

# **Mecanismos para consolidar el diálogo permanente del Poder Judicial con la Sociedad Civil**

## **Presentación**

Este documento tiene el objetivo de definir los mecanismos y las acciones para consolidar el diálogo permanente con la sociedad civil. Se enmarca en el programa planteado por la Presidencia de la Corte denominado: “Definición e implementación de medidas urgentes para la aplicación de reformas en el Poder Judicial”.

En una coyuntura de necesidad de reformas de la gestión judicial, la Presidencia de la Corte, por determinación de la Corte Plena, diseña y ejecuta dicho programa identificando diez temas estratégicos, entre los cuales está la elaboración de mecanismos para un diálogo permanente con la sociedad civil. Para tal efecto se conforma una comisión a la que se denomina “Diálogo Permanente con la Sociedad Civil”.

Para el desarrollo de este documento, desde esta comisión, se han realizado importantes esfuerzos por propiciar procesos participativos y cocreados. Ello con el fin de tener un resultado que logre el objetivo y apunte a un proceso democrático, sostenido y permanente. Por ello este producto constituye el resultado de una construcción participativa y colaborativa con la sociedad civil.

Se espera que con los mecanismos y acciones propuestos se continúe y profundice en un relacionamiento diferente del Poder Judicial con la ciudadanía, con la garantía que genera un diálogo permanente y abierto para la mejora de la gestión judicial, la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso efectivo a la justicia.

## I. Justificación

Con este procedimiento se operativizan dos políticas institucionales de gran relevancia y alcance para el Poder Judicial; una, la Política de Participación Ciudadana que se aprobó en julio de 2015 y otra, la Política de Justicia Abierta aprobada por Corte Plena en marzo de 2018. Ambas políticas reiteran la necesidad de la incidencia ciudadana en la gestión del Poder Judicial y de la concreción de espacios y mecanismos para que haya una efectiva y eficaz participación en este Poder de la República.

El objetivo general de la Política de Participación Ciudadana es *“garantizar un Poder Judicial capaz de integrar a la ciudadanía como el eje principal definitorio de su accionar, en cumplimiento del artículo 9 de la Constitución Política de Costa Rica.”* Con esta política, el Poder Judicial aspira a una cultura organizacional más inclusiva y que integre a la ciudadanía, por eso, además de cumplir con el mandato constitucional (Art. 9 y 11 Constitución Política), concibe la participación como un proceso de construcción permanente. Ejercida de forma voluntaria y autónoma, la participación además conlleva una corresponsabilidad entre partes y favorece el cumplimiento del fin para el cual fue creado este Poder de la República.

La Política de Participación Ciudadana atiende al mandato constitucional estipulado en el artículo 9 de la Constitución Política que indica:

*“El gobierno de la República es popular, representativo, **participativo**, alternativo y responsable. Lo ejercen el **pueblo** y tres poderes distintos e independientes entre sí: El Legislativo, Ejecutivo y Judicial”* (énfasis no es del texto original).

Así la Constitución Política de la República sienta las bases de la soberanía popular y del carácter participativo del Estado.

Desde su aprobación se han realizado ingentes esfuerzos para su implementación, sobre todo a nivel de capacitación y concienciación, puesto que no cabe duda de que estos

nuevos paradigmas de administración de justicia requieren cambios significativos en la cultura organizacional del Poder Judicial.

La participación en la política está concebida como un *“proceso democrático que garantiza una contribución responsable, activa y sostenida de la ciudadanía en el diseño, la toma de decisiones y la ejecución de políticas del Poder Judicial, de manera que respondan a la realidad de la población, al bien común y al cumplimiento de los fines del Poder Judicial.”*

La misma política apunta y especifica que esa participación es transparente, desprovista de intereses personales y políticos, involucra la participación de la mayor cantidad de sectores de la sociedad civil y busca incidir en la gestión para mejorar el servicio público que se ofrece.

El Poder Judicial ha asumido, también, un compromiso firme con la agenda internacional de Gobierno Abierto y adopta una política cocreada con sociedad civil de Justicia Abierta, constituyéndose así en líder en este ámbito.

Esta política busca orientar toda su gestión, en los ámbitos jurisdiccional, administrativo y de los órganos auxiliares. Es una herramienta declarativa y orientadora del actuar de la institución para promover la transparencia, la participación de la población en la gestión institucional y la colaboración o formulación de alianzas institucionales y con la sociedad civil.

Con la aprobación de la Política de Justicia Abierta y de los mecanismos y acciones que a continuación se presentan, el Poder Judicial podrá mantener o acrecentar su legitimidad social y crear valor público, como consecuencia de una gestión más transparente, efectiva y cercana a las necesidades de las personas usuarias.

## II. Contexto de creación de este documento

La metodología utilizada en el proceso de elaboración de este documento estuvo enmarcada en la cocreación como uno de los principios de la Justicia Abierta, específicamente en el eje de la colaboración, entendida como la necesidad de involucrar a distintos actores sociales en el diseño, ejecución y evaluación de políticas, programas, proyectos, planes y otras acciones propias del Poder Judicial, para la prestación de un servicio de calidad y alcanzar el logro de resultados superiores.

Por lo anterior, desde el inicio se establece la posibilidad de ampliar la integración de la Comisión encargada de este proceso a la mayor cantidad de actores sociales, tales como representantes de la sociedad civil, academia, gremios del Poder Judicial, funcionariado judicial, entre otros. De manera expresa se invita a la Defensoría de los Habitantes de la República, la cual acepta participar como ente observador y realimentador del proceso.

Para la elaboración del producto generado de esta comisión se realizan tres talleres con convocatoria amplia e inclusiva, a saber: el primero dirigido a organizaciones gremiales y funcionariado judicial, el segundo para representantes de la sociedad civil y el tercero correspondió a una devolución y realimentación a ambos sectores.

En cada uno de los talleres se utilizó una metodología participativa que promovió la cocreación y los espacios colaborativos de reflexión y de crítica.

Es necesario resaltar que la generación de lo aquí consignado se clasificó según las líneas de acción que establece la Política de Participación Ciudadana, las cuales son<sup>1</sup>:

LÍNEAS DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
------------------	-------------

<sup>1</sup> Tomado del documento Política de Participación Ciudadana en el Poder Judicial, página 28.

<b>Información</b>	<p>Refiere a los diversos productos informativos y medios de comunicación, que se utilizarán para la divulgación de información oportuna, accesible e inclusiva, tanto para el acceso a la justicia como para desarrollar una conciencia crítica en el ejercicio del control ciudadano, por parte de la ciudadanía.</p>
<b>Formación y Sensibilización</b>	<p>Refiere a las acciones de capacitación, sensibilización y empoderamiento dirigidas a personas operadoras de justicia y grupos estratégicos de la ciudadanía para fomentar la apertura y el ejercicio de la participación ciudadana.</p>
<b>Consulta</b>	<p>Refiere a las acciones orientadas a recolectar la opinión de la ciudadanía por métodos presenciales y electrónicos, sobre temas de interés de ésta, para ser tenidos en cuenta en la toma de decisiones.</p>
<b>Control y fiscalización ciudadana</b>	<p>Refiere a las acciones orientadas a ejercer el control y la fiscalización de parte de la ciudadanía sobre la gestión del Poder Judicial, especialmente la calidad del servicio, las políticas y el gobierno así como el uso de los recursos económicos, humanos y materiales. Puede ejercerse por parte de personas individuales, las comisiones de personas usuarias, mesas de diálogo y grupos de control ciudadano u otros mecanismos cívicos.</p>
<b>Incidencia ciudadana</b>	<p>Refiere a las acciones orientadas a incidir en la toma de decisiones de la gestión judicial (políticas, directrices, gobierno, administración y calidad del servicio) de los diferentes ámbitos judiciales y a la apertura de espacios formales en la institución para la representación ciudadana.</p>

### III. Aspiraciones

El trabajo en los talleres permite la identificación por parte de la sociedad civil de una serie de condiciones que deben orientar el diálogo permanente entre el Poder Judicial y la ciudadanía. Se definió la inclusión como un elemento importante para estos procesos participativos, con la mayor cantidad de actores sociales. Asimismo la sociedad civil espera que el personal judicial practique la escucha, pero que la escucha sea activa y reflexiva.

Para los ciudadanos y las ciudadanas participantes, el Poder Judicial es un poder del Estado en el que la ciudadanía busca abrigo para el acceso a la justicia por lo que debe ser una institución cálida, acogedora, muy participativa y transparente. Lo anterior va a redundar en una mayor legitimidad y reconocimiento social.

Un elemento importante es que la institucionalidad pública debe estar en constante cambio, es un proceso en movimiento, de mejoramiento y de entradas y salidas. La balanza que representa la justicia siempre es muy representativa del equilibrio que debe haber de fuerzas e intereses; el círculo es otro elemento que la ciudadanía definió como símbolo de procesos participativos, inclusivos y horizontales.

### III. Acciones que constituyen el mecanismo

Se enuncian a continuación las acciones generales y específicas que se establecieron en el proceso cocreado con sociedad civil para la conformación del mecanismo:

#### Eje de acción: Información

Acciones Generales	Acciones específicas	Responsables
<ul style="list-style-type: none"><li>Diseñar y ejecutar una política de información en el Poder Judicial que contemple a la ciudadanía como</li></ul>	<p>Modificar la página web del Poder Judicial para que sea más intuitiva, interactiva, de fácil acceso y que permita hacer búsquedas ágiles.</p> <p>Utilizar los diferentes medios y</p>	<p>Dirección de Tecnología de la Información, Despacho de la Presidencia y Departamento de</p>

<p>interlocutor principal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer un sistema de comunicación fluido que propicie espacios de diálogo, de comunicación e información con la población.</li> </ul>	<p>canales de información y comunicación, entre ellos los tecnológicos, para llegar a la población, tomando en cuenta las especificidades de los distintos segmentos poblacionales. Estos medios deben permitir la interacción y sus operadores deben propiciar y responder a las demandas de interacción de las personas que los utilizan.</p>	<p>Prensa y Comunicación Organizacional</p>
	<p>Actualizar el portal de datos abiertos, el cual deberá responder a las necesidades y características institucionales y a las demandas de información de la ciudadanía.</p>	<p>Dirección de Tecnología de la Información, Dirección de Planificación y Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional y las diferentes instancias judiciales, según corresponda.</p>
	<p>Conformar grupos estratégicos de propagación de la información sobre los servicios del Poder Judicial.</p>	<p>Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, Contralorías de</p>

		Servicios y las diferentes instancias judiciales, según corresponda.
	Planificar estrategias de información de acuerdo con el objetivo que se pretenda lograr, brindando información adecuada, con la divulgación oportuna, con tiempos de respuesta idóneos para el estudio y análisis de las iniciativas pertinentes. En el caso de solicitudes de consulta ciudadana se deberá realizar la devolución ciudadana correspondiente.	Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional e instancias judiciales, según corresponda.
	Realizar y difundir listado de espacios y mecanismos de participación del Poder Judicial para la población civil.	Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, Conamaj, Contraloría de Servicios

**Eje de acción: Formación y sensibilización**

<b>Acciones Generales</b>	<b>Acciones específicas</b>	<b>Responsables</b>
Diseñar un programa de	Incluir el curso virtual Participación	Dirección de



formación, capacitación y concienciación sobre el derecho a la participación ciudadana dirigido tanto a funcionarios y funcionarias como a la ciudadanía.	Ciudadana como parte del bloque obligatorio para población judicial de primer ingreso, así como para todo el personal. Hacer accesible la ejecución de este curso para la ciudadanía en general.	Gestión Humana, Sección de Capacitación, Gestión Humana
	Brindar capacitación en técnicas de escucha y atención al público para el personal judicial.	Dirección de Gestión Humana, Sección de Capacitación, Gestión Humana

#### Eje de acción: Consulta

Acciones Generales	Acciones específicas	Responsables
Aprobar y consolidar un mecanismo de consulta para que los aportes de sociedad civil sean considerados en las decisiones judiciales y para determinar necesidades y prioridades de la población.	Crear un mecanismo de seguimiento respecto a la implementación de las acciones en las que se solicite consulta ciudadana que de cuenta del desarrollo, avance y finalización de la acción. Este mecanismo tendrá seguimiento real e incorporará las aportaciones pertinentes y la evaluación final de proceso.	Departamento de Tecnología de la Información- Conamaj- Sociedad Civil
	Establecer en el mecanismo un porcentaje en la rúbrica de valoración para que la opinión ciudadana tenga peso real en la decisión tomada por el Poder Judicial.	Ente consultante

	Realizar acciones periódicas de rendición de cuentas sobre la implementación de los procesos puestos a consulta. Estas rendiciones deberán ser interactivas, virtuales y presenciales.	Oficina, órgano o despacho responsable de la consulta
	Realizar encuestas nacionales de percepción de los servicios del Poder Judicial para encauzar acciones y la toma de decisiones.	Contraloría de Servicios
	Crear, de manera participativa, un reglamento para su aprobación por Corte Plena que formalice los procesos de consulta ciudadana.	Sociedad civil, Corte Plena.

**Eje de acción: Control y fiscalización ciudadana**

<b>Acciones Generales</b>	<b>Acciones específicas</b>	<b>Responsables</b>
Consolidar y formalizar los procesos de transparencia y rendición de cuentas en todos los ámbitos del Poder Judicial.  Formalizar un mecanismo	Crear un mecanismo para formalizar y reglamentar la inclusión de la participación ciudadana en instancias y órganos institucionales como los consejos de administración, las comisiones de personas usuarias y las comisiones especiales. Esta participación deberá buscar la mayor	Asesoría jurídica y sociedad civil

u órgano ciudadano fiscalizador y contralor de la gestión judicial (veedurías, auditorías y observatorios ciudadanos).	representatividad y diversidad de grupos y personas por parte de la sociedad civil con interés en participar y deberá hacerse mediante procesos democráticos y transparentes. Quienes resulten electos en dichos cargos tendrán la responsabilidad de presentar informes de gestión a la ciudadanía.	
	Enriquecer productos o procesos de reforma con espacios de diálogo, de realimentación y toma de decisiones conjunta con participación de la sociedad civil pertinente en cada caso.	Diferentes oficinas, despachos u órganos del Poder Judicial
	Mostrar apertura ante la creación por parte de la sociedad civil de órganos o mecanismos fiscalizadores independientes que supervisen los diferentes procesos judiciales, de publicidad a estos y el desempeño del funcionariado judicial.	Corte Plena, Consejo Superior, Sociedad Civil.

### Eje de acción: Incidencia

Acciones Generales	Acciones específicas	Responsables
Promover una participación real, eficaz, eficiente y efectiva de la	Aprobarla Política de Justicia Abierta	Corte Plena
	Nombrar y consolidar una instancia inclusiva y participativa que asesore a	Sociedad civil- Conamaj

ciudadanía en el Poder Judicial.	los entes encargados de la participación ciudadana en el Poder Judicial (Consejo Consultivo).	
Definir un mecanismo para lograr la participación real y efectiva de las personas en condición de vulnerabilidad.	Formalizar las funciones de la Contraloría de Servicios como uno de los entes interlocutores con la ciudadanía a nivel nacional.	Contraloría de Servicios-Conamaj
	Fortalecer las Comisiones de Personas Usuarías para que tengan una real y efectiva incidencia en la gestión judicial e integren ciudadanía de manera real y democrática.	Contraloría de Servicios
	Constituir las Políticas de Participación Ciudadana y de Justicia Abierta como temas estratégicos del Plan Estratégico Institucional que está en proceso de construcción.	Departamento de Planificación
	Crear por parte de la sociedad civil un mecanismo de elección para los puestos de representación ciudadana en órganos decisorios.	Sociedad civil
	Formalizar y reglamentar la inclusión de representación ciudadana en los órganos e instancias del Poder Judicial como consejos de administración, Comisiones de Personas Usuarías, comisiones especiales y otros que se	Asesoría Jurídica del Poder Judicial, Conamaj.

	determine, etc.	
--	-----------------	--

#### **IV. Recomendaciones**

Las recomendaciones puntuales generadas en los procesos de cocreación de este documento son los siguientes:

- Que se apruebe por parte de Corte Plana la Política de Justicia Abierta.
- Que se dote de los recursos necesarios a las Políticas de Participación Ciudadana y de Justicia Abierta para garantizar procesos permanentes y sostenibles de diálogo.
- Que se trabaje arduamente a lo interno para lograr un cambio de cultura institucional orientado al mejor servicio, más apertura, escucha, receptividad, inclusividad y de toma de decisiones mediante procesos participativos y democráticos.
- Que por ley se establezca un rol más proactivo de la Contraloría de Servicios en materia de participación ciudadana para que este se constituya uno de los principales entes interlocutores con la ciudadanía.
- Que en el diálogo ciudadano se puedan implementar los diferentes mecanismos de participación ciudadana planteados en la Política de Participación Ciudadana aprobada por Corte Plena.
- Que se realicen conversatorios presenciales con más frecuencia y que se le haga llegar con el tiempo oportuno las convocatorias, documentos, formularios de consulta y demás, para garantizar una respuesta efectiva de la sociedad civil ante los planteamientos del Poder Judicial.
- Que se consoliden las acciones derivadas de este documento en los procesos de planificación anual y quinquenal, con el fin de garantizar su cumplimiento.
- Que se establezcan los canales de comunicación entre gremios del Poder Judicial y sociedad civil para favorecer el diálogo y de esta manera optimizar la gestión judicial.

## V. Conclusiones

Este documento correspondió al primer producto de las acciones realizadas por la Comisión de Diálogo Permanente con Sociedad Civil. Para su creación se realizaron jornadas de revisión y realimentación de las propuestas, críticas y planteamientos con representantes de organizaciones sociales y ciudadanos y ciudadanas interesados en participar.

Durante estas jornadas de devolución y revisión se valoraron las propuestas, se definieron prioridades entre las que destacan la aprobación de la Política de Justicia Abierta por parte de la Corte Plena, meta que fue lograda en el proceso de la aprobación final del mecanismo; el mejoramiento de la página web del Poder Judicial y la utilización de sistemas de información que vinculen a la ciudadanía con el Poder Judicial. También se plantea la conformación de órganos de verdadera fiscalización y control ciudadano y la apertura y formalización de espacios de la incidencia en la toma de decisiones en la gestión judicial.

Esta articulación con ciudadanía se ha caracterizado por ser un proceso dialógico, creativo y participativo, respetuoso de los principios democráticos que sustentan la Política de Participación Ciudadana del Poder Judicial. De este modo, se realizaron convocatorias amplias a ciudadanía para tomar en cuenta las opiniones de los diferentes actores sociales externos, con la premisa de que “todo aporte es importante”. También se habilitó un sitio web para la inscripción de organizaciones sociales con el propósito de ser tomadas en cuenta por las diferentes comisiones de reforma judicial, en las acciones presentes y futuras (<https://goo.gl/Las3tx>).

En los tres talleres diseñados por la Comisión de Diálogo Permanente y efectuados hasta la culminación de este documento han participado 60 personas y se tuvo, en total, representación de doce organizaciones de sociedad civil, lo cual denota procesos participativos democráticos, inclusivos y con gran legitimidad.