emergencia según definiciones y clasificación de la Organización Mundial de la Salud.

Sin clasificar: Evento sometido a evaluación, seguimiento o vigilancia por parte de la OMS; sin embargo, no requiere ninguna respuesta de la Organización por el momento.

Grado 1: Evento que afecta a uno o varios países con consecuencias mínimas para la salud pública y que requiere una respuesta mínima de la oficina de la OMS en el país o una respuesta internacional mínima de parte de la OMS. El apoyo interno o externo que requiere la oficina de la OMS en el país es mínimo. El apoyo a la oficina en el país es coordinado por un punto focal en la oficina regional.

Grado 2: Evento que afecta a uno o varios países con consecuencias moderadas para la salud pública y que requiere una respuesta moderada de la oficina de la OMS en el país o una respuesta internacional moderada de parte de la OMS. El apoyo interno o externo que requiere la oficina de la OMS en el país es moderado. Un Equipo de Apoyo a Emergencias, que opera desde la oficina regional, coordina el apoyo a la oficina en el país.

Grado 3: Evento que afecta a uno o varios países con consecuencias sustanciales para la salud pública y que requiere una respuesta sustancial de la oficina de la OMS en el país o una respuesta internacional sustancial de parte de la OMS. El apoyo interno o externo que requiere la oficina de la OMS en el país es sustancial. Un Equipo de Apoyo a Emergencias, que opera desde la oficina regional, coordina el apoyo a la oficina en el país. (Organización Mundial de la Salud, 2021).

2.2.4. Epidemiología.

Según Hernández (2012) la epidemiología es *“el estudio de los factores determinantes de la salud y de su frecuencia en la comunidad”* (pág. 5).

Los determinantes epidemiológicos del hospedero son los factores o las características del individuo, como pueden ser su estado inmunitario, fisiológico, nutricional o bien sus costumbres hábitos alimentarios... Los determinantes del agente son las cualidades de éste;

por ejemplo, en el caso de agentes infecciosos son sus armas de ataque, las que permiten adherirse a una célula, infectarla, invadirla o dañarla mediante toxinas; en fin, los determinantes del agente son las características que conocemos como factores de virulencia. Hernández (2012, pág. 5)

2.2.5. Endemia.

Según Hernández (2012) *“la endemia es el número de casos de determinada enfermedad, usualmente infecciosa, que esperamos que normalmente se estén presentando en determinado lugar por unidad de tiempo, ya sea por mes, año, etc”*. (pág. 225)

2.2.6. Epidemia.

La epidemia fue definida por Hernández como un aumento exagerado de casos de una determinada enfermedad, o la presencia inesperada de casos de una enfermedad que usualmente no se presenta en determinada región. (2012, pág. 226)

2.2.7. Pandemia.

Se está ante una situación de pandemia cuando una epidemia (aumento de casos de una enfermedad en una región, por ejemplo, Wuhan en China) traspasa las barreras continentales, es decir se crea una epidemia mundial, como lo sucedido por el SARS-CoV-2.

Otros ejemplos de pandemias de enfermedades infecciosas, según Hernández son: el Cólera, Influenza y el SIDA. (2012, pág. 229)

2.2.8. Virulencia y Patogenicidad.

Hernández define patogenicidad como: *“la propiedad de producir patología o enfermedad, mientras que virulencia se refiere a la intensidad o gravedad de la enfermedad”*. (2012, pág. 72)

2.2.9. Periodo de incubación.

Según Hernández, el periodo de incubación es el lapso desde la infección o el contacto con el agente infeccioso o patógeno y la aparición de síntomas de una determinada enfermedad. (2012, pág. 89).

2.2.10. Infección subclínica.

La infección subclínica se da cuando hay un proceso infeccioso pero el paciente no desarrolla síntomas evidentes, por lo que pasa inadvertida. Hernández (2012, pág. 90)

En cuanto al Covid-19 se han reportado muchos casos de personas que se enferman con el virus, pero no desarrollan ningún síntoma.

2.2.11. Portador.

Hernández, define portador como: *“persona que alberga y disemina al agente infeccioso; ya sea porque sufrió la infección y se enfermó, o porque la infección transcurrió succinicamente”* (2012, pág. 90).

Refiere que pueden existir varias posibilidades de portador:

- Portador sano.
- Portador en etapa de incubación.
- Portador convaleciente.
- Portador crónico.

2.2.12. Estado inmunitario:

Hernández, define el estado inmunitario como:

“La respuesta inmune, con un componente de memoria que dejará al individuo inmune, es buena en general para los virus, con algunas excepciones, como es el caso del virus

Influenza, ya que constantemente está mutando, o sea cambiando su estructura antigénica”. (pág. 345)

El mismo autor Hernández (2012) hace la diferencia entre inmunidad activa natural, inmunidad activa artificial e inmunidad de rebaño, de la siguiente forma:

2.2.13. Inmunidad activa natural.

“Resultado de un encuentro natural entre un agente infeccioso y el sistema inmune, que pudo ser una enfermedad o infección subclínica, en todo caso, el sistema inmune guarda la memoria inmunológica de esos antígenos, brindando protección futura contra ese agente”. (pág. 346)

2.2.14. Inmunidad activa artificial.

“Inoculamos antígenos microbianos o los agentes infecciosos modificados, eliminándoles la virulencia, para que el sistema inmune los reconozca y produzca sus células de memoria, lo cual confiere inmunidad contra ese agente. Esto es lo que se busca con la vacunación.” (pág. 347)

2.2.15. Inmunidad de rebaño.

“(..) nivel global de inmunidad hacia una enfermedad infecciosa en particular es lo que se denomina inmunidad de rebaño, haciendo alusión a la población resistente debido al contacto masivo con el agente en cuestión” (pág. 351).

2.2.16. Tecnología.

Se entiende por tecnología la utilización de conocimientos y habilidades, con el objetivo de crear o desarrollar un producto con valor agregado. Está íntimamente relacionado con la ciencia y los sistemas de información.

2.2.17 Base de datos.

Una base de datos es utilizada para almacenar un archivo o registro de datos de una persona, que son procesados o incorporados en sistemas automatizados que permiten el procesamiento de la información a grandes escalas.

Por ejemplo, una base de datos sobre las personas vacunadas contra Covid-19, que permita filtrar por edad, sexo, factores de riesgo; entre otros.

2.2.18 Datos personales.

“Cualquier dato relativo a una persona física identificada o identificable”. Artículo 3, inciso b Ley 8968, Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales. Ley 8968 (2011).

2.2.19 Datos personales de acceso irrestricto.

Según el artículo 3 inciso c, de la Ley 8968, Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales. los datos personales de acceso irrestricto son: “*Los contenidos en bases de datos públicas de acceso general, según dispongan leyes especiales y de conformidad con la finalidad para la cual estos datos fueron recabados*” Ley 8968 (2011).

2.2.20 Datos personales de acceso restringido.

Según el artículo 3 inciso d, de la Ley 8968, Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales. Los datos personales de acceso restringido son: “*Los que, aun formando parte de registros de acceso al público, no son de acceso irrestricto por ser de interés solo para su titular o para la Administración Pública*” Ley 8968 (2011).

2.2.21. Tratamiento de datos personales.

Conforme lo establece el artículo 3 inciso i, de la Ley 8968, Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, se define al tratamiento de datos personales como:

Cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas mediante procedimientos automatizados o manuales y aplicadas a datos personales, tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros. Ley 8968 (2011).

2.2.22 Sistema de Gestión en Línea del Poder Judicial.

El Sistema de Gestión en Línea, es una herramienta tecnológica que el Poder Judicial ha desarrollado desde el año 2008 y por medio de la cual las personas usuarias pueden acceder y realizar diversos trámites por medio de internet, sin tener que desplazarse hasta las instalaciones judiciales.

Se puede presentar demandas, recurso ante la Sala Constitucional, envío de escritos, revisión de expedientes o consulta de depósitos judiciales; entre otros y más recientemente acceder a las grabaciones de audiencias y juicios.

No obstante a lo anterior, para la creación de un usuario de Gestión en Línea, la persona debe acudir de forma personal a las instalaciones judiciales en cualquier juzgado del país, Contraloría de Servicios o Administración Regional y solicitar su entrega, aportando el respectivo documento de identidad.

En los casos en que no pueda presentarse, tiene la opción de autorizar a un tercero para el retiro de las credenciales, por medio del respectivo poder autenticado por una persona profesional en derecho, asumiendo el respectivo gasto económico que ello implique.

CAPÍTULO 3.

Marco Metodológico.

3.1. Definición del Enfoque

Según Hernández (2018), toda investigación se inicia con una idea y esta se va desarrollando paulatinamente. El enfoque que se da a la investigación permitirá aproximarse al objeto o finalidad de estudio. No obstante, para iniciar, es necesario conocer las rutas o enfoques para estudiar el tema. (pág. 4)

Establece que hay tres rutas fundamentales: la cualitativa, cuantitativa y mixta.

3.1.1. Cuantitativo.

El término cuantitativo, está vinculado a conteos numéricos y métodos matemáticos. Este enfoque es apropiado cuando se requiere estimar magnitudes y probar hipótesis. Por ejemplo, predecir quién ganará las próximas elecciones, comprobar cuál método de enseñanza es más efectivo para cierta población; entre otros. Hernández (2018, pág. 5)

Evalúa datos numéricos, por lo que se utilizan métodos estadísticos. Sigue un patrón predecible y estructurado. Hernández (2018)

3.1.2. Cualitativo.

Por su parte, en el enfoque cualitativo de una investigación, se estudian los fenómenos de manera sistemática. El investigador se centra en examinar los hechos y revisión de estudios previos, ambas acciones de manera simultánea. Hernández (2018, pág. 7)

Se puede decir que dicha ruta de investigación está orientada al análisis y observación de factores más subjetivos. Por ejemplo, sobre la percepción, emociones, sentimientos y experiencias; entre otros, de la población de estudio, con un objetivo más social.

3.1.3. Mixto

Este enfoque, como su nombre lo indica, constituye una interacción de ambos, tanto del cualitativo como del cuantitativo.

Según Hernández, los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistémicos, empíricos y críticos de la investigación. Además, refiere que implican la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos. (2018, pág. 612)

Este mismo autor menciona que en el enfoque mixto se utiliza evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases; con el objeto de entender la problemática.

La presente investigación está orientada bajo un enfoque **cualitativo**, siendo que, el proyecto es de impacto social y subjetivo, por lo que se pretende establecer cuáles son los retos que ha enfrentado el Poder Judicial para brindar el acceso a la Justicia a las personas usuarias durante la pandemia en el año 2020.

3.2. Diseño de la Investigación

La presente investigación enfoca su curso bajo un diseño **transversal**, por cuanto recolectarán datos en un solo momento, en un tiempo único. Es decir, en un momento específico.

3.2.1 Transversal.

Para Hernández, una investigación transeccional o transversal, recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Es decir, en un momento específico. Estos diseños pueden clasificarse en: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. (2018, pág. 177)

3.3. Métodos de Investigación utilizados.

En cuanto al método de investigación, se utilizará el enfoque **deductivo**, esto debido a que se ha analizado disposiciones en materia sanitaria desde lo macro, a lo micro, por ejemplo, normativa y disposiciones de la Organización Mundial de la Salud o la Corte Interamericana de Derechos Humanos, el Ministerio de Salud de Costa o el Poder Judicial.

Por otra parte, la normativa relacionada con la protección de las personas frente al tratamiento de sus datos personales.

3.3.1. Deductivo.

El método deductivo estudia la situación, información y datos recopilados de lo general a lo específico.

3.4. Tipo de Investigación

3.4.1 Exploratoria.

Por su parte, Hernández, refiere que la investigación exploratoria se realiza con el objetivo de examinar un fenómeno que resulta nuevo o poco estudiado, del cual existen muchas dudas o bien no se ha abordado. (2018, pág. 106).

El tipo de investigación será exploratoria, la cual es utilizada frecuentemente cuando surgen nuevas situaciones para la humanidad y en este caso se analiza, de cierta forma, un tema poco estudiado y relativamente nuevo como el Covid-19, donde la ciencia ha ido descubriendo sobre la marcha el comportamiento del virus, propagación, medios preventivos y vacunación.

3.5. Sujetos y Fuentes de Información.

3.5.1. Sujetos de Investigación

Los sujetos de investigación son las personas sobre las cuales versa el estudio. Suele trabajarse sobre muestras y no sobre la población total.

3.5.2. Fuentes Primarias

Las fuentes de información primarias se obtienen de forma directa, ejemplo si se requiere conocer algún tema sobre una persona específica y se logra obtener la información directamente de ella, ya sea por una entrevista o cuestionario, y no por el trabajo efectuado por terceros.

3.5.3. Fuentes Secundarias.

A diferencia de las fuentes primarias, las secundarias no se obtienen de forma directa, sino a través de datos o información recopilados por terceras personas, ya sea en trabajos científicos, de investigación o censos; entre otros.

La presente investigación está orientada bajo el enfoque **fuentes secundarias**, por cuanto se utilizará información obtenida del Poder Judicial y estimaciones. No se recopilarán datos estadísticos directamente, por ello se trabajará con la información ya existente.

3.6. Población y Muestra.

En necesario delimitar sobre quién o quiénes se enfoca la investigación, así como establecer qué tipo de instrumentos se emplearán para recopilar la información y las muestras por utilizar.

3.6.1. Población.

La población es la totalidad sobre la cual se realizará o está enfocada la investigación. En el presente proyecto de investigación la población es comprendida por las personas usuarias que utilizan los servicios institucionales del Poder Judicial en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur.

3.6.2. Muestra o Censo

Según Burgos, un censo recolecta, procesa, analiza e informa sobre las características que conforman a toda una población. En Costa Rica, el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) es quien realiza dicha función a nivel nacional. (2014, pág. 66)

En cuanto a la muestra Burgos, menciona que es la escogencia de una pequeña parte de la población sobre la cual se efectúan los análisis, sin tener que hacerlo de forma global, es decir, a toda la población. (2014, pág. 66)

3.7. Tipo de Muestreo

Brugos, refiere que la escogencia de la muestra será clave para la calidad y eficacia de una investigación y que existen dos grandes grupos de muestreo: (2014, pág. 77)

- No aleatorios o no probabilísticos.
- Aleatorios o de probabilidad.

3.7.1. No Aleatorios

Se estudian los elementos que estén disponibles, es decir, se escoge la muestra que sea más fácil de conseguir o que aporten mejores datos, según experiencia y valoración de la persona investigadora. Burgos (2014, pág. 77)

El tipo de muestreo por aplicar, en caso de requerirlo, será el **no aleatorio**, seleccionando la muestra que sea más fácil de conseguir o que aporten mejores datos, según experiencia y valoración de la persona investigadora. Burgos (2014, pág. 77)

La muestra seleccionada para aplicación de las entrevistas será a personas servidoras judiciales, quienes tienen mayor relación con el tema de entrega de usuarios y contraseñas del Sistema de Gestión en Línea, Administradores Regionales, Contraloría de Servicios y además la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes.

3.8. Instrumentos y Técnicas de Investigación.

3.8.1. Entrevista.

Es una técnica que posee una forma especializada de comunicación, como una conversación, con un propósito deliberado, sea este obtener información, orientación y más. Debe ser aceptado por ambas partes. Myriam (2012, pág. 307).

Para recopilar la información se utilizará el instrumento de **entrevista**, mediante selección de personas estratégicas que tengan conocimiento sobre el tema de estudio.

3.9. Confiabilidad y la Validez

3.9.1. Confiabilidad.

Para Hernández, la confiabilidad es un instrumento de medición que se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo, caso o muestra; arroja los mismos resultados. (2018, pág. 228).

Si se realiza una prueba y arroja “x” resultado, se espera que cuando se repita, se obtengan los mismos resultados.

3.9.2. Validez

Hernández, define validez como: el grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que pretende medir. (2018, pág. 229)

3.10. Operacionalización de variables.

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumento
Analizar los alcances de los servicios tecnológicos del Poder Judicial durante el segundo semestre 2020, ante la pandemia Covid-19.	Alcances de los servicios tecnológicos.	<p>En cuanto a los alcances de la tecnología, se relaciona con todas las posibilidades que ofrecen todas las actividades, tareas y productos que se pueden obtener a través de ella.</p> <p>Por el contrario, las limitaciones, tienden a ser los impedimentos de acceso a la tecnología o algunos de los servicios que pueden obtenerse a través de ellos,</p>	<p>Datos se pueden obtener.</p> <p>Información.</p> <p>Solicitud de los usuarios.</p> <p>Costo de autorizaciones, mediante poder legal.</p>	<p>Entrevista aplicada a personal judicial del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur.</p> <p>Revisión tabla de honorarios Colegio de Abogadas y Abogadas de Costa Rica.</p>

		esto puede ser por falta de recursos económicos, o bien dispositivos electrónicos, conexión a internet, o aspectos legales.		
Verificar las limitaciones que la Ley N.º 8968 <i>“Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales”</i> (2011) ha generado en torno a la entrega de credenciales del acceso al Sistema de Gestión en Línea.	Cumplimiento de la Ley Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales	Según la ley 8968, en su artículo 3 inciso b, los datos personales pueden ser considerados como: <i>“cualquier dato relativo a una persona física identificada o identificable.”</i>	Observar la ley y las sanciones a imponer en caso de incumplimiento. Información restringida. Información que puede ser de carácter pública.	Observación de documentos. Entrevista aplicada a funcionario de la oficina de Protección de datos. Entrevista aplicada a personal judicial del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur.
Establecer las principales limitaciones de acceso a medios tecnológicos que tiene la población en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, para obtener una solución a sus	Principales limitaciones de acceso a medios tecnológicos que tiene la población en el Segundo Circuito	Una limitación puede ser una circunstancia o condición que impida la realización de determinada función o tarea. Cuando se habla de limitaciones tecnológicas, se	Limitaciones de acceso tecnológico. Acceso de comunicaciones, y dispositivos electrónicos.	Entrevista aplicada a personal judicial del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur.

<p>requerimientos judiciales, durante la pandemia Covid-19.</p>	<p>Judicial de la Zona Sur.</p>	<p>toma en cuenta aquellas situaciones que impiden a una persona utilizar una herramienta digital o medio tecnológico.</p>	<p>Limitaciones de acceso por condiciones geográficas, lejanía al Poder Judicial.</p> <p>Limitaciones económicas, traslado a las instalaciones judiciales o pago de una persona profesional en derecho para gestionar la creación del usuario del Sistema de Gestión en Línea.</p>	
<p>Implementar estrategias que promuevan un mayor acercamiento del Poder Judicial mediante servicios tecnológicos, con las personas usuarias del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur y a grandes distancias de las instalaciones judiciales.</p>	<p>Implementar estrategias para facilitar el acceso a la justicia mediante servicios tecnológicos.</p>	<p>Según (Fred R, 2013) las estrategias son; <i>“los medios a través de los cuales se alcanzarán los objetivos a largo plazo”</i>. (pág. 11)</p>	<p>Acceso a los servicios: tipos de servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envío de escritos. • Presentaciones de demandas. • Presentación de recursos ante la Sala Constitucional. • Consulta de depósitos judiciales. • Firma de órdenes de apremio corporal. • Solicitud de certificación de antecedentes penales (Hoja 	<p>Entrevista aplicada a personal judicial del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur.</p> <p>Elaboración de protocolo de entrega de usuarios del Sistema de Gestión en Línea por medios tecnológicos.</p>

			de delincuencia) • Solicitud de certificación de pensión alimentaria.	
--	--	--	--	--

CAPITULO 4:

Técnicas y Procesos para el Análisis de Resultados

4.1. Análisis e Interpretación de Resultados.

En el presente capítulo se expondrán los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos utilizados para interpretación de las variables formuladas.

Se presentan en orden, según las cuatro variables formuladas en el capítulo número tres de esta investigación. Los datos y resultados detallados corresponden en primera instancia a la información obtenida de fuentes primarias, recolectada por medio de entrevistas aplicadas a cinco personas, expertos seleccionados para el trabajo, quienes son profesionales del Poder Judicial y de la Oficina de Protección de Datos.

Aunado a lo anterior, cada variable es analizada desde un contexto jurídico que permita relacionarlo con los elementos legales que interesan al trabajo de investigación. Los datos son presentados en función de los resultados obtenidos mostrados de forma gráfica y la presentación de los resultados de la entrevista a expertos por medio de tablas. Se finaliza con el correspondiente análisis jurídico.

4.2. Resultados Generales.

Los primeros resultados que se muestran a continuación, corresponden a datos obtenidos para indicadores de carácter general, que no son aplicables a ninguna variable, sin embargo, resultan importantes para el trabajo de investigación. A continuación, se pormenorizan los resultados de la entrevista aplicada a la muestra a los especialistas seleccionados.

Tabla 13.

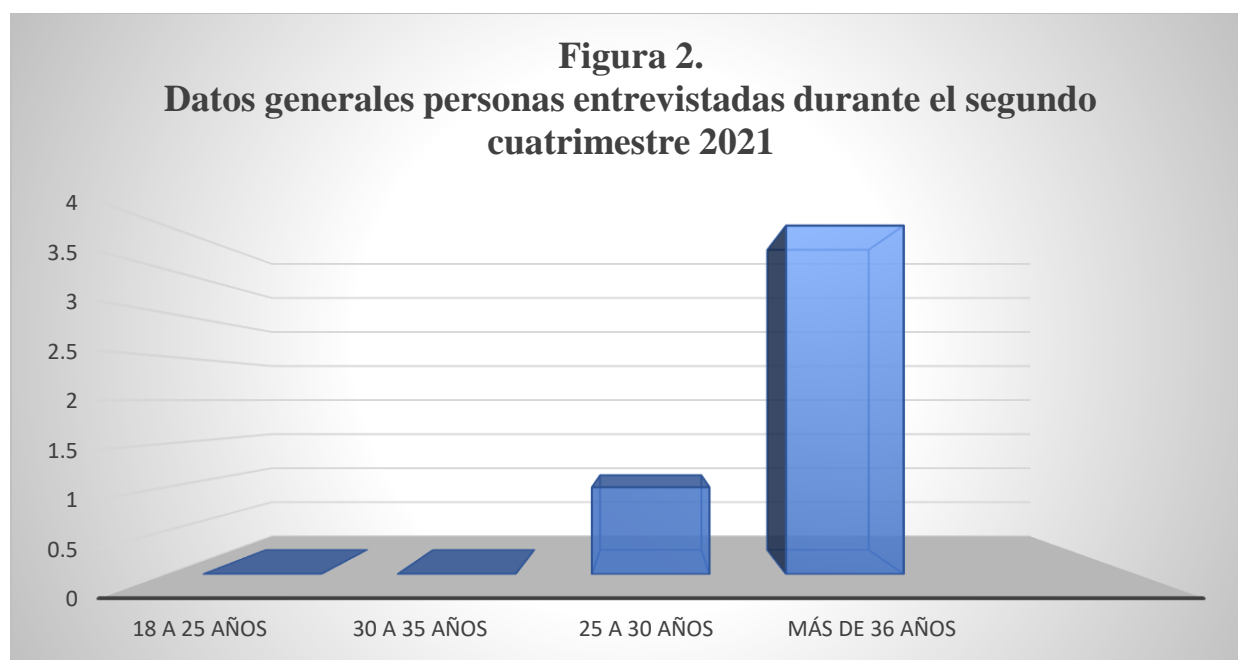
Datos Generales Personas Entrevistadas Durante el Segundo Cuatrimestre 2021

18 a 25 años	25 a 30 años	De 30 a 35 años	Más de 36 años
0%	0%	20%	80%

Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

Figura 2.

Datos generales personas entrevistadas durante el segundo cuatrimestre 2021.



Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

En cuanto a la edad de las personas entrevistadas, se tiene que 80% tiene más de 36 años y el 20% tiene entre 30 a 35 años. De estos datos se puede extraer que la mayoría de los entrevistados son mayores de 35 años y se puede considerar que son personas con experiencia en el ámbito profesional.

Tabla 14.

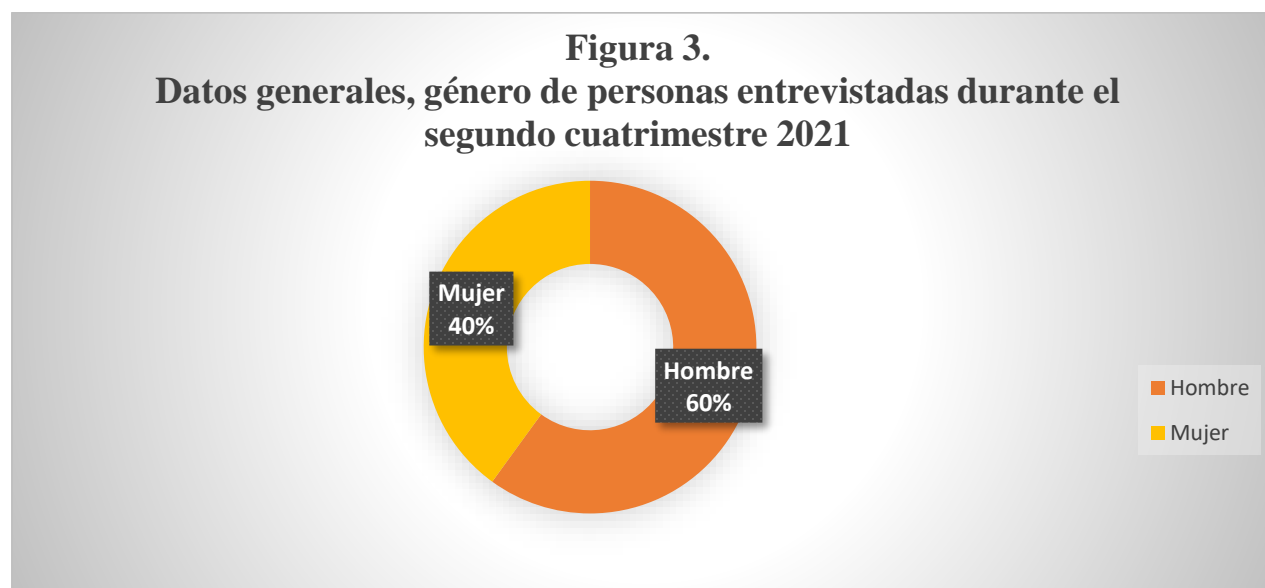
Datos Generales, Género de Personas Entrevistadas durante el Segundo Cuatrimestre 2021

Mujer	Hombre
40%	60%

Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

Figura 3.

Datos generales, género de personas entrevistadas durante el segundo cuatrimestre 2021.



Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

En cuanto al género de las personas entrevistadas, se tiene que el 40% fueron mujeres y el 60% hombres. Obteniendo así datos representativos de ambos géneros y que aportan insumos importantes desde la perspectiva de cada uno.

Tabla 15.

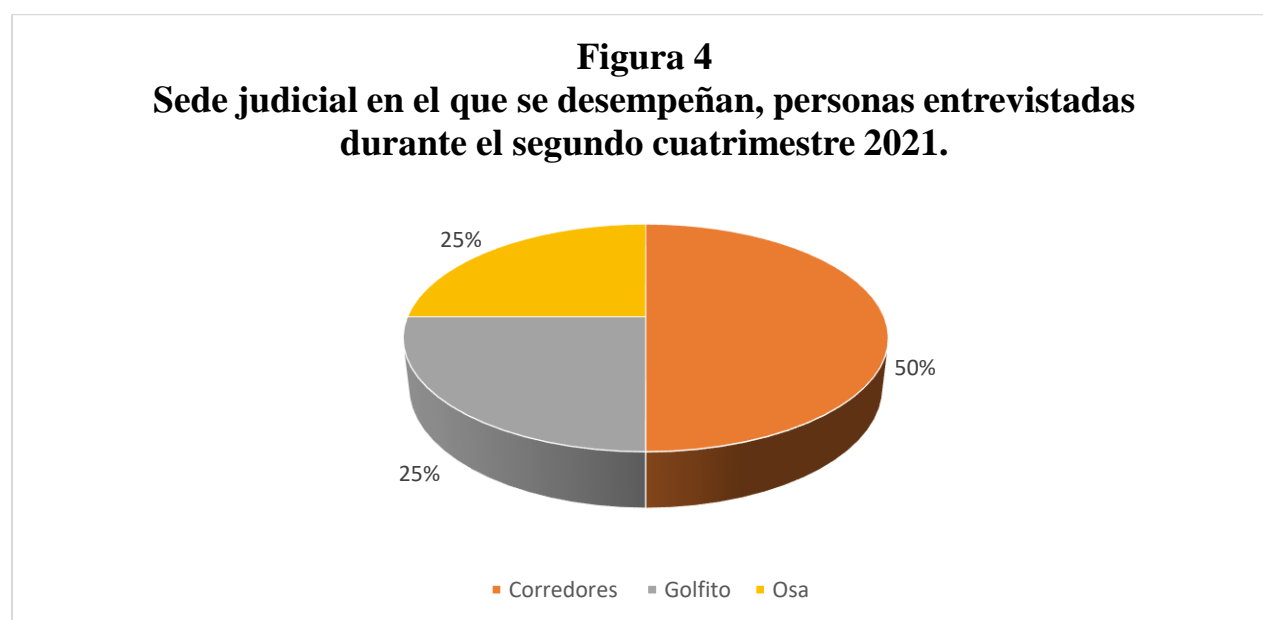
Sede Judicial en el que se desempeñan, Personas Entrevistadas Durante el Segundo Cuatrimestre 2021.

Corredores	Osa	Golfito
50%	25%	25%

Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

Figura 4.

Sede judicial en el que se desempeñan, personas entrevistadas durante el segundo cuatrimestre 2021.



Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

El anterior gráfico referente a los resultados obtenidos del instrumento aplicado a la muestra seleccionada, logra evidenciar que la mayoría de los especialistas entrevistados laboran en los Tribunales de Justicia de Corredores, obteniendo un 50%. El restante 25% labora para los Tribunales de Justicia de Osa y 25% para Golfito.

Esta primera pregunta es fundamental para el trabajo, pues es gracias a ella que logra determinarse la homogeneidad estadística de la muestra en los circuitos judiciales. Cabe aclarar que los Tribunales de Coto Brus dependen de Corredores para ejecución de muchos procesos y trámites, especialmente administrativos, misma situación que ocurre con los Tribunales de Puerto Jiménez y Golfito.

Tabla 16.

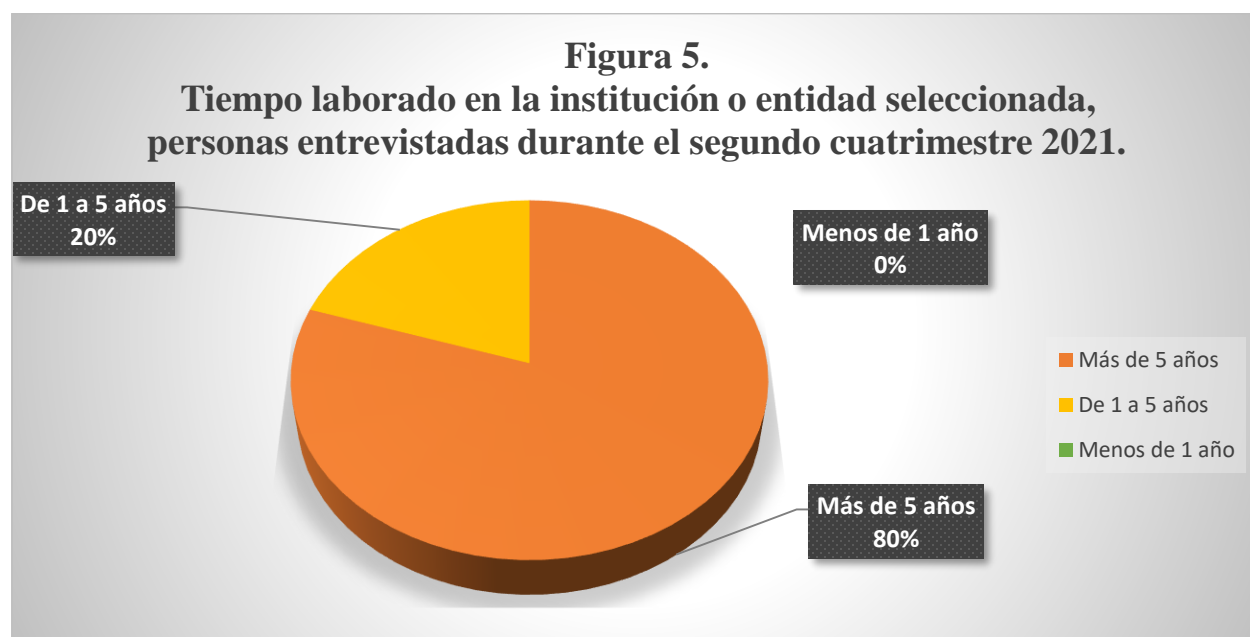
Tiempo Laborado en la Institución o Entidad Seleccionada, Personas Entrevistadas durante el Segundo Cuatrimestre 2021.

Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años
0%	20%	80%

Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

Figura 5.

Tiempo laborado en la institución o entidad seleccionada, personas entrevistadas durante el segundo cuatrimestre 2021.



Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

De esta figura se observa que el 80% de las personas servidoras judiciales que fueron entrevistadas, tiene más de 5 años de laborar para el Poder Judicial, mientras que el 20% estableció que tiene de 1 a 5 años de laborar para la Oficina de Protección de Datos de los Habitantes.

Este indicador también permite conocer que mayoría de las personas entrevistadas cuenta con más de cinco años de laborar en la institución seleccionada y ello puede traducirse en experiencia en temas relacionados con el tema de interés para la presente investigación.

4.3. Resultados de las Variables.

A continuación se detallan y analizan los resultados de los elementos específicos analizados para cada variable, en función de la entrevista a expertos.

4.3.1 Análisis e interpretación de resultados de la primera variable:

Objetivo específico 1. Analizar los alcances de los servicios tecnológicos del Poder Judicial durante el segundo semestre 2020, ante la pandemia Covid-19.

Los resultados de la primera variable corresponden la determinación de los alcances de acceso a servicios tecnológicos en la población del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, mediante la plataforma Sistema de Gestión en Línea. Así como las formas para obtener las credenciales de acceso y eventual costo económico.

4.3.1.1 Resultados de la entrevista.

Tabla 17.

Resultados de la Primera Variable de Estudio Derivados de la Entrevista Aplicada a Expertos.

Item	Reactivo	Persona entrevistada 1 Poder Judicial	Persona entrevistada 2 Poder Judicial	Persona entrevistada 3 Poder Judicial	Persona entrevistada 4 Poder Judicial	Persona entrevistada 5 Oficina de Protección de Datos
7 / 6	Eficiencia de los medios disponibles	Excelente- Todos los despachos tiene	Excelente	Excelente- Porque son expeditos,	Bueno. Positivamente	Muy bueno.

para entrega de usuarios y contraseñas del Sistema de Gestión en Línea	acceso para entregar claves de gestión en línea. Es por esta razón de los usuarios pueden acceder fácilmente a la clave.	donde el usuario se le puede dar acceso una vez iniciada la gestión judicial, por otro lado existen medios alternos como las Contralorías y las Administraciones para la entrega de este tipo de acceso.	puede indicar que el Poder Judicial ha avanzado en el acceso informático para la población; no obstante, aún existen retos para enfrentar, sobre todo en los casos donde la población es vulnerable a la tecnología, sea por desconocimiento o por limitación al internet, condición de pobreza u otro. Asimismo, es necesario indicar que las herramientas creadas deben estar orientadas en el acceso expedito y de fácil comprensión, tratando de eliminar toda barrera que lo impida.		
8 / 7	Medios disponibles para entrega de contraseñas del Sistema de Gestión en Línea ¿cumplen con los requerimientos actuales de las personas usuarias, ante la crisis sanitaria por Covid-19?	Sí. En los edificios del Poder Judicial se cumple a cabalidad con los protocolos de limpieza y manejo del COVID y aunque la solicitud es presencial, los usuarios están seguros de que se	Sí	No. Aún falta mejorar el acceso a la Institución, con herramientas más amigables, y sistemas que faciliten la obtención de datos.	No tenemos conocimiento de cómo trabaja cada despacho a la hora de hacer entrega de la clave de Gestión en línea, por lo que no se puede responder esta consulta honestamente.

		les puede atender con los cuidados correspondientes					
	Formas más usuales para la entrega de contraseñas del Sistema de Gestión en Línea	Forma presencial	Forma presencial	Forma presencial	Forma presencial	Forma presencial	
9	¿Conoce el procedimiento de entrega de credenciales de acceso al Sistema de Gestión en Línea mediante terceras personas?	Sí. Mediante una autenticación de un abogado	Sí. Poder Autenticado por abogado	Sí. Entrega por medio de una autorización autenticada por un abogado o abogada.	Sí. Mediante poder autenticado por una persona profesional en derecho.	Sí. Por medio de una autorización del titular o bien un abogado puede solicitarlo a favor de un tercero.	
15 / 10							

Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

De las respuestas obtenidas a través de la entrevista a expertos entrevistados y detalladas en la tabla anterior, se extraen diferentes opiniones, ya que algunas personas refieren que los medios disponibles para entrega de usuarios y contraseñas del Sistema de Gestión en Línea en el Poder Judicial son excelentes y que todas las oficinas tienen acceso para entregar claves y por ellos los usuarios pueden acceder fácilmente. Además, que se cuenta con las Contralorías de Servicios y Administraciones Regionales para la entrega.

Por otra parte, también hubo personas que consideraron que los servicios o medios disponibles para entrega de usuarios y contraseñas del Sistema de Gestión en Línea en el Poder Judicial son buenos, que, si bien es cierto, ha avanzado en el acceso informático para la población; aún existen retos para enfrentar, sobre todo en los casos donde la población es vulnerable a la tecnología. Además, que es necesario indicar que las herramientas creadas deben estar orientadas en el acceso expedito y de fácil comprensión, tratando de eliminar toda barrera que lo impida.

En su mayoría, las personas entrevistadas refieren que medios disponibles para entrega de contraseñas del Sistema de Gestión en Línea, sí cumplen con los requerimientos actuales de las personas usuarias, ante la crisis sanitaria por Covid-19, al considerar que en los edificios del Poder

Judicial se cumple a cabalidad con los protocolos de limpieza y manejo del COVID y a pesar de que la solicitud es presencial, las personas entrevistadas están seguras al ser atendidas con los cuidados y protocolos correspondientes. No obstante, otras personas consideran que no aún falta mejorar el acceso a la Institución, con herramientas más amigables y sistemas que faciliten la obtención de datos.

Para el Poder Judicial, la prestación de un servicio de justicia de calidad, de manera continua y eficiente, se mantiene como prioridad para en el 2021, según artículo publicado el 09 de marzo de los corrientes, por medio del Departamento de Presa y Comunicación Organizacional. Allí se establece que, mediante la labor del personal humano y el uso de los recursos tecnológicos, se logran materializar dichos esfuerzos para brindar una justicia pronta a las personas usuarias.

Destacan que la utilización de medios digitales ha traído grandes beneficios, por ejemplo, en el Sistema de Depósitos Judiciales (SDJ) en el período comprendido entre el 23 de marzo de 2020 y el 31 de enero 2021, se ha obtenido los siguientes resultados en cuanto a giros de dinero a las personas usuarias (datos a nivel nacional, se indica como referencia).

- ¢ 214,304.52 millones.
- \$15.80 millones.
- 1,817.00 Euros.
- Un promedio diario de ¢681.331 millones y \$50.159,18. Los pagos se realizaron mediante más de 2,086,776 gestiones.

Otras herramientas tecnológicas con las que cuenta dicha institución, permitieron que las personas usuarias realizaran sus consultas desde su casa u oficina, sin tener que trasladarse a los Tribunales. Con un movimiento importante en los meses comprendidos entre marzo de 2020 y enero del presente año.

- Se entregaron 395.014 hojas de antecedentes penales.
- Se registró la presentación de 212.485 demandas.
- Se presentaron 1.997.278 escritos.
- Se tramitó 8.073 certificaciones de pensión alimentaria.

- Se confeccionaron y gestionaron 36.572 órdenes de apremio.
- Se logró efectuar 4.590.410 de notificaciones.
- Se gestionaron 81.045 consultas directas de personas usuarias sobre impedimentos de salida del país.
- Se recibieron 952.577 consultas por parte de la Dirección General de Migración y Extranjería.
- Se registraron 3.022.040 consultas de jurisprudencia en el buscador Nexus PJ.
- 111.288 consultas al Chatbot del Poder Judicial.
- Se tramitaron 91.778 claves de Gestión en Línea y 1.173.717 expedientes electrónicos.

Tabla 18.

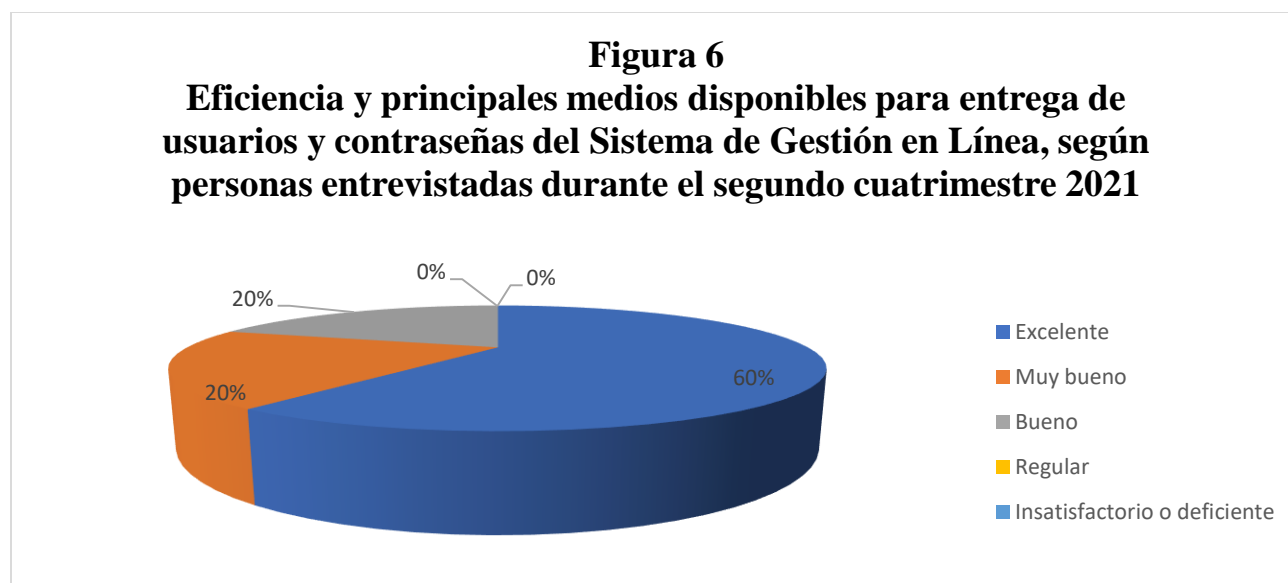
Eficiencia y Principales Medios Disponibles para entrega de Usuarios y Contraseñas del Sistema de Gestión en Línea, según Personas Entrevistadas durante el Segundo Cuatrimestre 2021.

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Insatisfactorio o deficiente
60%	20%	20%	0%	0%

Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

Figura 6.

Eficiencia y principales medios disponibles para entrega de usuarios y contraseñas del Sistema de Gestión en Línea, según personas entrevistadas durante el segundo cuatrimestre 2021.



Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

En cuanto a la eficiencia de los medios disponibles para entrega de usuarios y contraseñas del Sistema de Gestión en Línea, el 60% de los entrevistados afirmó que son excelentes. El 20% refirió que el servicio es bueno y el restante 20% que es muy bueno.

Una de las personas entrevistadas indicó que en los edificios del Poder Judicial se cumple a cabalidad con los protocolos de limpieza y manejo del COVID y aunque la solicitud, (credenciales del Sistema de Gestión en Línea) sea presencial, las personas usuarias están seguras de que se les puede atender con los cuidados correspondientes.

Es importante tomar en cuenta que la presente investigación no cuestiona los protocolos sanitarios establecidos por parte del Poder Judicial, sino brindar estrategias o sugerencias para continuar maximizando el acceso a la justicia con la utilización de la tecnología y los medios disponibles, con lo que se evita, en la medida de lo posible, que las personas tengan que acudir de forma presencial a las oficinas judiciales.

Tabla 19.

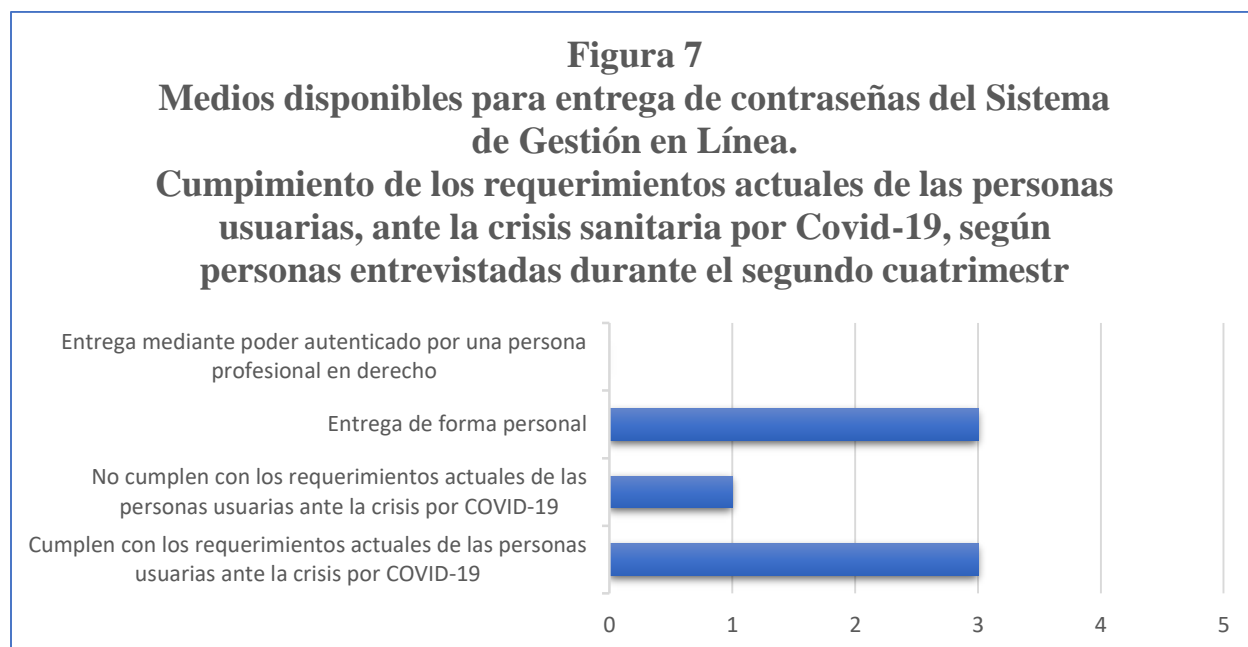
Medios Disponibles para entrega de Contraseñas del Sistema de Gestión en Línea. Cumplimiento de los Requerimientos Actuales de las Personas Usuarias, ante la Crisis Sanitaria por Covid-19, Personas Entrevistadas durante el Segundo Cuatrimestre 2021

Cumplen con los requerimientos actuales de las personas usuarias ante la crisis por COVID-19	No cumplen con los requerimientos actuales de las personas usuarias ante la crisis por COVID-19	Entrega de forma personal	Entrega mediante poder autenticado por una persona profesional en derecho
75%	25%	100%	0%

Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

Figura 7.

Medios disponibles para entrega de contraseñas del Sistema de Gestión en Línea.



Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

El 75% de las personas entrevistadas indicó que los medios disponibles para entrega de contraseñas del Sistema de Gestión en Línea, sí cumplen con los requerimientos actuales de las personas usuarias, ante la crisis sanitaria por Covid-19, mientras que el 25% refirió que no cumplen con los requerimientos necesarios.

Además, el 100% coincidió en que la forma más usual para entrega de contraseñas es de forma personal y no por medio de poder autenticado.

Tabla 20.

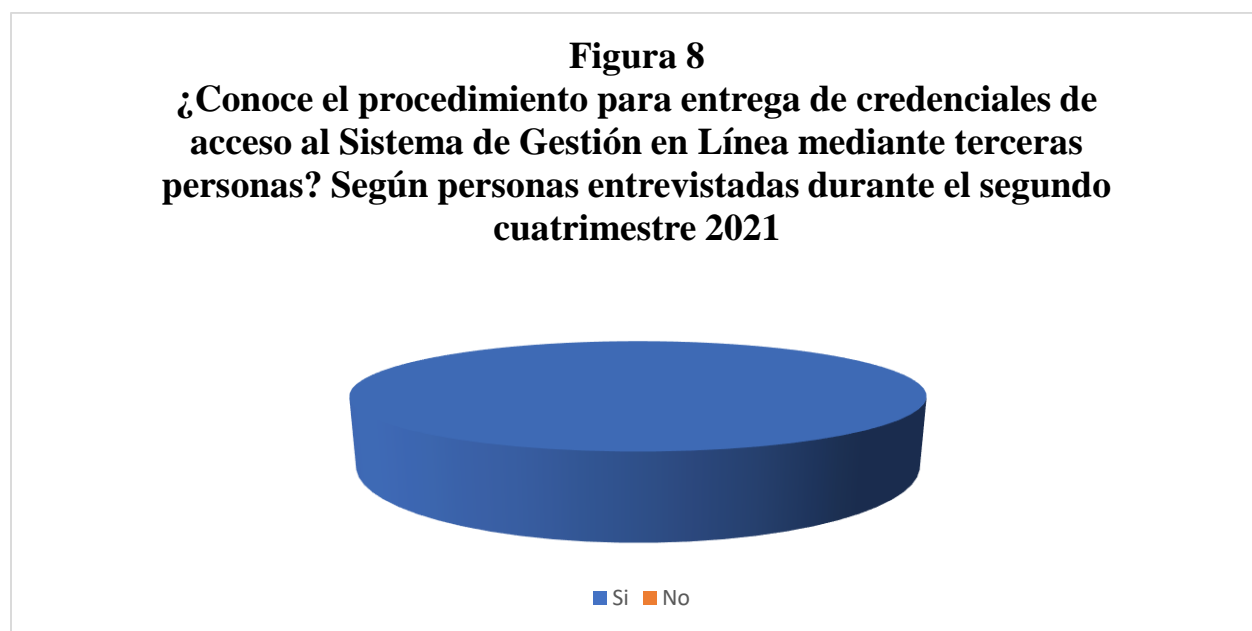
¿Conoce el Procedimiento para entrega de Credenciales de Acceso al Sistema de Gestión en Línea Mediante Terceras Personas? Según Personas Entrevistadas durante el Segundo Cuatrimestre 2021

Sí	No
100%	0%

Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

Figura 8.

¿Conoce el procedimiento para entrega de credenciales de acceso al Sistema de Gestión en Línea mediante terceras personas? Según personas entrevistadas durante el segundo cuatrimestre 2021



Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

El 100% de las personas entrevistadas indicó que conoce el procedimiento para entrega de contraseñas del Sistema de Gestión en Línea a terceras personas, sea por medio de una autorización autenticada por una persona profesional en Derecho.

4.3.1.2. Análisis jurídico.

En virtud de que una de las formas para entregar las credenciales (usuario y contraseña) del Sistema de Gestión en Línea, es por medio de poderes otorgados por profesionales en derecho, cuando la persona no puede apersonarse a la oficina judicial o requiere actualizar datos, ya sea correo electrónico o teléfono celular, resulta necesario analizar el costo económico que conlleva.

De la revisión de aranceles de honorarios del Colegio de Abogadas y Abogados de Costa Rica, (Decreto Ejecutivo n° 41930-JP. Arancel de Honorarios por Servicios Profesionales de Abogacía y Notariado, 2019), se tiene que la tarifa mínima para la constitución de Poderes está fijada en noventa mil setecientos cincuenta colones, es decir, una persona que no pueda presentarse a los Tribunales para solicitar las credenciales, deberá pagar dicho monto para autorizar a un tercero. Artículo 96.- *“Poderes. La constitución, ampliación, sustitución, renovación, cancelación de poderes, que no sean parte de otro acto o contrato, devengará honorarios mínimos de noventa mil setecientos cincuenta colones.”* (2019),

De lo anterior se colige que un trámite de este tipo generaría un costo elevado a la persona usuaria, quien en muchos casos lo necesita para obtener certificaciones de antecedentes penales y conseguir empleo, o bien firmar una orden de apremio por pensión alimentaria sin tener que trasladarse a la oficina judicial, principalmente en la actualidad con los riesgos existentes de contraer COVID-19, a pesar de los protocolos sanitarios existentes, siendo una de las mayores recomendaciones evitar salir de casa y visitar lugares concurridos.

También se debe analizar la situación de aquellas personas que tienen una condición de discapacidad, quienes viven a grandes distancias de las oficinas judiciales o alguien que tenga factores de riesgo asociados a Covid-19 y por tanto prefiera no exponerse saliendo de su casa de habitación.

4.3.2. Análisis e interpretación de resultados de la segunda variable:

Objetivo específico 2. Verificar las limitaciones que la Ley N.º 8968: “Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales” ha generado en torno a la entrega de credenciales del acceso al Sistema de Gestión en Línea.

Los resultados de la segunda variable corresponden a la determinación de información que considera como de acceso restringido e información de carácter público. Asimismo, en cuanto a la observación de las sanciones que contempla la Ley N.º 8968: “Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales ante incumplimiento” (2011).

4.3.2.1 Resultados de la entrevista.

Tabla 21.

Resultados de la Segunda Variable de Estudio Derivados de la Entrevista Aplicada a Expertos.

Item	Reactivo	Persona entrevistada 1 Poder Judicial	Persona entrevistada 2 Poder Judicial	Persona entrevistada 3 Poder Judicial	Persona entrevistada 4 Poder Judicial
12	Conoce las sanciones por el incumplimiento de la ley N.º 8968 “Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales	Sí	Sí	Sí	Sí
13	Información restringida.	Sí. Un expediente de un caso de narcotráfico.	Sí. Información que, a pesar de estar contenida en base de datos pública, solo es de interés para el titular. Su uso requiere	Sí. Datos personales, sensibles y restringidos y como ejemplo serían la entrega de hojas de delincuencias donde los datos son	Sí. Nombre completo de la persona.

			consentimiento expreso.	personales, sensibles y restringidos.	
14	Información que puede ser de carácter público	Sí. Una sentencia pública.	Sí. Consultas al Registro Nacional, Consultas a SINALEVI, Nexus PJ, SICOP, Control PAS, Registro Civil, Municipalidades, cualquier otra información sobre actuaciones públicas, donde la información no sea restringida.	Sí. Entrega por medio de una autorización autenticada por medio de un abogado o abogada.	Sí. Aquella que no exponga la intimidad de la persona y su identificación.

Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

Del análisis anterior se extrae que las personas entrevistadas del Poder Judicial conocen el término de información restringida e información de carácter público.

Como ejemplo, en cuanto a la información de carácter restringida, indicaron lo siguiente: un expediente de un caso de narcotráfico, información que, a pesar de estar contenida con base a datos públicos, solo es de interés para el titular. Su uso requiere consentimiento expreso, datos personales, sensibles y restringidos y como ejemplo serían la entrega de hojas de delincuencias donde los datos son personales, sensibles y restringidos.

Y como ejemplos de información que consideran como de acceso público indicaron lo siguiente: una sentencia pública, Consultas al Registro Nacional, Consultas a SINALEVI, Nexus PJ, SICOP, Control PAS, Registro Civil, Municipalidades, cualquier otra información sobre actuaciones públicas, donde la información no sea restringida, Entrega por medio de una autorización autenticada por medio de un abogado o abogada, aquella que no exponga la intimidad de la persona y su identificación.

Tabla 22.

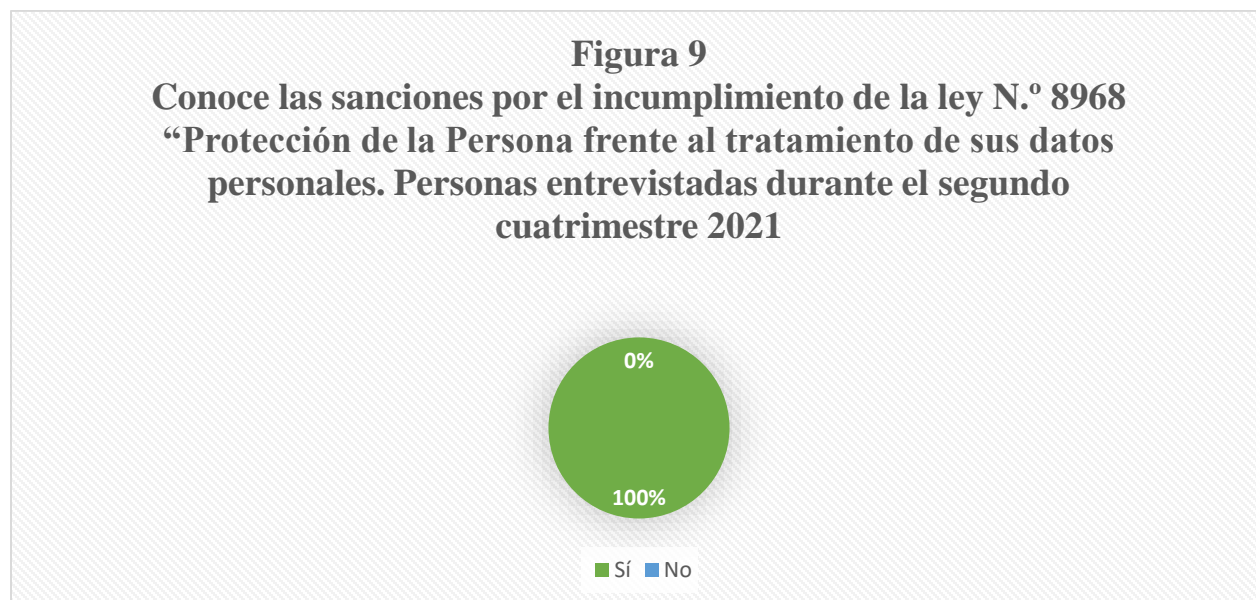
¿Conoce las Sanciones por el Incumplimiento de La Ley N.º 8968 “Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus datos Personales. Personas Entrevistadas durante el Segundo Cuatrimestre 2021?

Sí	No
100%	0%

Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

Figura 9.

¿Conoce las sanciones por el incumplimiento de la ley N.º 8968: “Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales. Personas entrevistadas durante el segundo cuatrimestre 2021?



Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

Como se evidencia en la anterior figura, el 100% de las personas del Poder Judicial que colaboraron en la entrevista, conoce sobre las sanciones por el incumplimiento de la ley N.º 8968 Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales.

Tabla 23.

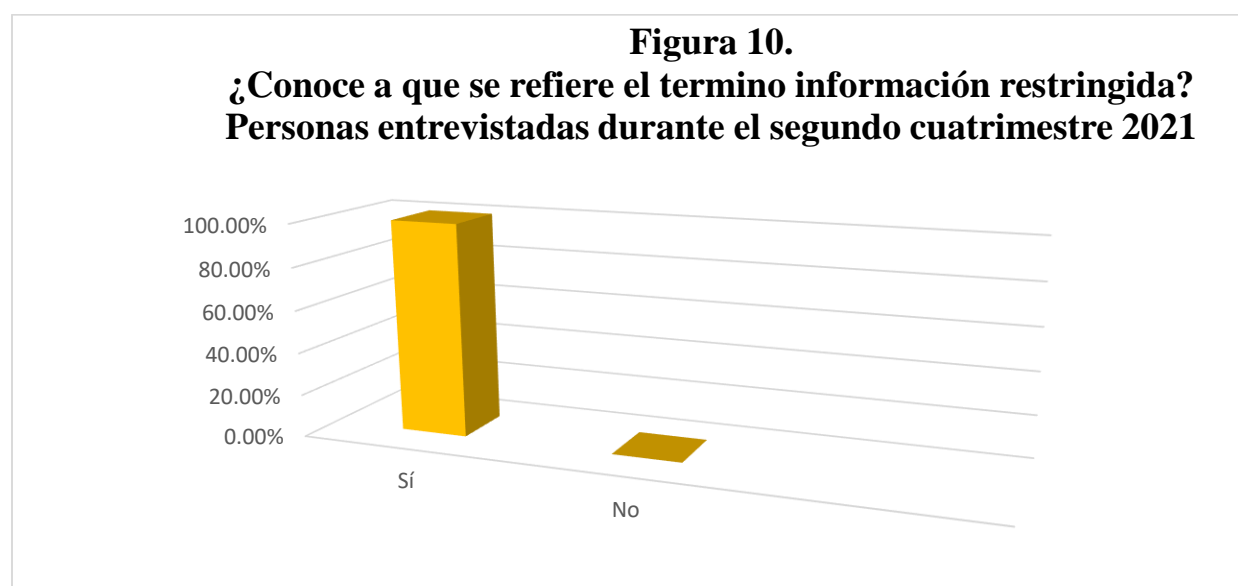
¿Conoce a qué se refiere el Término: Información Restringida? Personas Entrevistadas durante el Segundo Cuatrimestre 2021

Sí	No
100%	0%

Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

Figura 10.

¿Conoce a qué se refiere el término: información restringida? Personas entrevistadas durante el segundo cuatrimestre 2021.



Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

El 100% de las personas entrevistadas del Poder Judicial que colaboraron en la entrevista, indicó que conocen el término: Información Restringida.

Tabla 24.

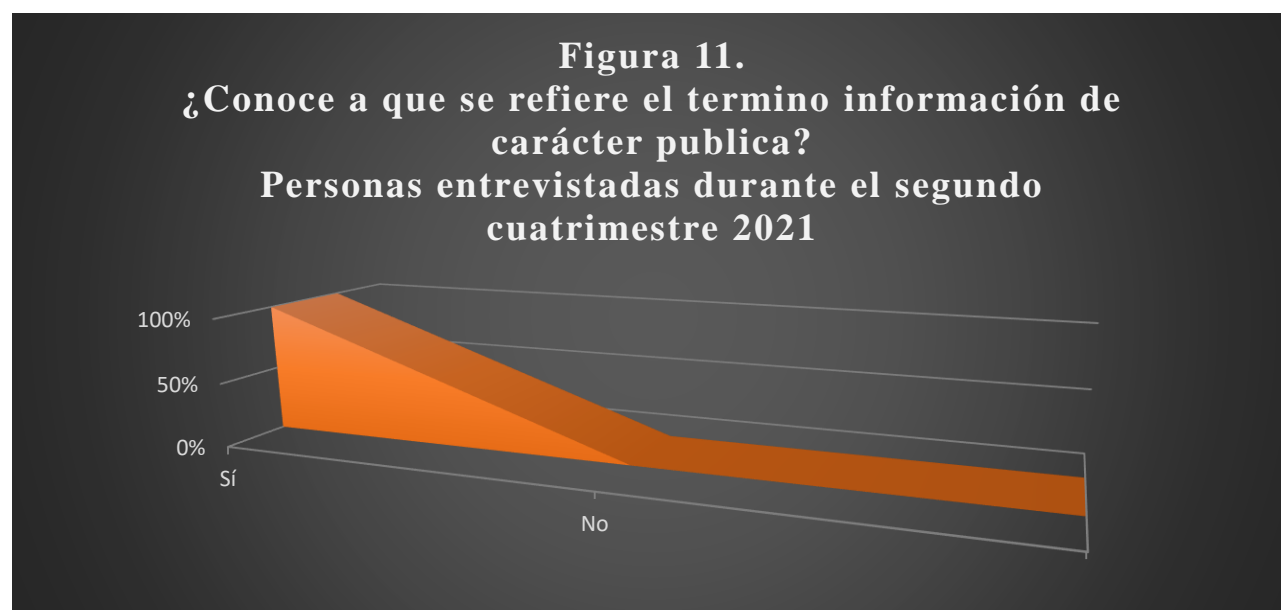
¿Conoce a qué se refiere el Término: Información de Carácter Público? Personas Entrevistadas durante el Segundo Cuatrimestre 2021

Sí	No
100%	0%

Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

Figura 11.

¿Conoce a qué se refiere el término información de carácter público?



Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

El 100% de las personas entrevistadas del Poder Judicial que colaboraron en la entrevista, indica que conocen el término: información de carácter público.

4.3.2.2 Análisis jurídico.

En primera instancia resulta necesario analizar las sanciones que contempla la ley N.º 8968: Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales (2011), ante incumplimiento, así como, la oficina gubernamental encargada de la verificación de dicha normativa y aplicación de las sanciones.

Artículo 9. Categorías particulares de los datos.

Además de las reglas generales establecidas en esta ley, para el tratamiento de los datos personales, las categorías particulares de los datos que se mencionarán, se regirán por las siguientes disposiciones:

1. Datos sensibles. Ninguna persona estará obligada a suministrar datos sensibles. Se prohíbe el tratamiento de datos de carácter personal que revelen el origen racial o étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, espirituales o filosóficas; así como los relativos a la salud, la vida y la orientación sexual; entre otros.

Esta prohibición no se aplicará cuando:

- a) El tratamiento de los datos sea necesario para salvaguardar el interés vital del interesado o de otra persona, en el supuesto de que la persona interesada esté física o jurídicamente incapacitada para dar su consentimiento.
- b) El tratamiento de los datos sea efectuado en el curso de sus actividades legítimas y con las debidas garantías por una fundación, una asociación o cualquier otro organismo, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical; siempre que se refiera exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares con la fundación, la asociación o el organismo, por razón de su finalidad y con tal de que los datos no se comuniquen a terceros sin el consentimiento de las personas interesadas.

- c) El tratamiento se refiera a datos que la persona interesada haya hecho públicos voluntariamente o sean necesarios para el reconocimiento, el ejercicio o la defensa de un derecho en un procedimiento judicial.
- d) El tratamiento de los datos resulte necesario para la prevención o para el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria o tratamientos médicos o la gestión de servicios sanitarios; siempre que dicho tratamiento de datos sea realizado por un funcionario o funcionaria del área de la salud, sujeto al secreto profesional o propio de su función o por otra persona sujeta, asimismo, a una obligación equivalente de secreto.

2.- Datos personales de acceso restringido

Datos personales de acceso restringido son los que, aun formando parte de registros de acceso al público, no son de acceso irrestricto por ser de interés solo para su titular o para la Administración Pública. Su tratamiento será permitido únicamente para fines públicos o si se cuenta con el consentimiento expreso del titular.

3.- Datos personales de acceso irrestricto

Datos personales de acceso irrestricto son los contenidos en bases de datos públicos de acceso general, según lo dispongan las leyes especiales y de conformidad con la finalidad para la cual estos datos fueron recabados.

No se considerarán contemplados en esta categoría: la dirección exacta de la residencia, excepto si su uso es producto de un mandato, citación o notificación administrativa o judicial o bien, de una operación bancaria o financiera, la fotografía, los números de teléfono privados y otros de igual naturaleza cuyo tratamiento pueda afectar los derechos y los intereses de la persona titular. (...). Ley 8968 (2011)

De lo anterior se extrae que los datos personales pueden ser de acceso irrestricto o restringido. En los primeros casos corresponde a información contenida en bases de datos públicos de acceso general. En el caso de información restringida, el acceso es permitido únicamente para fines públicos o si se cuenta con el consentimiento expreso del titular.

En los siguientes artículos del 27 al 31, dicha ley 8968 señala el procedimiento sancionatorio y los diferentes niveles de gravedad que contempla.

Artículo 27.- Procedimiento sancionatorio

De oficio o a instancia de parte, la Prodhav podrá iniciar un procedimiento tendiente a demostrar si una base de datos regulada por esta ley está siendo empleada de conformidad con sus principios; para ello, deberán seguirse los trámites previstos en la Ley General de la Administración Pública para el procedimiento ordinario. Contra el acto final cabrá recurso de reconsideración dentro del tercer día, el cual deberá ser resuelto en el plazo de ocho días luego de recibido. Ley 8968 (2011)

La Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (Prodhav) está adscrita al Ministerio de Justicia y Paz. Tiene como fin proteger los derechos de las personas frente al tratamiento de sus datos personales. Además, orienta a los ciudadanos para que puedan ejercitar sus derechos y a las entidades públicas y privadas que manejan bases de datos, a cumplir con las obligaciones que establece la Ley N.º8968. (Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, 2021)

Artículo 28.- Sanciones

Si se ha incurrido en alguna de las faltas tipificadas en esta ley, se deberá imponer alguna de las siguientes sanciones, sin perjuicio de las sanciones penales correspondientes:

- a) Para las faltas leves, una multa hasta de cinco salarios base del cargo de auxiliar judicial I, según la Ley de Presupuesto de la República.
- b) Para las faltas graves, una multa de cinco a veinte salarios base del cargo de auxiliar judicial I, según la Ley de Presupuesto de la República.
- c) Para las faltas gravísimas, una multa de quince a treinta salarios base del cargo de auxiliar judicial I, según la Ley de Presupuesto de la República, y la suspensión para el funcionamiento del fichero de uno a seis meses. Ley 8968 (2011)

Este artículo 28 establece cuáles serán las sanciones por imponer según el tipo de falta cometida, ya sea leve, grave, gravísima. En los artículos del 29 al 31 se detalla los actos que encierra cada uno de los tipos de faltas, respectivamente.

Artículo 29.- Faltas leves

Serán consideradas faltas leves, para los efectos de esta ley:

- a) Recolectar datos personales para su uso con base de datos sin que se le otorgue suficiente y amplia información a la persona interesada, de conformidad con las especificaciones del artículo 5, apartado I.
- b) Recolectar, almacenar y transmitir datos personales de terceros por medio de mecanismos inseguros o que de alguna forma no garanticen la seguridad e inalterabilidad de los datos. Ley 8968 (2011)

Artículo 30.- Faltas graves

Serán consideradas faltas graves, para los efectos de esta ley:

- a) Recolectar, almacenar, transmitir o de cualquier otra forma emplear datos personales sin el consentimiento informado y expreso del titular de los datos, con arreglo a las disposiciones de esta ley.
- b) Transferir datos personales a otras personas o empresas en contravención de las reglas establecidas en el capítulo III de esta ley.
- c) Recolectar, almacenar, transmitir o de cualquier otro modo emplear datos personales para una finalidad distinta de la autorizada por el titular de la información.
- d) Negarse injustificadamente a dar acceso a un interesado sobre los datos que consten en archivos y bases de datos, a fin de verificar su calidad, recolección, almacenamiento y uso conforme a esta ley.
- e) Negarse injustificadamente a eliminar o rectificar los datos de una persona que así lo haya solicitado por medio claro e inequívoco. Ley 8968 (2011)

Artículo 31.- Faltas gravísimas

Serán consideradas faltas gravísimas, para los efectos de esta ley:

- a) Recolectar, almacenar, transmitir o de cualquier otra forma emplear, por parte de personas físicas o jurídicas privadas, datos sensibles, según la definición prevista en el artículo 3 de esta ley.
- b) Obtener, de los titulares o de terceros, datos personales de una persona por medio de engaño, violencia o amenaza.
- c) Revelar información registrada en una base de datos personales cuyo secreto esté obligado a guardar conforme la ley.
- d) Proporcionar a un tercero información falsa o distinta contenida en un archivo de datos, con conocimiento de ello.
- e) Realizar tratamiento de datos personales sin encontrarse debidamente inscrito ante la Prodhab, en el caso de los responsables de bases de datos cubiertos por el artículo 21 de esta ley.
- f) Transferir, a las bases de datos de terceros países, información de carácter personal de los costarricenses o de los extranjeros radicados en el país, sin el consentimiento de sus titulares. Ley 8968 (2011)

4.3.3 Análisis e interpretación de resultados de la tercera variable:

Objetivo específico 3. Establecer las principales limitaciones de acceso a medios tecnológicos que tiene la población en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, para obtener una solución a sus requerimientos judiciales, durante la pandemia Covid-19

En la tercera variable se analizan los resultados obtenidos en cuanto a las principales limitaciones de acceso a medios tecnológicos que tiene la población en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur.

4.3.3.1 Resultados de la entrevista.

Tabla 25

Resultados de la Tercera Variable de Estudio Derivados de la Entrevista Aplicada a Expertos.

Item	Reactivo	Persona entrevistada 1 Poder Judicial	Persona entrevistada 2 Poder Judicial	Persona entrevistada 3 Poder Judicial	Persona entrevistada 4 Poder Judicial	Persona entrevistada 5 Oficina de Protección de Datos
10 / 8	Principales limitaciones a los servicios tecnológicos	Desconocimiento en el uso de la tecnología. No contar con acceso a internet. Distancia de las instalaciones judiciales.	No contar con acceso a internet.	No contar con acceso a internet. Distancia de las instalaciones judiciales.	Desconocimiento en el uso de la tecnología. No contar con dispositivos tecnológicos, smartphone, computadora, Tablet. No contar con acceso a internet. Distancia de las instalaciones judiciales.	Desconocimiento en el uso de la tecnología. No contar con dispositivos tecnológicos, smartphone, computadora, Tablet. No contar con acceso a internet. Distancia de las instalaciones judiciales.

Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

En cuanto a esta variable, se analizó las principales limitaciones a acceso a medios tecnológicos del Poder Judicial. Como se puede observar en la tabla, se agregó varias opciones para las personas pudieran seleccionar las alternativas que consideren como motivos o limitaciones.

Entre estas opciones, el no contar con acceso a internet, fue considerado como una de las principales limitaciones de acceso a medios tecnológicos.

Tabla 26.

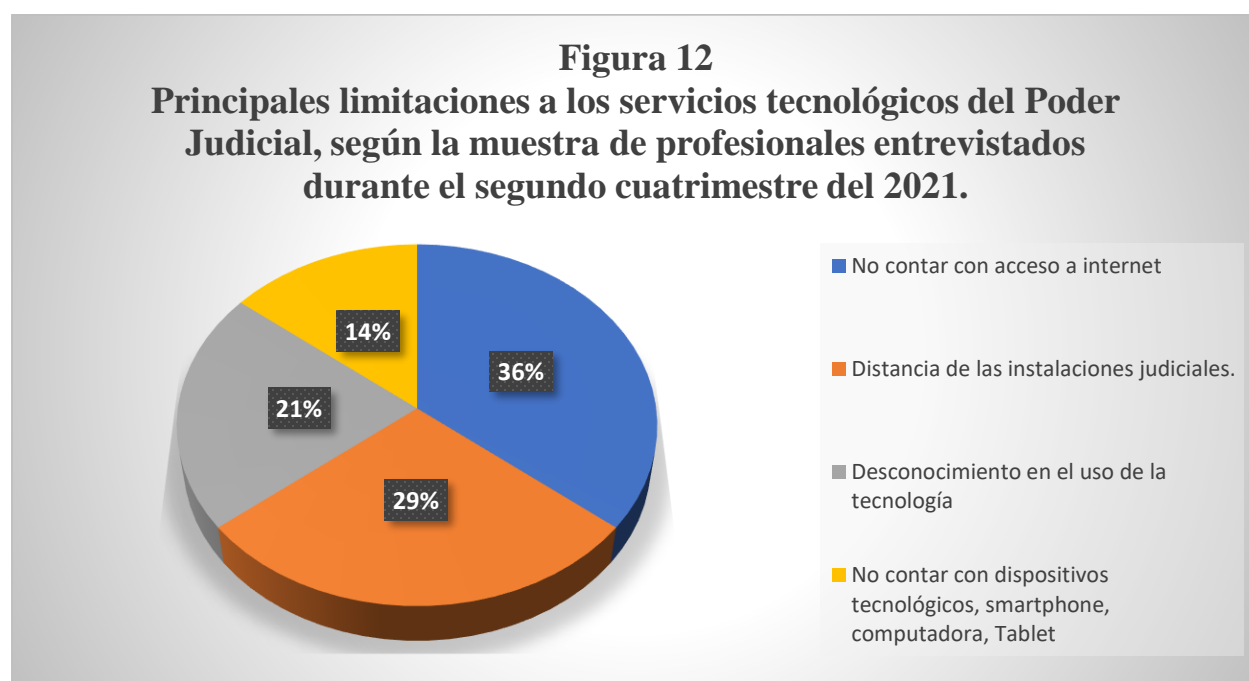
Principales Limitaciones a los Servicios Tecnológicos del Poder Judicial, según la Muestra de Profesionales Entrevistados durante el Segundo Cuatrimestre del 2021.

No contar con acceso a internet	Distancia de las instalaciones judiciales.	Desconocimiento en el uso de la tecnología	No contar con dispositivos tecnológicos, smartphone, computadora, Tablet...
36%	29%	21%	14%

Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

Figura 12.

Principales limitaciones a los servicios tecnológicos del Poder Judicial, según la muestra de profesionales entrevistados durante el segundo cuatrimestre del 2021.



Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

El 36% coincidió en que el no contar con acceso a internet, representa una de las mayores limitaciones y, evidentemente, aunque una persona cuente con un dispositivo electrónico y tenga

conocimiento de cómo utilizarlo, requiere de internet para poder conectarse a los servicios que ofrece el Poder Judicial.

Por otra parte, el 21% de las personas entrevistadas considera que una de las principales limitaciones de acceso a los servicios tecnológicos está relacionada con el desconocimiento del uso de la tecnología, mientras que el 29% indicó que también a la distancia existente a las instalaciones judiciales es una limitación para acceder a los servicios

Finalmente, el 14% de las personas entrevistadas consideró que el no contar con dispositivo electrónico para acceder a los sistemas, es una limitación. Se analiza que actualmente la mayoría de las personas cuenta con al menos un teléfono celular, sin embargo, el acceso a internet es fundamental para utilizar la plataforma digital del Poder Judicial.

4.3.3.2 Análisis jurídico.

Se debe tomar en cuenta que el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur (Corredores, Golfito, Puerto Jiménez, Coto Brus, Osa) comprenden territorios indígenas y lugares bastante alejados de las pequeñas ciudades que albergan los edificios judiciales, además que es una zona rural y con poca oferta laboral, lo cual agudiza la pobreza en la población.

Por ello y partiendo de que las personas indígenas pertenecen a grupos considerados vulnerables, así como la población adulta mayor, quienes también pueden necesitar hacer uso de los sistemas tecnológicos, resulta relevante analizar lo dispuesto en la 100 Reglas de Brasilia (2008) sobre el concepto de persona en condición de vulnerabilidad;

Sección 2ª.- Personas beneficiarias de las Reglas

1.- Concepto de las personas en situación de vulnerabilidad

(3) Una persona o grupo de personas se encuentran en condición de vulnerabilidad cuando su capacidad para prevenir, resistir o sobreponerse a un impacto que les sitúe en situación de riesgo, no está desarrollada o se encuentra limitada por circunstancias diversas para

ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

En este contexto se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas quienes, por razón de su edad, género, orientación sexual e identidad de género, estado físico o mental o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales o relacionadas con sus creencias y/o prácticas religiosas o la ausencia de estas: encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

(4) Podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas, a otras diversidades étnicas - culturales, entre ellas las personas afrodescendientes, así como la victimización, la migración, la condición de refugio y el desplazamiento interno, la pobreza, el género, la orientación sexual e identidad de género y la privación de libertad. 100 Reglas de Brasilia (2008).

4.3.4 Análisis e interpretación de resultados de la cuarta variable:

Objetivo específico 4. Implementar estrategias que promuevan un mayor acercamiento del Poder Judicial mediante servicios tecnológicos, con las personas usuarias del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur y a grandes distancias de las instalaciones judiciales.

En la cuarta variable se analizan los resultados obtenidos en cuanto a las posibles alternativas para entrega del acceso a medios tecnológicos que tiene la población en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur.

En capítulo 6 se incorpora el proyecto denominado: “*Protocolo para entrega de claves del Sistema de Gestión en Línea por medios electrónicos*”, con el cual se regulan las alternativas propuestas para la entrega de usuarios y contraseñas del Sistema de Gestión en Línea en el Poder Judicial, así como lo relacionado al ámbito de aplicación, excepciones y otros.

4.3.4.1 Resultados de la entrevista.

Tabla 27.

Resultados de la Cuarta Variable de Estudio Derivados de la Entrevista Aplicada a Expertos.

Item	Reactivo	Persona entrevistada 1 Poder Judicial	Persona entrevistada 2 Poder Judicial	Persona entrevistada 3 Poder Judicial	Persona entrevistada 4 Poder Judicial	Persona entrevistada 5 Oficina de Protección de Datos
11 / 9	Alternativas más efectivas para entrega del acceso al Sistema de Gestión en Línea.	Mediante video llamada, en la cual la persona usuaria pueda mostrar su documento de identidad, similar al trámite que ya se aplica para las audiencias virtuales.	Que la persona interesada pueda gestionar con el respectivo juzgado donde se tramita su proceso, para que se incluya el usuario agregando el correo y teléfono que consta en el expediente, y que haya sido validado y aportado previamente como medio para recibir notificaciones.	Que la persona interesada pueda gestionar con el respectivo juzgado donde se tramita su proceso, para que se incluya el usuario agregando el correo y teléfono que consta en el expediente, y que haya sido validado y aportado previamente como medio para recibir notificaciones.	Mediante video llamada, en la cual la persona usuaria pueda mostrar su documento de identidad, similar al trámite que ya se aplica para las audiencias virtuales. Que la persona interesada pueda gestionar con el respectivo juzgado donde se tramita su proceso, para que se incluya el usuario agregando el correo y teléfono que consta en el expediente, y que haya sido validado y aportado previamente como medio para recibir notificaciones.	Que la persona interesada pueda gestionar con el respectivo juzgado donde se tramita su proceso, para que se incluya el usuario agregando el correo y teléfono que consta en el expediente, y que haya sido validado y aportado previamente como medio para recibir notificaciones.
16 / 11	Recomendación para mejorar la	Mediante el mejoramiento de la		Por el momento ninguna, el Poder	Obtener el registro de los motivos que	Brindar una mayor protección a los

accesibilidad a los plataforma y servicios judiciales mediante la por medio de las promoción de los plataformas o servicios. sistemas digitales.

Judicial a más aquejan a las datos personales implementado toda personas usuarias que manejan y la accesibilidad a los para ingresar al tener protocolos usuarios para que sistema. mínimos de tengan una rápida y Analizar las actuación para segura respuesta sugerencias de hacer esta para la obtención de acceso- el mejor recolección de usuarios y consejo de extraer datos. contraseñas a las de quienes plataformas diariamente hacen digitales. uso del sistema-.

Aplicar encuestas de percepción del servicio como insumo para la implementación de mejoras.

Establecer convenios con las Asociaciones de Desarrollo en comunidades indígenas lejanas a los Tribunales de Justicia, para generar el usuario y contraseña por medio de los Presidentes o las Delegaciones Policiales más cercana a la Comunidad.

Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

En la tabla anterior se detalla la opinión de las personas entrevistadas sobre las alternativas propuestas para la entrega de claves del Sistema de Gestión en Línea por medios tecnológicos, sean estos, mediante video llamada o utilizando el correo y teléfono que consta en el expediente, y que haya sido validado y aportado previamente como medio para recibir notificaciones.

En cuanto a las recomendaciones dadas, y como se puede observar en dicha tabla, las personas entrevistadas brindaron diferentes opciones, mismas que se analizarán con más detalle en el capítulo 5 sobre conclusiones y recomendaciones.

4.3.4.2. Análisis Jurídico.

Resulta importante mencionar que la Ley N.º 8968: Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, cuenta con un Reglamento, denominado: Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales N.º 37554-JP (2012)

En el artículo 5 del primer capítulo del citado reglamento, se establecen las formalidades que deben tenerse al recopilar datos personales y en el mismo se indica que el consentimiento puede ser físico o bien electrónico y que el documento debe ser de fácil comprensión, gratuito y debidamente identificado. Esto contraviene los métodos dispuestos actualmente por el Poder Judicial, ya que se le indica a la persona que, si no puede presentarse a la oficina judicial para solicitar las credenciales de acceso, debe autorizar a un tercero mediante poder autenticado por un letrado y evidentemente asumir el gasto económico que ello implica.

Artículo 5. Formalidades del consentimiento. Quien recopile datos personales deberá, en todos los casos, obtener el consentimiento expreso del titular para el tratamiento de datos personales, con las excepciones establecidas en la Ley.

El consentimiento deberá ser otorgado por el titular, en un documento físico o electrónico. Tratándose de consentimiento recabado en línea, el responsable deberá poner a disposición un procedimiento para el otorgamiento del consentimiento conforme a la Ley. *(Así reformado el párrafo anterior por el artículo 4º del decreto ejecutivo N.º 40008 del 19 de julio de 2016)*

De igual manera, el documento por medio del cual el autorizante de los datos personales extiende su consentimiento, debe ser de fácil comprensión, gratuito y debidamente identificado.

No será necesario el consentimiento expreso cuando:

- a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo.
- b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general.
- c) Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal. Decreto N° 37554-JP (2012)

Además, conforme con el artículo anterior, se reafirma que el consentimiento del titular también puede ser entregado por medio de un documento electrónico. Lo cual abre la posibilidad de mantener el resguardo de la confidencialidad de las partes.

Tabla 28.

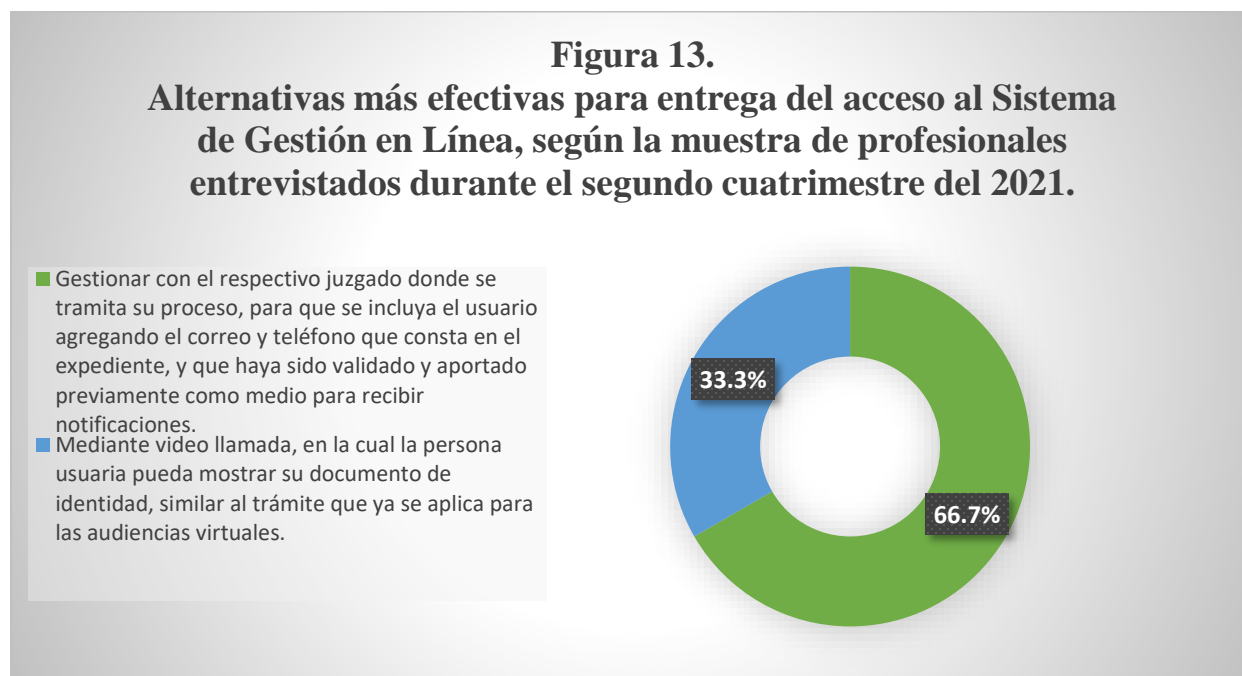
Alternativas más Efectivas para Entrega del Acceso al Sistema de Gestión en Línea, según la Muestra de Profesionales Entrevistados durante el Segundo Cuatrimestre del 2021.

<p>Gestionar con el respectivo juzgado donde se tramita su proceso, para que se incluya el usuario agregando el correo y teléfono que consta en el expediente, y que haya sido validado y aportado previamente como medio para recibir notificaciones.</p>	<p>Mediante video llamada, en la cual la persona usuaria pueda mostrar su documento de identidad, similar al trámite que ya se aplica para las audiencias virtuales.</p>
66.7%	33.3%

Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

Figura 13.

Alternativas más efectivas para entrega del acceso al Sistema de Gestión en Línea, según la muestra de profesionales entrevistados durante el segundo cuatrimestre del 2021.



Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

El 66,7% de las personas entrevistadas consideró que la opción o alternativa más efectiva para la entrega de claves del Sistema de Gestión en Línea, es que la persona interesada pueda gestionar con el respectivo juzgado donde se tramita su proceso para que se incluya el usuario agregando el correo y teléfono que consta en el expediente, y que haya sido validado y aportado previamente como medio para recibir notificaciones.

Por otra parte, el 33,3% refirió que considera efectiva la medida de utilizar la videollamada, en la cual la persona usuaria pueda mostrar su documento de identidad, similar al trámite que ya se aplica para las audiencias virtuales.

4.4. Cruce de Variables.

En este apartado se muestra de forma gráfica los diversos cruces de variables entre ítems, y cómo están relacionados, esto según la información recopilada en las entrevistas aplicadas.

Tabla 29.

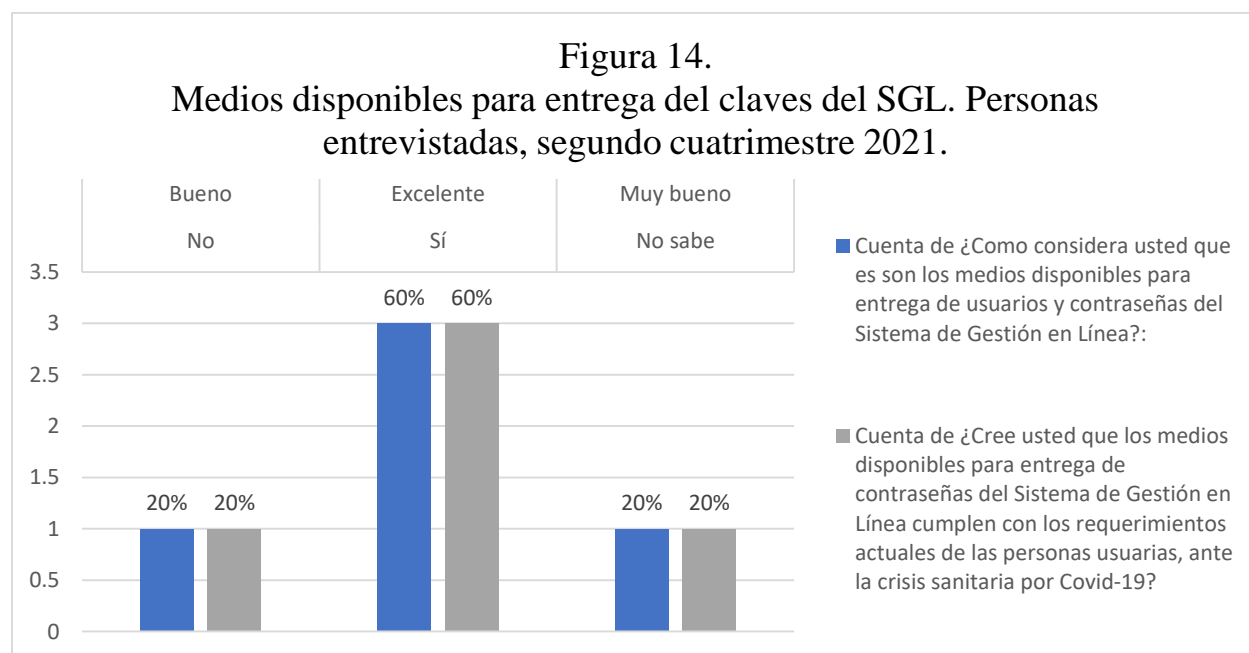
Medios disponibles para entrega de claves del SGL. Personas entrevistadas, segundo cuatrimestre 2021.

¿Cómo considera usted que es son los medios disponibles para entrega de usuarios y contraseñas del Sistema de Gestión en Línea?:	Bueno	Excelente	Muy bueno
	20%	60%	20%
¿Cree usted que los medios disponibles para entrega de contraseñas del Sistema de Gestión en Línea cumplen con los requerimientos actuales de las personas usuarias ante la crisis sanitaria por covid-19?	Sí	No	No sabe
	20%	60%	20%

Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

Figura 14.

Medios disponibles para entrega de claves del SGL. Personas entrevistadas, segundo cuatrimestre 2021.



Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

La primera fila de series ubicada en la parte superior izquierda del gráfico, corresponde a la serie marcada con color azul y la segunda fila (no, sí, no sabe) corresponde a las series distinguidas con color gris.

El 60% de las personas entrevistadas considera que los medios disponibles para entrega de usuarios y contraseñas del sistema de Gestión en Línea **son excelentes** y que cumplen con los requerimientos actuales de las personas usuarias ante la crisis sanitaria por Covid-19.

Un 20% de las personas entrevistadas considera que los medios disponibles para entrega de usuarios y contraseñas del sistema de Gestión en Línea son buenos y que **no cumplen** con los requerimientos actuales de las personas usuarias ante la crisis sanitaria por Covid-19.

Por otra parte, un 20% indica que dichos medios **son muy buenos**, sin embargo, desconocen si cumplen o no con los requerimientos actuales de las personas usuarias ante la crisis sanitaria por Covid-19.

Tabla 30.

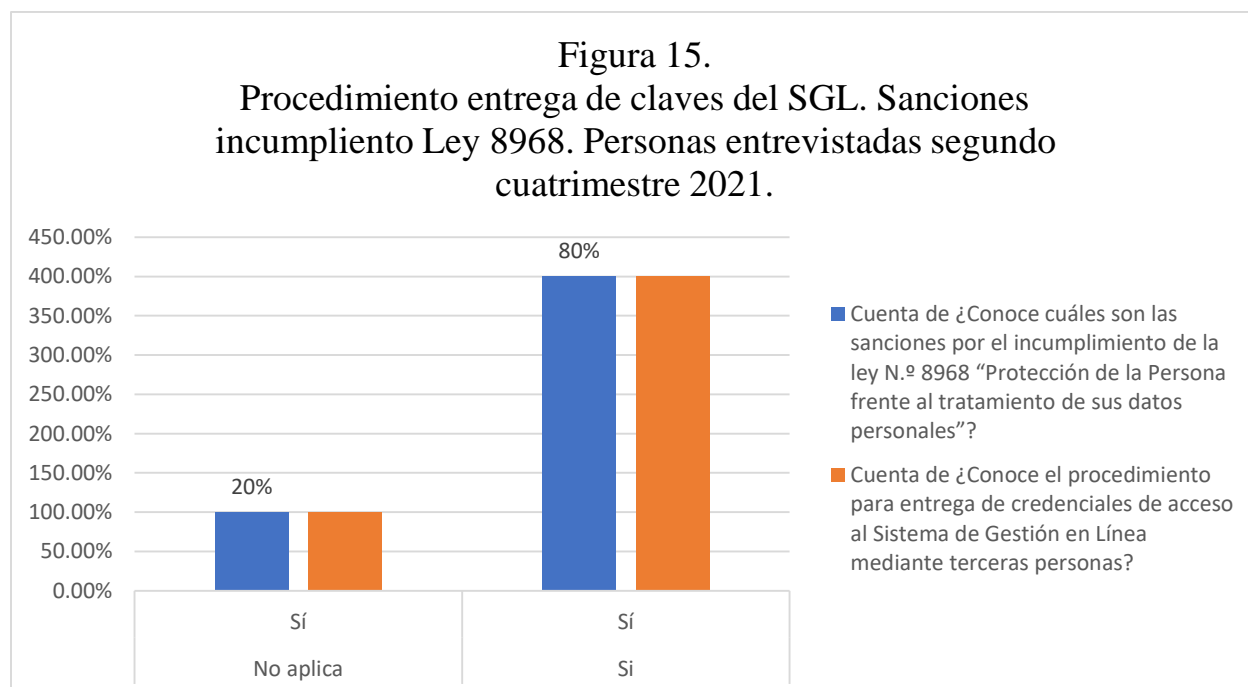
Medios Procedimiento Entrega de Claves del SGL. Sanciones Incumplimiento Ley 8968. Personas Entrevistadas Segundo Cuatrimestre 2021.

¿Conoce cuáles son las sanciones por el incumplimiento de la ley N.º 8968 “Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales”?	Sí	No	No aplica
	80%	0%	20%
¿Conoce el procedimiento para entrega de credenciales de acceso al Sistema de Gestión en Línea mediante terceras personas?	Sí	No	No aplica
	100%	0%	0%

Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

Figura 15.

Procedimiento entrega de claves del SGL. Sanciones incumplimiento Ley 8968. Personas entrevistadas segundo cuatrimestre 2021.



Fuente: entrevista de elaboración propia para proyecto de graduación.

En este gráfico, la primera fila de series ubicada en la parte inferior izquierda corresponde a la serie marcada con color naranja y la segunda fila corresponde a las series distinguidas con color azul.

El 80% de las personas entrevistadas indica conoce las sanciones a imponer ante incumplimiento, el restante 20% no aplica. Por otra parte, el 100% indicó que conoce el procedimiento para entrega de credenciales del Sistema de Gestión en Línea.

De lo anterior se extrae que no solamente conocen los medios de entrega, sino también las sanciones a imponer ante incumplimiento de la protección en el tratamiento de datos personas de terceros.

CAPITULO 5:

Elaboración de Conclusiones y Recomendaciones.

5.1. Conclusiones.

En este capítulo se analizará las conclusiones derivadas de la aplicación de los instrumentos utilizados para dar respuesta a cada una de las variables definidas.

5.1.1 Conclusiones de los Resultados Generales.

En este punto se analiza que de las personas entrevistadas se obtuvo una muestra representativa por sexo y edad, así como en las sedes judiciales de Corredores, Osa y Golfito (esto en las entrevistas aplicadas al personal judicial).

5.1.2 Conclusiones de las Variables.

A continuación se desarrollan las conclusiones correspondientes a cada variable de estudio.

5.1.2.1 Conclusiones de la Primera variable:

Objetivo específico 1. Analizar los alcances de los servicios tecnológicos del Poder Judicial durante el segundo semestre 2020, ante la pandemia Covid-19.

Los resultados de la primera variable corresponden la determinación de los alcances y acceso a servicios tecnológicos en la población del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, mediante la plataforma Sistema de Gestión en Línea, sí como las formas para obtener las credenciales de acceso y eventual costo económico.

Con base en la información obtenida de las entrevistas aplicadas, se extrae que sí se puede mejorar la accesibilidad a los servicios tecnológicos que ofrece el Poder Judicial, a fin de que sean de fácil acceso a todas las personas en la medida de lo posible, es decir, si bien es cierto la institución no puede dotar de dispositivos electrónicos a la población o conectividad en zonas fuera de las instalaciones judiciales, sí podría utilizar nuevas formas que permitan mayor acercamiento a los sistemas informáticos disponibles para efectuar trámites en línea.

Aunque el Poder Judicial indiscutiblemente ha puesto en práctica protocolos sanitarios para evitar la propagación del Covid-19, es conocido que una de las principales medidas de contingencia es el distanciamiento social, por ello se considera que no se cumple a cabalidad con los requerimientos de las personas usuarias ante la crisis sanitaria.

Lo ideal sería que se promuevan alternativas que permitan evitar la concurrencia de personas usuarias en los edificios judiciales ya que actualmente la entrega de credenciales del Sistema de Gestión en Línea o actualización de datos, se entrega únicamente de forma personal, por lo que esto genera que las personas acudan a las oficinas.

La autorización a terceras personas por medio de poderes autenticados por profesionales en Derecho, además de generar un costo económico para la parte interesada, al final también implica que alguien deba apersonarse a la oficina judicial.

En otro orden de ideas, se debe aclarar que la presente investigación pretende brindar alternativas que promuevan y faciliten el acceso a la justicia por medios tecnológicos o, en otras palabras, la forma en la que pueden acceder, principalmente en épocas de pandemia, sin embargo, también es importante mencionar cuáles son aquellos servicios tecnológicos que brindan tantos beneficios a la ciudadanía, como los siguientes:

- Envío de escritos.
- Presentaciones de demandas.
- Presentación de recursos ante la Sala Constitucional.
- Consulta de depósitos judiciales.
- Firma de órdenes de apremio corporal.
- Solicitud de certificación de antecedentes penales (Hoja de delincuencia)
- Solicitud de certificación de pensión alimentaria
- Consulta de impedimentos de salida del país.
- Asistencia a audiencias virtuales.

5.1.2.2. Conclusiones de la Segunda variable:

Objetivo específico 2. Verificar las limitaciones que la Ley N.º 8968: “Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales” (2011), ha generado en torno a la entrega de credenciales del acceso al Sistema de Gestión en Línea.

Actualmente el Poder Judicial tiene regulado la entrega de claves del Sistema de Gestión en Línea, únicamente por dos modalidades, de forma presencial y por medio de autorización autenticada por una persona profesional en Derecho, lo cual no deja de requerirse la presencialidad de quien entrega el respectivo poder. Otra opción menos utilizada es por medio de firma digital, sin embargo, no todas las personas cuentan con una.

Lo anterior se ha dispuesto en acatamiento a la Ley N.º 8968: Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales (2011), ante incumplimiento, así como, la oficina gubernamental encargada de la verificación de dicha normativa y aplicación de las sanciones.

Tal como se mencionó en el apartado: Análisis Jurídico de esta variable, dicha Ley de Protección de Datos cuenta con un Reglamento N° 37554-JP (2012), en el cual se ha dispuesto en su artículo 5 las formalidades que deben tenerse al recopilar datos personas y el mismo se indica que, el consentimiento puede ser físico o bien electrónico y que el documento debe ser de fácil comprensión, gratuito y debidamente identificado.

Dicho lo anterior, se concluye que el análisis y medidas tomadas por el Poder Judicial, contradicen, de cierta forma, lo regulado por la misma Oficina de Protección de Datos mediante su Reglamento, por cuanto quien autorice a un tercero para realizar el trámite mediante poder autenticado por un letrado, deberá asumir el gasto económico que ello implica.

5.1.2.3. Conclusiones de la Tercera variable:

Objetivo específico 3. Establecer las principales limitaciones de acceso a medios tecnológicos que tiene la población en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, para obtener una solución a sus requerimientos judiciales, durante la pandemia Covid-19

En cuanto a las principales limitaciones tecnológicas, se han identificado las siguientes:

- Limitaciones de acceso tecnológico: Desconocimiento en el uso de la tecnología.
- Acceso de comunicaciones y dispositivos electrónicos: No contar con dispositivos tecnológicos, smartphone, computadora o Tablet.
- No contar con acceso a internet.
- Limitaciones de acceso por condiciones geográficas, lejanía al poder judicial. Distancia de las instalaciones judiciales.
- Limitaciones económicas, traslado a las instalaciones judiciales o pago de una persona profesional en derecho para gestionar la creación del usuario del Sistema de Gestión en Línea.

Muchas de las limitaciones anteriores están relacionadas con la falta de recursos económicos en la población del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, donde se comprenden territorios indígenas y lugares bastante alejados de las pequeñas ciudades que albergan los edificios judiciales, además que es una zona rural y con poca oferta laboral, lo cual agudiza la pobreza en la población, no obstante, los gastos que puedan obtener al trasladarse hasta las oficinas judiciales pueden ser mayores.

También se toma en cuenta que en muchos casos las personas solicitan la colaboración de alguien que tenga acceso a internet y maneje dispositivos electrónicos, con lo que logran efectuar los trámites requeridos.

5.1.2.4. Conclusiones de la Cuarta Variable:

Objetivo específico 4. Implementar estrategias que promuevan un mayor acercamiento del Poder Judicial mediante servicios tecnológicos, con las personas usuarias del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur y a grandes distancias de las instalaciones judiciales.

Del análisis de resultados, se logra concluir que las estrategias propuestas para facilitar el acceso por medios tecnológicos son favorables, mismas que desarrollan en el protocolo ubicado en el anexo 1:

- Mediante video llamada, en la cual la persona usuaria pueda mostrar su documento de identidad, similar al trámite que ya se aplica para las audiencias virtuales.
- Que la persona interesada pueda gestionar con el respectivo juzgado donde se tramita su proceso, para que se incluya el usuario agregando el correo y teléfono que consta en el expediente, y que haya sido validado y aportado previamente como medio para recibir notificaciones.

5.1.3. Conclusiones Generales

- El Poder Judicial ha efectuado esfuerzos por mantener la continuidad en los servicios en época de pandemia, sin embargo, se puede obtener aún más provecho de las herramientas electrónicas, lo que aumenta las posibilidades de acceso.
- El acceso a internet es una de las principales limitaciones de acceso a los servicios tecnológicos.
- El Reglamento N° 37554-JP (2012) a la Ley N.º 8968 Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales (2011), en su artículo 5, establece las formalidades que deben tenerse al recopilar datos personas y el mismo se indica que el consentimiento puede ser físico o bien electrónico y que el documento debe ser de fácil comprensión, gratuito y debidamente identificado. Por lo que se considera que el respaldo de la entrega de claves también puede efectuarse de forma electrónica.

5.2. Recomendaciones.

En este capítulo se analizarán las recomendaciones derivadas de la aplicación de los instrumentos utilizados para dar respuesta a cada una de las variables definidas.

5.2.1. Recomendaciones de los Resultados Generales.

En este apartado se analiza las recomendaciones generales emitidas por las personas entrevistadas. Entre ellas se puede indicar: mantener protocolos mínimos para el tratamiento de datos personales, mejoramiento de la plataforma y promoción de servicios.

5.2.2. Recomendaciones de las Variables

A continuación, se desarrollan las recomendaciones correspondientes a cada variable de estudio.

5.2.2.1. Recomendaciones de la Primera variable:

Objetivo específico 1. Analizar los alcances de los servicios tecnológicos del Poder Judicial durante el segundo semestre 2020, ante la pandemia Covid-19.

En cuanto a la primera variable, se propone lo siguiente:

- Maximizar la utilización de servicios tecnológicos por medio de publicidad pagada en canales de televisión nacional, medios radiofónicos o periódicos, así como los beneficios que se pueden obtener.
- Ejecutar campañas de capacitación dirigidas a las personas usuarias sobre la utilización de la plataforma.
- Conformar redes de apoyo con instituciones públicas como el INAMU, Defensoría de los Habitantes, oficinas de la Mujer, involucrar a las Defensorías Sociales del Colegio de Abogados y Abogadas de Costa Ricas, Asociaciones de Desarrollo de las comunidades y para llevar a cabo las capacitaciones.
- La Contralorías de Servicios del Poder Judicial y la Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ), son oficinas estratégicas

que pueden contribuir a la Dirección de Tecnología de la Información para las coordinaciones necesarias y servir de enlace con la ciudadanía.

5.2.2.2. Recomendaciones de la Segunda variable:

Objetivo específico 2. Verificar las limitaciones que la Ley N.º 8968: “Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales” (2011) ha generado en torno a la entrega de credenciales del acceso al Sistema de Gestión en Línea.

- Remitir una consulta a la Dirección Jurídica del Poder Judicial, para analizar las disposiciones actuales sobre la entrega de claves de Gestión en Línea, a la Luz del Reglamento N° 37554-JP (2012) de la Ley N.º 8968 Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales (2011) y dentro de contexto actual de pandemia por COVID-19.
- Una de las recomendaciones brindadas por las personas entrevistadas fue dar una mayor protección a los datos personales que manejan y tener protocolos mínimos de actuación para hacer esta recolección de datos.
- Se podría brindar capacitaciones periódicas al personal judicial sobre la obligación de resguardar la información de las personas usuarias y hacer un uso adecuado de los datos personales. Esto es de suma importancia, ya que en el Poder Judicial existe mucha rotación de personal, además con los funcionarios de nuevo ingreso, quienes podrían no tener conocimiento sobre el tema.
- Colocar mensajes en la página web del Poder Judicial, explicando los medios disponibles para la obtención de claves del Sistema de Gestión en Línea, acompañado de la normativa legal Ley N.º 8968 “Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales” (2011) e informando a las personas usuarias que existe la oficina de Protección de Datos de los Habitantes o que pueden acudir a dicha instancia ante vulnerabilidad de sus derechos en cuanto al tratamiento de sus datos personales.

5.2.2.3. Recomendaciones de la Tercera Variable:

Objetivo específico 3. Establecer las principales limitaciones de acceso a medios tecnológicos que tiene la población en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, para obtener una solución a sus requerimientos judiciales, durante la pandemia Covid-19

Las personas entrevistadas brindaron una serie de recomendaciones para mejorar la accesibilidad a los servicios judiciales por medio de las plataformas o sistemas digitales, de las que también se puede conseguir obtener mayor conocimiento sobre las limitaciones de acceso tecnológico que tiene la población

Algunas de las recomendaciones brindadas se indican a continuación y se incorpora una adición o ampliación a dichas recomendaciones:

- **Mediante el mejoramiento de la plataforma y mediante la promoción de los servicios:**

Evidentemente, es necesario promover los servicios tecnológicos que el Poder Judicial brinda, por lo general se encuentra información relacionada en la página web de la institución, o por redes sociales, no así por medios televisivos o radiofónicos, estos últimos dos en menor medida. Por ello es necesario que impulsen la promoción por medios de circulación nacional.

- **Obtener el registro de los motivos que más aquejan a las personas usuarias para ingresar al sistema:**

El Poder Judicial podría ejecutar dicha investigación y con ello identificar de forma más precisa los problemas o inconvenientes que más aquejan a las personas usuarias en cuanto al uso del Sistema de Gestión en Línea.

- **Analizar las sugerencias de acceso- el mejor consejo se extrae de quienes diariamente hacen uso del sistema:**

Aplicar entrevistas al personal judicial para recabar la información requerida desde su perspectiva y experiencia al entregar credenciales del Sistema de Gestión en Línea.

- **Aplicar encuestas de percepción del servicio como insumo para la implementación de mejoras.**

Este punto se considera de suma importancia, ya que es clave obtener mayor conocimiento sobre las diversas situaciones y limitaciones que tiene la población para acceso a servicios judiciales tecnológicos, incluso algo que podría replicarse a nivel nacional, ya que se deja en claro que la presente investigación está enfocada en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur.

5.2.2.4. Recomendaciones de la Cuarta Variable:

Objetivo específico 4. Implementar estrategias que promuevan un mayor acercamiento del Poder Judicial mediante servicios tecnológicos con las personas usuarias del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur y a grandes distancias de las instalaciones judiciales.

- Valorar la entrega de contraseñas del Sistema de Gestión en Línea por medios electrónicos, de forma que se preserve la seguridad de la información. Se brindan tres alternativas principales, las cuales se desarrollan en la propuesta de Protocolo para entrega de claves del Sistema de Gestión en Línea por medios electrónicos.
 1. Video llamada mediante plataforma “Microsoft Teams”.
 2. Mediante correos validados.
 3. Mediante escritos presentados por los abogados de las partes, cuando existe proceso judicial.
- Una de las recomendaciones emitidas por las personas entrevistadas fue establecer convenios con las Asociaciones de Desarrollo en comunidades indígenas lejanas a los Tribunales de Justicia, para impulsar la entrega del usuario y contraseña con ayuda de los presidentes de dichas comunidades o las delegaciones policiales más cercanas a la comunidad. Esta recomendación reforzaría el compromiso del Poder Judicial por preservar el acceso a la justicia.

- Reforzar las líneas o canales de comunicación existentes entre las personas usuarias y el personal judicial, en cuanto a la evacuación de dudas o consultas relacionadas con la plataforma, a fin de que puedan ser evacuadas de una forma más expedita.

- Crear material audiovisual, panfletos o infografías sobre el uso de los sistemas tecnológicos del Poder Judicial, siendo que, aunque existe un manual del uso del sistema, resulta más efectivo para las personas contar, adicionalmente, con un video explicativo. A continuación, se brindan algunos ejemplos de los videos que podrían ser más relevantes:
 1. Creación de contraseña e ingreso al sistema de Gestión en Línea.
 2. Pasos para cambiar la contraseña o el correo electrónico asociado.
 3. Pasos para firma de orden de apremio.
 4. Envío de escritos.
 5. Envío de demandas.
 6. Ingreso a audiencias virtuales.
 7. Pasos para solicitar la certificación de antecedentes penales.
 8. Pasos para solicitar la certificación de pensión alimentaria.

5.2.3. Recomendaciones Generales

- Valorar la entrega de contraseñas del Sistema de Gestión en Línea por medios electrónicos que preserven la seguridad de la información.

- Promocionar los servicios tecnológicos que brinda el Poder Judicial y los beneficios que trae a la población.

- Brindar capacitaciones al personal judicial sobre las sanciones que contempla la Ley N.º 8968 Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales (2011).

- Confeccionar material audiovisual sobre la utilización del sistema de Gestión en Línea, en cuanto a trámites específicos.

- Crear enlaces con comunidades en condición de vulnerabilidad, principalmente comunidades indígenas.

CAPITULO 6:

Elementos investigativos para el desarrollo de propuestas.

6.1. Introducción.

En el presente capítulo se desarrolla el proyecto creado, el cual contempla las alternativas propuestas para regular la entrega de claves del Sistema de Gestión en Línea a través de medios virtuales.

Se enfoca en la utilización de medios tecnológicos para disminuir la concurrencia de personas usuarias en las instalaciones judiciales como medida de protección y contingencia contra el Covid-19, ya que todavía en el 2021 se siguen presentando casos, aunque las campañas de vacunación hayan avanzado satisfactoriamente.

Por otra parte, beneficia a las personas usuarias que viven a largas distancias de las instalaciones judiciales que no pueden apersonarse a los Tribunales de Justicia y no tienen los medios económicos para gestionarla a través de terceras personas, debido al costo que ello conlleva.

Se incluye un apartado de marco legal donde se cita la normativa, circulares, resoluciones y reglamentos en los que se fundamente el protocolo, así como un desglose de los puntos por seguir para obtener las credenciales de acceso al Sistema por los medios electrónicos.

6.2. Objetivo Específico 4.

Implementar estrategias que promuevan un mayor acercamiento del Poder Judicial mediante servicios tecnológicos, con las personas usuarias del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur y a grandes distancias de las instalaciones judiciales.

6.3. Proyecto: Protocolo para entrega de claves del Sistema de Gestión en Línea por medios electrónicos.

1. Objetivo.

El presente protocolo tiene como principal objetivo regular la entrega de claves del Sistema de Gestión en Línea a través de medios virtuales, con el fin de dar continuidad al servicio y que proteja la salud, tanto de las personas usuarias, como de las que laboran en el Poder Judicial y que contribuya a mejorar el acceso a los servicios judiciales.

Lo anterior para asegurar la privacidad de las partes en el tratamiento de sus datos personales, al margen de la Ley N.º 8968: *“Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales”*.

2. Marco Normativo.

- Constitución Política de la República de Costa Rica, Art. 41.
- Ley Orgánica del Poder Judicial, Art. 6 bis.(1)
- Ley N° 8968 Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales (2011).
- Resolución 01-2020 de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.
- Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales N° 37554-JP (2012)
- Circular N° 50-2017. Asunto: Reiteración de la circular N° 16-11 sobre: *“Actualización entrega de claves de acceso al Sistema de Gestión en Línea”*. (2017)
- Circular No. 158-2017 Asunto: Entrega de clave a los usuarios para consulta de gestión en línea. (2017)
- Circular de la Dirección de Tecnología de la Información 36-DTI-2020.
- Circular N° 91-2020. Asunto: Proyecto para la realización de audiencias virtuales de la materia laboral en el Poder Judicial de Costa Rica y Protocolo de Manejo de Audiencias Virtuales en los Procesos Laborales en Costa Rica. (2020).
- Circular N°177-2020. Asunto: Protocolo para la realización de audiencias de Resolución Alternativa de Conflictos y Justicia Restaurativa por medios tecnológicos en los Centros de Conciliación del Poder Judicial. (2020).
- Circular N° 144-2020. Asunto: Protocolo para la realización de Audiencias Virtuales por Medios Tecnológicos en la Jurisdicción de Familia. (2020).

- Circular N° 102-2020.Asunto: Protocolo para la realización de audiencias orales por medios tecnológicos en materia penal, contravencional, ejecución de la pena y penal juvenil. (2020)

3. **Ámbito de aplicación y modalidades de entrega.**

Modalidad	Oficinas que deben brindar el servicio.
<p data-bbox="256 506 878 590">1. Video llamada mediante plataforma “Microsoft Teams”.</p> <p data-bbox="217 611 915 1041">Entrega de claves del Sistema de Gestión en Línea, por medio de la herramienta tecnológica Microsoft Teams, para ser utilizada en los juzgados, Contralorías de Servicios y Administraciones Regionales del Poder Judicial, garantizando mantener el servicio que se brinda a las personas usuarias, así como la salud de estas y del personal judicial. La utilización de dicha herramienta fue autorizada por la Dirección de Tecnología de la Información del Poder Judicial, según circular 36-CDTI-2020.</p>	<p data-bbox="984 709 1446 890">Juzgados, Tribunales, Salas. Contralorías de Servicios. Administraciones Regionales del Poder Judicial</p>
<p data-bbox="375 1108 756 1142">2. Mediante correos validados.</p> <p data-bbox="206 1163 927 1344">Entrega de claves del Sistema de Gestión en Línea, por parte de los Juzgados, utilizando el correo electrónico (validado en el Poder Judicial) y teléfono celular previamente aportado por las partes como medio oficial para recibir notificaciones.</p>	<p data-bbox="997 1188 1430 1268">Juzgados, Tribunales, Salas donde se encuentra el expediente.</p>
<p data-bbox="217 1415 915 1499">3. Mediante escritos presentados por los abogados de las partes cuando existe proceso judicial.</p> <p data-bbox="209 1520 924 1747">La persona profesional en derecho podrá gestionar mediante escrito enviado al despacho judicial que generen las credenciales de acceso al Sistema de Gestión en Línea de sus representados, aportando el correo y número telefónico, resguardando debidamente la calidad de la información.</p>	<p data-bbox="997 1520 1430 1600">Juzgados, Tribunales, Salas donde se encuentra el expediente.</p>

Nota. Fuente: Elaboración propia.

4. Lugar de entrega o incorporación de datos para entrega de credenciales del Sistema de Gestión en Línea.

La persona servidora judicial podrá hacer entrega de claves del Sistema de Gestión en Línea, desde su oficina en el Poder Judicial o bien desde el lugar de su domicilio, en caso de que se encuentre laborando en teletrabajo.

5. Identificación de la persona solicitante cuando se utiliza la modalidad video llamada.

Al recibir la solicitud o videollamada de la persona usuaria, se deberá constatar y asegurar su identidad, para lo cual se le pedirá que muestre su cédula de identidad por ambos lados frente a la cámara. Dicho documento debe encontrarse vigente y en buen estado.

La imagen debe ser nítida, clara y la calidad del video debe permitir identificar adecuadamente a la persona.

En caso de que no se cumpla con lo dispuesto o la persona usuaria se niegue a mostrar su cédula de identidad, se deberá informar que no es posible brindar el servicio por dicho medio y por ello deberá acudir de forma personal a las instalaciones judiciales, dejando constancia de lo actuado.

6. Especificaciones y requerimientos técnicos.

Para efectuar la videollamada a la oficina judicial, la persona usuaria necesitará contar con lo siguiente:

- Dispositivo electrónico que cuente con cámara (integrada o externa) y micrófono. Pudiendo ser computadoras, tablet o teléfono inteligente.
- Acceso a internet.
- Correo electrónico para ingresar por medio de enlace.

7. Respaldo de actuaciones.

La persona servidora judicial dejará constancia de lo actuado, al implementar un registro donde se especifiquen los siguientes datos;

- Hora y fecha en que se brinda la atención.
- Nombre completo y cédula de identidad de la persona usuaria.
- Trámite por realizar (creación de usuario, incorporación o cambio en el sistema de correo electrónico o teléfono).
- Modalidad utilizada (videollamada, creación de usuario utilizando el correo o teléfono aportado en el expediente).

8. Excepciones.

Para entrega de claves del Sistema de Gestión en Línea a personas jurídicas o creación de cuentas maestras, se deberá remitir previamente vía correo electrónico la respectiva autorización legal, copia de la cédula de identidad, así como la personería jurídica.

9. Deber de guardar confidencialidad.

La persona servidora judicial, deberá guardar confidencialidad y velar por el adecuado tratamiento de la información y datos personales de la parte interesada.




10. Prohibiciones.

En ninguna circunstancia el funcionario o funcionaria judicial podrá crear la contraseña, (aunque sea temporal) y dictársela a la persona solicitante. Únicamente deberá crear el “usuario” y el Sistema de forma automática enviará el respectivo correo electrónico con el enlace, así como el código de activación. Por tanto, será la persona usuaria quien creará su propia contraseña y con ello se cumple con las políticas de seguridad sobre el no envío de contraseñas por medios electrónicos, que puedan ser interceptados.

Se adjuntan imágenes de referencia.





Correo con enlace de activación. La persona usuaria debe dar clic sobre el botón “activar cuenta”.

Actualización de código de activación 


 Contraseña Sistema Gestion e... 5 jul.
laurapj03@hotmail.com  





Activación Sistema de Gestión en Línea	
Nombre de Usuario	LEIDY LAURA PÉREZ JIMÉNEZ
Identificación de Usuario	0604190804
Correo electrónico	LAURAPJ03@HOTMAIL.COM
Fecha y Hora	05/07/2021 04:15:56 p.m.
Asunto	Actualización de código de activación
Comentario/Consulta	<p>El código de activación fue actualizado correctamente. ACTIVAR CUENTA. Si no recuerda su código de activación, debe llamar al despacho o a la Contraloría de Servicios a solicitar uno nuevo.</p> <p>Cuando realice consultas sobre depósitos judiciales a través de la línea telefónica gratuita 800-800-3000, le será solicitado el siguiente pin: 5467 el cual es de uso personal.</p>

El sistema envía un mensaje de texto con el código de activación, como se muestra en la imagen.

← 8315 5343    

lunes, 5 jul. • 4:16 p. m.

 6420
5 jul. 4:16 p. m.

  Mensaje de texto  

Fuente: imágenes obtenidas del correo electrónico y código de activación enviado por el Poder Judicial para activación de la cuenta del Sistema de Gestión en Línea.

Bibliografía

- Agencia de Protección de Datos de los Habitantes. (Julio de 2021). Obtenido de PRODHAB:
<http://prodhab.go.cr/quienesomos/>
- Alvarez de Benito, P. (2020). *El Covid19 y la Administración de Justicia Iberoamericana*. Obtenido de
<http://www.cumbrejudicial.org/repositorio>
- Asamblea Legislativa. (8 de Noviembre de 1949). *Constitución Política de Costa Rica*. Obtenido de
https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=871
- Asamblea Legislativa de Costa. (23 de Febrero de 1970). *Convención Americana Sobre Derechos Humanos (Pacto de San José)*. Obtenido de
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=36150&nValor3=38111&strTipM=TC
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (01 de Diciembre de 1937). *Ley n° 8. Ley Orgánica del Poder Judicial*. Obtenido de
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=33635
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (23 de Febrero de 1970). *Convención Americana Sobre Derechos Humanos (Pacto de San José)*. Obtenido de
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=36150&nValor3=38111&strTipM=TC
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (30 de Octubre de 1973). *Ley N° 5395. Ley General de Salud*. Obtenido de
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=6581
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (7 de Julio de 2011). *Ley N.º 8968 Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales*. Obtenido de
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=70975&nValor3=85989&strTipM=TC
- Asamblea Legislativa de Costa Rica. (8 de Noviembre de 1973). *Ley Orgánica del Ministerio de Salud N° 5412*. Obtenido de
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=8204&nValor3=96263&strTipM=TC
- Burgos García, A., & Burgos Gómez, E. (2014). *Estadística inferencial aplicada a la salud*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Código Penal. (04 de Mayo de 1970). San José, Costa Rica.

- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (27 de Enero de 2021). *Declaración conjunta sobre el acceso a la justicia en el contexto de la pandemia del COVID-19*. Obtenido de <https://www.oas.org/es/CIDH/jsForm/?File=/es/cidh/prensa/comunicados/2021/015.asp>
- Consejo Superior del Poder Judicial. (27 de Setiembre de 2017). *Circular N° 158-2017. Asunto: Entrega de clave a los usuarios para consulta de gestión en línea*. Obtenido de <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-5660>
- Consejo Superior del Poder Judicial. (10 de Marzo de 2020). *Circular 44-2020. Adición de disposiciones a la circular N° 35-2020 denominada "Lineamientos institucionales que deben ser aplicados ante la llegada del CORONAVIRUS (COVID-19) al país"*. Obtenido de <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-6688>
- Consejo Superior del Poder Judicial. (13 de Marzo de 2020). *Circular 49-2020. Adición de disposiciones a la circular N° 35-2020 denominada "Lineamientos institucionales que deben ser aplicados ante la llegada del CORONAVIRUS (COVID-19) al país"*. Obtenido de <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-6714>
- Consejo Superior del Poder Judicial, Costa Rica. (22 de Marzo de 2017). *Circular N° 50-2017. Reiteración de la circular N° 16-11 sobre "Actualización y entrega de claves de acceso al Sistema de Gestión en Línea"*. Obtenido de <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-5468>
- Consejo Superior del Poder Judicial, Costa Rica. (9 de Junio de 2020). *Circular 120-2020. Disposiciones a seguir por los despachos judiciales de materia penal ubicados en las Zonas en las que el Poder Ejecutivo ha decretado alerta naranja debido al COVID-19, vigentes durante el lapso en que se mantenga la alerta*. Obtenido de <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-6847>
- Consortio Internacional de Asistencia Legal. (2020). *Justicia en el tiempo de COVID-19: Desafíos del Poder Judicial en América Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://ilacnet.org/publications/justicia-en-el-tiempo-de-covid-19-america-latina/>
- Corte Plena del Poder Judicial. (20 de Octubre de 2004). *Estatuto de la Justicia y Derechos de las Personas Usuarias del Sistema Judicial*. Obtenido de https://contraloria.poder-judicial.go.cr/archivos/normativa/estatuto_de_la_justicia_y_derechos_de_las_persona.pdf
- Corte Plena Poder Judicial Costa Rica. (20 de Marzo de 2020). *Circular 52-2020. Acuerdo de Corte Plena. Sesión N° 15-2020 del 20 de marzo de 2020, en atención a la declaratoria de emergencia nacional, debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19*. Obtenido de <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-6724>
- Corte Plena Poder Judicial de Costa Rica. (2 de Abril de 2020). *Circular 63-2020. Acuerdo de Corte Plena. Sesión N° 18-2020 del 2 de abril de 2020, en atención a la declaratoria de emergencia nacional, debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19*. Obtenido de <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-6742>

Corte Plena, Poder Judicial Costa Rica. (18 de Marzo de 2020). *Circular 50-2020. Modificación de manera emergente de la jornada ordinaria de trabajo de los servidores del Poder Judicial en atención a la declaratoria de emergencia nacional, debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por COVID*. Obtenido de <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-6715>

Corte Plena, Poder Judicial Costa Rica. (8 de Abril de 2020). *Circular 67-2020 Lineamientos generales para la implementación del acuerdo adoptado por la Corte Plena en sesión extraordinaria N°18-2020, celebrada el 2 de abril de 2020, artículo único*. Obtenido de <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-6762>

Corte Plena, Poder Judicial Costa Rica. (20 de Mayo de 2020). *Circular N° 102-2020. Asunto: Protocolo para la realización de audiencias orales por medios tecnológicos en materia penal, contravencional, ejecución de la pena y penal juvenil*. Obtenido de <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-6828>

Corte Plena, Poder Judicial Costa Rica. (06 de Julio de 2020). *Circular N° 144-2020. Asunto: Protocolo para la realización de Audiencias Virtuales por Medios Tecnológicos en la Jurisdicción de Familia*. Obtenido de <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-6917>

Corte Plena, Poder Judicial Costa Rica. (21 de Agosto de 2020). *Circular N° 177-2020. Asunto: 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*. Obtenido de <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-6974>

Corte Plena, Poder Judicial Costa Rica. (16 de Marzo de 2020). *Circular N° 47-2020. Disposiciones adoptadas por la Corte Plena en atención a la declaratoria de emergencia nacional, debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19*. Obtenido de <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-6695>

Corte Plena, Poder Judicial Costa Rica. (07 de Mayo de 2020). *Circular 91-2020. Asunto: Proyecto para la realización de audiencias virtuales de la materia laboral en el Poder Judicial de Costa Rica y Protocolo de Manejo de Audiencias Virtuales en los Procesos Laborales en Costa Rica*. Obtenido de <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-6806>

Cumbre Judicial Iberoamericana. (6 de Marzo de 2008). *100 Reglas de Brasilia. Reglas de Brasilia Sobre Acceso a la Justicia de las personas en Condición de Vulnerabilidad*. Obtenido de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=69782&nValor3=0&strTipM=TC

Decreto Ejecutivo n° 41930-JP. Arancel de Honorarios por Servicios Profesionales de Abogacía y Notariado. (22 de Mayo de 2019). Obtenido de <https://www.abogados.or.cr/uploads/CMS/Articulo/9.7arancel2019.pdf>

Fred R, D. (2013). *Conceptos de Administración Estratégica*. . México: Pearson.

- García Mejía, M. (9 de Junio de 2020). *Justicia y COVID-19: 3 formas de impartir justicia durante una pandemia*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/seguridad-ciudadana/es/justicia-y-covid-19-3-formas-de-impartir-justicia-durante-una-pandemia/>
- Gil Botero, E. (18 de Diciembre de 2020). *COVID 19 y procesos de modernización de la justicia en Iberoamérica*. Obtenido de <https://www.somosiberoamerica.org/tribunas/covid-19-y-procesos-de-modernizacion-de-la-justicia-en-iberoamerica/>
- Hernández Chavarría, F. (2012). *Fundamentos de Epidemiología. El arte de la investigación epidemiológica*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill.
- Igreja Matos, J. (sin fecha). *Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC)*. Obtenido de <https://www.unodc.org/dohadeclaration/es/news/2020/03/access-to-justice-in-times-of-judicial-lockdown.html>
- Instituto de Defensa Legal de Perú. (s.f.). *OBSTACULOS PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA EN LAS AMÉRICAS*. Obtenido de http://www.dplf.org/sites/default/files/obstaculos_para_el_acceso_a_la_justicia_en_las_americas_version_final.pdf
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2011). *Censo 2011*. Obtenido de <https://www.inec.cr/censos/censos-2011>
- Misión, Visión y Valores del Poder Judicial*. (s.f.). Obtenido de <https://pj.poder-judicial.go.cr/index.php/informacion-institucional/vision-mision-y-valores-del-poder-judicial>
- Myriam Vásquez, E. (2012). *Principios y técnicas de educación para adultos*. San José, Costa Rica: EUNED.
- N° 37554-JP Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales N° 37554-JP*. (30 de Octubre de 2012). Obtenido de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=74352
- Organización de las Naciones Unidas. (16 de Diciembre de 1966). *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*. Obtenido de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC¶m2=1&nValor1=1&nValor2=20579&n
- Organización de las Naciones Unidas. (13 de Setiembre de 2007). *Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas*. Obtenido de http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=84697&nValor3=109374&strTipM=TC

- Organización de las Naciones Unidas. (s.f.). *Acceso a la Justicia*. Obtenido de <https://www.un.org/ruleoflaw/es/thematic-areas/access-to-justice-and-rule-of-law-institutions/access-to-justice/>
- Organización de los Estados Americanos. (9 de Junio de 1994). *Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra la Mujer “Convención De Belem Do Para”*. Obtenido de <http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.html>
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Definición de emergencias de grado 3 y 2 de la OMS*. Obtenido de https://www.who.int/hac/donorinfo/g3_contributions/es/
- Pandemia y Derechos Humanos en las Américas, Resolución n° 1-2020 (Comisión Interamericana de Derechos Humanos 10 de Abril de 2020).
- Pandemia y Derechos Humanos en las Américas, 01 (Comisión Interamericana de Derechos Humanos 10 de Abril de 2020).
- Poder Judicial*. (s.f.). Obtenido de Información institucional. Historia, organización y funcionamiento: <https://pj.poder-judicial.go.cr/index.php/historia-organizacion-funcionamiento>
- Poder Judicial*. (30 de Julio de 2020). Obtenido de Poder Judicial expone acciones ante COVID con países latinoamericanos : <https://pj.poder-judicial.go.cr/index.php/prensa/564-poder-judicial-expone-acciones-ante-covid-con-paises-latinoamericanos>
- Reforma Declara estado de emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19. (16 de Marzo de 2020). *Decreto Ejecutivo número 42227-MP-S*. San José, Costa Rica.
- Reforma Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud, N° 41999-S. (23 de Setiembre de 2017). *Ejecutivo Ejecutivo N° 41999-S*. San José, Costa Rica.
- Sentencia 2001-1369, 96-005095-0007-CO (Sala Constitucional 14 de Febrero de 2001).

Anexos.

Anexo 1. Entrevista para personal de la Oficina de Protección de datos de los Habitantes, Ministerio de Justicia y Paz.

¡Saludos!

Mi nombre es Leidy Laura Pérez Jiménez, estudiante de la Universidad Latina, sede Ciudad Neily, como parte del proyecto de graduación denominado: “*La eficiencia y eficacia de acceso a los servicios tecnológicos del Poder Judicial, en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, durante el segundo semestre del año 2020*”. Para ello estoy aplicando el presente instrumento.

OBJETIVO

El objetivo de la presente entrevista es valorar las estrategias que se requieren para coadyuvar a mejorar el acceso a los servicios tecnológicos, por ello que me gustaría conocer de usted como servidor o servidora judicial, su punto de vista, información que será valiosa para llevar a cabo el cumplimiento de este objetivo.

INSTRUCCIONES GENERALES

A continuación, se presenta (n) unas preguntas para que usted las conteste, me permito aclarar que la información aquí suministrada es para fines didácticos únicamente por lo que no tendrá ningún tipo de repercusión posterior. Y su información será manejada con absoluta confidencialidad.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta (n) una serie de preguntas para que usted marque con una X de acuerdo con la categoría en que se encuentre.

1) SEXO () masculino () femenino

2) EDAD () 18 A 25 años () 25 a 30 años
() 30 a 35 años () más de 36 años

3) ESTADO CIVIL () soltero (a) () casado (a)
() otro

4) ¿Cuánto tiempo tiene laborando en la oficina de Protección de Datos de los Habitantes?
() Menos de 1 año () de 1 a 5 años () 5 ó más años

5) ¿Puesto que desempeña?

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS:

Instrucciones: A continuación, se exponen algunas preguntas para que usted se refiera a ellas marcando con una X la opción que corresponde a su realidad, así como en los casos que se le solicita indicar las razones por las cuales marcó dicha opción.

6) ¿Cómo considera usted que es son los medios disponibles para entrega de usuarios y contraseñas del Sistema de Gestión en Línea del Poder Judicial?:

- () Excelente
- () Muy bueno
- () Bueno
- () Regular
- () Insatisfactorio o deficiente

¿Por qué? _____

7) ¿Cree usted que los medios disponibles para entrega de contraseñas del Sistema de Gestión en Línea cumplen con los requerimientos actuales de las personas usuarias, ante la crisis sanitaria por Covid-19?

() Sí () No

Si su respuesta es negativa, indique ¿Por qué?

8) ¿Cuáles de las siguientes opciones considera que representa la mayor limitación para acceso a servicios tecnológicos en la población del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur? Puede marcar una o varias opciones.

- () Desconocimiento en el uso de la tecnología.
- () No contar con dispositivos tecnológicos, smartphone, computadora o tablet.
- () No contar con acceso a internet.
- () Distancia de las instalaciones judiciales.

9) ¿Cuál de las siguientes alternativas, considera que sea la más efectiva para entrega de accesos al Sistema de Gestión en Línea?

() Mediante video llamada, en la cual la persona usuaria pueda mostrar su documento de identidad, similar al trámite que ya se aplica para las audiencias virtuales.

() Que la persona interesada pueda gestionar con el respectivo juzgado donde se tramita su proceso, para que se incluya el usuario agregando el correo y teléfono que consta en el expediente y que haya sido validado y aportado previamente como medio para recibir notificaciones.

10) ¿Conoce el procedimiento para entrega de credenciales de acceso al Sistema de Gestión en Línea mediante terceras personas?

() Sí () No

Si su respuesta es positiva, puede dar un ejemplo:

11) ¿Cuáles recomendaciones daría para mejorar la accesibilidad a los servicios judiciales por medio de las plataformas o sistemas digitales del Poder Judicial?

¡Muchas Gracias!

Anexo 2. Entrevista para personal judicial del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur.

¡Saludos!

Mi nombre es Leidy Laura Pérez Jiménez, estudiante de la Universidad Latina, sede Ciudad Neily, como parte del proyecto de graduación denominado: *“La eficiencia y eficacia de acceso a los servicios tecnológicos del Poder Judicial, en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, durante el segundo semestre del año 2020”*. Para ello estoy aplicando el presente instrumento.

OBJETIVO

El objetivo de la presente entrevista es valorar las estrategias que se requieren para coadyuvar a mejorar el acceso a los servicios tecnológicos, por ello que me gustaría conocer de usted como servidor o servidora judicial su punto de vista, información que será valiosa para llevar a cabo el cumplimiento de este objetivo.

INSTRUCCIONES GENERALES

A continuación, se presenta (n) unas preguntas para que usted las conteste, me permito aclarar que la información aquí suministrada es para fines didácticos únicamente, por lo que no tendrá ningún tipo de repercusión posterior. Y su información será manejada con absoluta confidencialidad.

CARACTERÍSTICAS PERSONALES

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta (n) una serie de preguntas para que usted marque con una X de acuerdo con la categoría en que se encuentre.

1) SEXO () masculino () femenino

2) EDAD () 18 25 años () 25 a 30 años
() 30 a 35 años () más de 36 años

3) ESTADO CIVIL () soltero (a) () casado (a)
() Otros

4) ¿Cuánto tiempo tiene laborando en el Poder Judicial?

() Menos de 1 año () de 1 a 5 años () 5 ó más años

5) ¿En cuál sede judicial labora?

() Corredores

() Osa

() Golfito

() Coto Brus

6) ¿Cuál puesto desempeña?

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS:

Instrucciones: A continuación se exponen algunas preguntas para que usted se refiera a ellas marcando con una X la opción que corresponde a su realidad, así como en los casos que se le solicita indicar las razones por las cuales marcó dicha opción

7) ¿Cómo considera usted que son los medios disponibles para entrega de usuarios y contraseñas del Sistema de Gestión en Línea?:

() Excelente

() Muy bueno

() Bueno

() Regular

() Insatisfactorio o deficiente

¿Por qué? _____

8) ¿Cree usted que los medios disponibles para entrega de contraseñas del Sistema de Gestión en Línea cumplen con los requerimientos actuales de las personas usuarias, ante la crisis sanitaria por Covid-19?

() Sí () No

Si su respuesta es negativa, indique ¿Por qué?

9) ¿Cuáles son las formas más usuales para la entrega de contraseñas del Sistema de Gestión en Línea?

() Forma personal

() Mediante poder autenticado por una persona profesional en derecho.

10) ¿Cuáles de las siguientes opciones considera que representa la mayor limitación para acceso a servicios tecnológicos en la población del Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur? Puede marcar una o varias opciones.

() Desconocimiento en el uso de la tecnología.

() No contar con dispositivos tecnológicos, smartphone, computadora o tablet.

() No contar con acceso a internet.

() Distancia de las instalaciones judiciales.

11) ¿Cuál de las siguientes alternativas, considera que sea la más efectiva para entrega de accesos al Sistema de Gestión en Línea?

() Mediante video llamada, en la cual la persona usuaria pueda mostrar su documento de identidad, similar al trámite que ya se aplica para las audiencias virtuales.

() Que la persona interesada pueda gestionar con el respectivo juzgado donde se tramita su proceso, para que se incluya el usuario agregando el correo y teléfono que consta en el

expediente, y que haya sido validado y aportado previamente como medio para recibir notificaciones.

12) ¿Conoce cuáles son las sanciones por el incumplimiento de la ley N.º 8968: “Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales”?

() Sí () No

13) ¿Conoce a que se refiere el término Información Restringida?

() Sí () No

Si su respuesta es positiva, puede dar un ejemplo:

14) ¿Conoce a qué se refiere el término: Información de Carácter Público?

() Sí () No

Si su respuesta es positiva, puede dar un ejemplo:

15) ¿Conoce el procedimiento para entrega de credenciales de acceso al Sistema de Gestión en Línea mediante terceras personas?

() Sí () No

Si su respuesta es positiva, puede dar un ejemplo:

16) ¿Cuáles recomendaciones daría para mejorar la accesibilidad a los servicios judiciales por medio de las plataformas o sistemas digitales?

¡Muchas Gracias!

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE LECTURA DEL TFG

Fecha: 25 de agosto 2021.

(TFG E#01)

Nombre Completo del estudiante: Leidy Laura Pérez Jiménez

Número de Carné: 20176310039

Carrera: Derecho Grado: Licenciatura

Teléfono: 8424-7366 Correo Electrónico: laurapj03@hotmail.com

Defensa de Tesis Proyecto



Firma del (la) estudiante

1. Tema para el Trabajo Final de Graduación aprobado por la Dirección de Carrera:

La eficiencia y eficacia de acceso a los servicios tecnológicos del Poder Judicial, en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, durante el segundo semestre del año 2020.

Por este medio autorizo que al estudiante se le asignen los lectores de su Trabajo Final de Graduación y le sean entregados los juegos (borradores) a los mismos.

Licda. Betsy García Charpentier



Nombre y firma del Tutor (a)

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE LECTURA DEL TFG

(TFG E#02)

Yo: Juan Carlos Sánchez García.

Docente con grado de: () Licenciatura (X) Maestría () Doctorado

Otro: Especificar _____

y en calidad de Lector(a), hago constar que he leído la Tesis / el Proyecto titulada (o):
La eficiencia y eficacia de acceso a los servicios tecnológicos del Poder Judicial, en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, durante el segundo semestre del año 2020.

Del / La estudiante: Leidy Laura Pérez Jiménez

De la carrera: Derecho

Atentamente,

Firma y Cédula

J-245205

30 de agosto 2021.

Fecha

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE LECTURA DE BORRADORES

(TFG E#03)

Yo: Jeison Sibaja Reyes

Docente con grado de: (X) Licenciatura () Maestría () Doctorado

Otro: Especificar _____

y en calidad de Lector(a), hago constar que he leído la Tesis / el Proyecto titulada (o):

La eficiencia y eficacia de acceso a los servicios tecnológicos del Poder Judicial, en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, durante el segundo semestre del año 2020.

Del / La estudiante: Leidy Laura Pérez Jiménez

De la carrera: Derecho

Atentamente,



Firma y Cédula 303700502

26 agosto 2021

Fecha

Licencia De Distribución No Exclusiva (carta de la persona autora para uso didáctico)
Universidad Latina de Costa Rica

Yo (Nosotros):	Leidy Laura Pérez Jiménez
De la Carrera / Programa:	Derecho
Modalidad de TFG:	Proyecto de Graduación
Titulado:	La eficiencia y eficacia de acceso a los servicios tecnológicos del Poder Judicial, en el Segundo Circuito Judicial de la Zona Sur, durante el segundo semestre del año 2020

Al firmar y enviar esta licencia, usted, el autor (es) y/o propietario (en adelante el "AUTOR"), declara lo siguiente: **PRIMERO:** Ser titular de todos los derechos patrimoniales de autor, o contar con todas las autorizaciones pertinentes de los titulares de los derechos patrimoniales de autor, en su caso, necesarias para la cesión del trabajo original del presente TFG (en adelante la "OBRA"). **SEGUNDO:** El AUTOR autoriza y cede a favor de la UNIVERSIDAD U LATINA S.R.L. con cédula jurídica número 3-102-177510 (en adelante la "UNIVERSIDAD"), quien adquiere la totalidad de los derechos patrimoniales de la OBRA necesarios para usar y reusar, publicar y republicar y modificar o alterar la OBRA con el propósito de divulgar de manera digital, de forma perpetua en la comunidad universitaria. **TERCERO:** El AUTOR acepta que la cesión se realiza a título gratuito, por lo que la UNIVERSIDAD no deberá abonar al autor retribución económica y/o patrimonial de ninguna especie. **CUARTO:** El AUTOR garantiza la originalidad de la OBRA, así como el hecho de que goza de la libre disponibilidad de los derechos que cede. En caso de impugnación de los derechos autorales o reclamaciones instadas por terceros relacionadas con el contenido o la autoría de la OBRA, la responsabilidad que pudiera derivarse será exclusivamente de cargo del AUTOR y este garantiza mantener indemne a la UNIVERSIDAD ante cualquier reclamo de algún tercero. **QUINTO:** El AUTOR se compromete a guardar confidencialidad sobre los alcances de la presente cesión, incluyendo todos aquellos temas que sean de orden meramente institucional o de organización interna de la UNIVERSIDAD. **SEXTO:** La presente autorización y cesión se regirá por las leyes de la República de Costa Rica. Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse de la presente cesión y la materia a la que este se refiere, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez, se resolverán por medio de los Tribunales de Justicia de la República de Costa Rica, a cuyas normas se someten el AUTOR y la UNIVERSIDAD, en forma voluntaria e incondicional. **SÉPTIMO:** El AUTOR acepta que la UNIVERSIDAD, no se hace responsable del uso, reproducciones, venta y distribuciones de todo tipo de fotografías, audios, imágenes, grabaciones, o cualquier otro tipo de

presentación relacionado con la OBRA, y el AUTOR, está consciente de que no recibirá ningún tipo de compensación económica por parte de la UNIVERSIDAD, por lo que el AUTOR haya realizado antes de la firma de la presente autorización y cesión. **OCTAVO:** El AUTOR concede a UNIVERSIDAD., el derecho no exclusivo de reproducción, traducción y/o distribuir su envío (incluyendo el resumen) en todo el mundo en formato impreso y electrónico y en cualquier medio, incluyendo, pero no limitado a audio o video. El AUTOR acepta que UNIVERSIDAD. puede, sin cambiar el contenido, traducir la OBRA a cualquier lenguaje, medio o formato con fines de conservación. **NOVENO:** El AUTOR acepta que UNIVERSIDAD puede conservar más de una copia de este envío de la OBRA por fines de seguridad, respaldo y preservación. El AUTOR declara que el envío de la OBRA es su trabajo original y que tiene el derecho a otorgar los derechos contenidos en esta licencia. **DÉCIMO:** El AUTOR manifiesta que la OBRA y/o trabajo original no infringe derechos de autor de cualquier persona. Si el envío de la OBRA contiene material del que no posee los derechos de autor, el AUTOR declara que ha obtenido el permiso irrestricto del propietario de los derechos de autor para otorgar a UNIVERSIDAD los derechos requeridos por esta licencia, y que dicho material de propiedad de terceros está claramente identificado y reconocido dentro del texto o contenido de la presentación. Asimismo, el AUTOR autoriza a que en caso de que no sea posible, en algunos casos la UNIVERSIDAD utiliza la OBRA sin incluir algunos o todos los derechos morales de autor de esta. **SI AL ENVÍO DE LA OBRA SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA U ORGANIZACIÓN QUE NO SEA UNIVERSIDAD U LATINA, S.R.L., EL AUTOR DECLARA QUE HA CUMPLIDO CUALQUIER DERECHO DE REVISIÓN U OTRAS OBLIGACIONES REQUERIDAS POR DICHO CONTRATO O ACUERDO. La presente autorización se extiende el día 25 de Setiembre de 2021 a las 18:20**

Firma del estudiante(s):

