



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial”, 2014

Formulario de Inscripción

Las oficinas y despachos judiciales interesadas en participar en el concurso Banco de Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial 2017, pueden presentar las buenas prácticas que consideren oportunas.

Para cada una de las propuestas, se deberá tomar en cuenta lo siguiente:

Las buenas prácticas propuestas no deben formar parte de las labores propias del cargo, ni que sean directrices o programas institucionales de aplicación obligatoria para el despacho u oficina que las propone.

La aplicación de estas prácticas no debe implicar un aumento significativo en algún renglón del presupuesto institucional.

1. Nombre de la buena práctica

Envío de Jurisprudencia vía “*WhatsApp*”

2. Nombre de la oficina, lugar número de teléfono.

Sala de Casación Penal de la Corte Suprema de Justicia

2295-3688, 2295-3022

3. Nombre de los/as servidores/as responsables que ejecutan o diseñaron la buena práctica propuesta. -Dr. Carlos Chinchilla Sandi, Magistrado Presidente de la Sala

-MSc. Laura Chaves Lavagni, Secretaria de la Sala

-Licda. Patricia Bonilla Rodríguez, Coordinadora Centro de Jurisprudencia

4. Proceso que se quiere mejorar y problema que se pretende solucionar.

Brindar a la persona usuaria un medio novedoso, efectivo y con mayor grado de accesibilidad, para solicitar jurisprudencia de la Sala de Casación Penal de la Corte Suprema de Justicia de la República de Costa Rica.

5. Explicación detallada de la buena práctica propuesta.



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial”, 2014

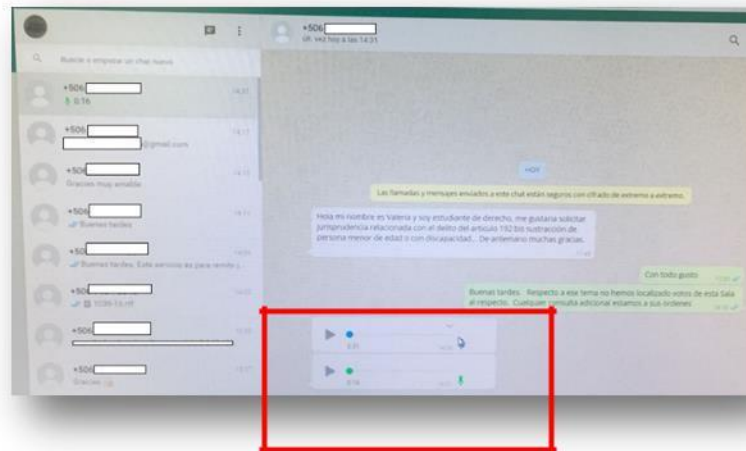
Este nuevo servicio nace de la necesidad de acortar la brecha que existe entre la institución y la persona usuaria con respecto a la obtención de jurisprudencia de la Sala. Consiste en poder solicitar información por “WhatsApp”.

Paso 1)

Una vez que se cuenta con un teléfono celular con acceso a Internet, se debe sincronizar el mismo a la aplicación de acceso gratuito “WhatsApp Web” de la computadora de la persona que atenderá las consultas. Debe tenerse en cuenta que este proceso sólo debe realizarse una única vez en dicho equipo.

Paso 2)

Al inicio de la jornada laboral, la persona a cargo del servicio de WhatsApp, procede a conectar el teléfono al computador para activar la aplicación web, la cual funciona igual que el servicio del teléfono móvil, donde incluso se reciben audios por parte de las personas usuarias, explicando la información de la jurisprudencia que requieren.



Paso 3)

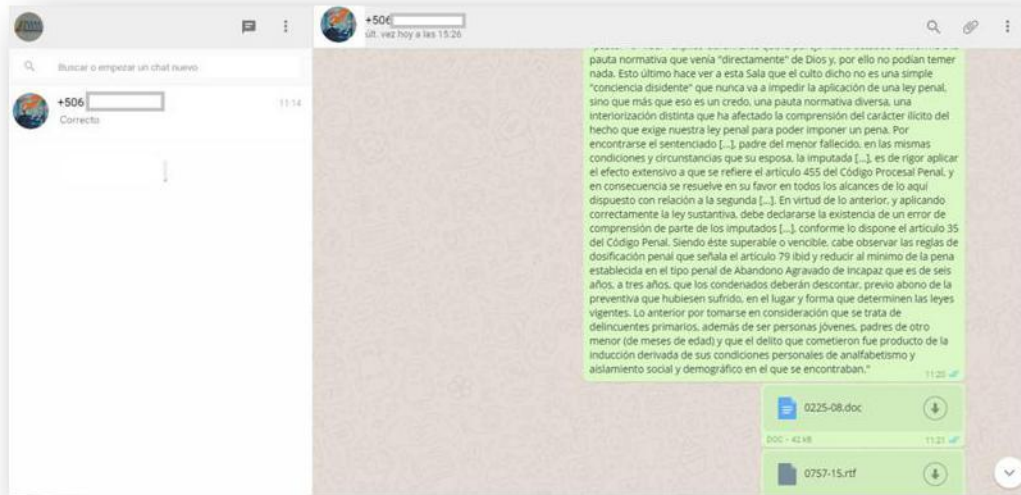
Recibida la consulta, se traslada a las personas a cargo del centro de jurisprudencia de la Sala, quien es una vez identificados los votos o información requerida, lo devuelven a la persona encargada del servicio de WhatsApp para que le responda a la persona usuaria. Paso 4)

El encargado del servicio, a través de la opción “*adjuntar archivo*”, envía la jurisprudencia solicitada, o bien, copia los datos que correspondan, pudiendo ser visualizado por el usuario en su teléfono.



Poder Judicial

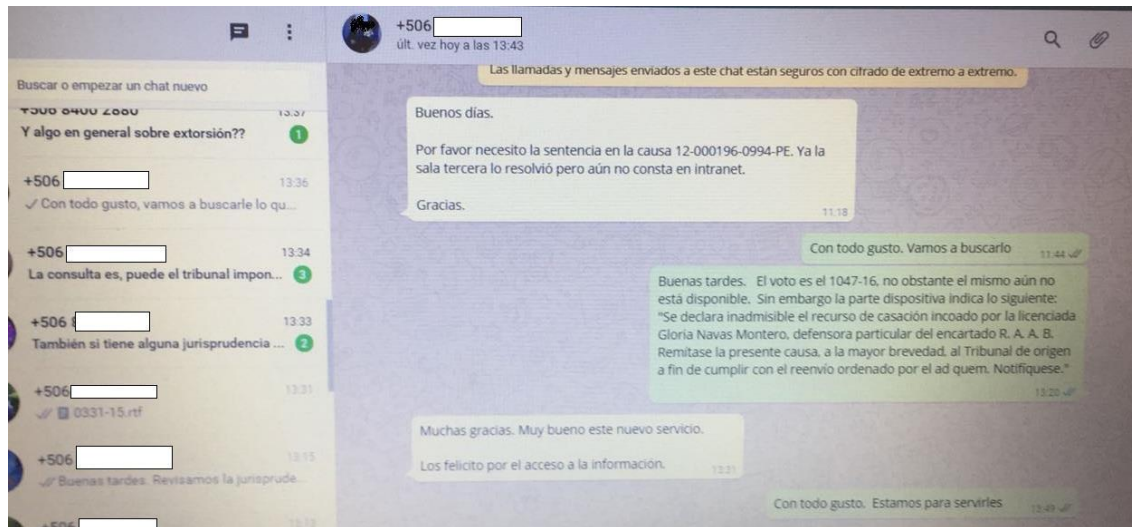
Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial”, 2014



6. Impacto observado en la solución del problema.

El servicio ha sido exitoso e innovador, y muy bien recibido por la ciudadanía y usuarios de la administración de justicia, quienes han manifestado su complacencia por el servicio brindando y el proveer otro mecanismo de acceso a la justicia.

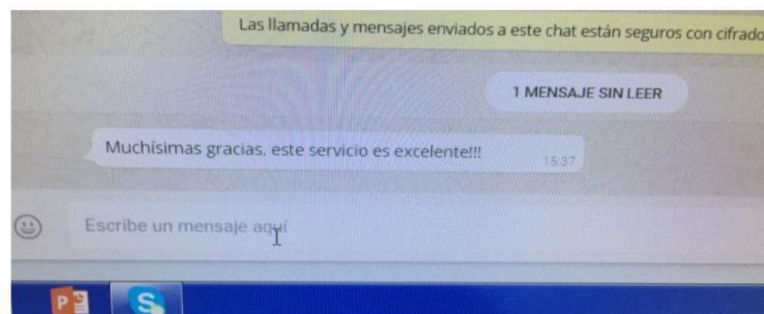
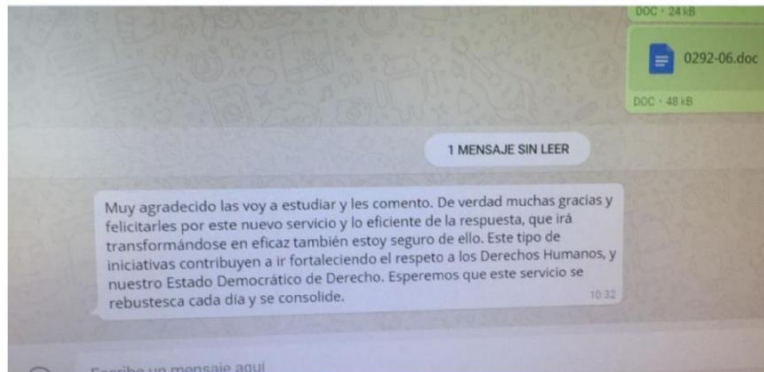
A continuación, se presentan algunos ejemplos de mensajes recibidos:






Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial”, 2014



Comentarios Facebook Poder Judicial

 **Poder Judicial CR** 1 h · 🌐

Sala de Casación Penal pone a disposición servicio de WhatsApp para información

El Presidente de la Sala de Casación Penal, Magistrado Dr. Carlos Chinchilla Sandí, tiene el gusto de comunicarles que, a partir de hoy jueves 1 de diciembre, se está inaugurando y poniendo a disposición de las personas usuarias, un nuevo servicio de acceso a la jurisprudencia emitida por esta Sala.

La persona usuaria que así lo requiera, puede solicitar información vía WhatsApp, al teléfono 8988-1000 y se le enviará por esa misma vía.

Este nuevo servicio se une a los ya ofrecidos, a través del sistema de jurisprudencia que se encuentra en la página oficial de esta Sala, o bien, vía telefónica al 2295-3022, 2295-4240 o al correo electrónico sala3-jurisprudencia@poder-judicial.go.cr, como un esfuerzo más para brindar al usuario mayor acceso a los criterios jurisprudenciales emitidos por esta Sala de Casación Penal.



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial”, 2014



Mireya González
Evidencia el deseo de servir a la ciudadanía, al facilitar el acceso rápido a la información.
Hace dos horas · Me gusta · Responder



Jesús Alberto Aguilar Gómez
Siguiendo con el programa de el acercamiento de la justicia a la población esta es una gran herramienta les agradezco en nombre de muchos qué necesitamos una justicia mas accesible
Hace una hora · Me gusta · Responder



Roberto Cerdas
Excelente; es un empleo, se debería implementar en los juzgados contenciosos
Hace 4 horas · Me gusta · Responder



Annie Vega
Me parece excelente. Gracias
Hace 5 horas · Me gusta · Responder

También los medios de comunicación realizaron publicaron noticias al respecto:

COMUNICADOS DE PRENSA

Jurisprudencia de Sala de Casación Penal ahora por WhatsApp

Una nueva herramienta tecnológica permitirá a la persona usuaria de la Sala de Casación Penal de la Corte Suprema de Justicia, solicitar jurisprudencia emitida por esta Sala de forma expedita y rápida.

Se trata del nuevo servicio que se puso a disposición a partir de hoy jueves 1 de diciembre, a través del número 8988-1000, en donde los y las usuarias que así lo requieran, pueden solicitar información por este medio y se le enviará por esta misma vía mediante un texto digital.

"Hoy día, una de las herramientas tecnológicas más utilizadas a nivel mundial, es WhatsApp; hemos creído importante que el Poder Judicial, en este caso la Sala de Casación Penal, sea la que primeramente logre vincular al usuario con una herramienta tecnológica tan importante y de gran difusión", comentó el Presidente de dicha Sala, el magistrado Carlos Chinchilla Sandi.

"Este nuevo servicio nos permitirá un mayor acercamiento de manera más directa con la persona usuaria de la Sala y además nos permite brindar un acceso a la información pública que tenemos bajo nuestro dominio y con ello hacer efectiva la política de transparencia", agregó Chinchilla Sandi.

Para realizar las consultas a través de "WhatsApp", no es necesario dar el número específico de una resolución de la Sala, ya que la consulta o solicitud se puede hacer por un tema y si no conoce el tema muy detallado, puede dar alguna palabra clave que se buscará a través de los adelantos tecnológicos.

La nueva herramienta formará parte de los servicios que ofrece la Sala de Casación Penal, tales como la página oficial de la Sala <http://www.poder-judicial.go.cr/saladecasacionpenal/>, la Plataforma de Información jurisprudencial que se ubica en dicha página, el correo electrónico sala3-jurisprudencia@poder-judicial.go.cr, o bien vía telefónica que se ofrece a través de los números telefónicos 2295-30-22 ó 2295-4240.



Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional / Tel: 2295-3381 / www.poder-judicial.go.cr / info@poder-judicial.go.cr
01 de diciembre de 2016

(Departamento de Prensa y Comunicación Poder Judicial . 01-12-2016)



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial”, 2014

Sala de Casación con WhatsApp

REDACCIÓN. El Poder Judicial informó de que desde ayer puso a disposición de usuarios de la Sala de Casación Penal el acceso la jurisprudencia mediante el número de WhatsApp 8988-1000. Por esa misma vía se les responderá. Este nuevo servicio se suma a los ya ofrecidos por teléfono (2295-3022 y 2295-4240) o al correo electrónico *sala3-jurisprudencia@poder-judicial.go.cr*.

(Periódico La Nación. 02-12-2016)



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial”, 2014

Sucesos

Se podrá pedir anular sentencias por WhatsApp Poder Judicial implementa servicio en Sala de Casación Penal



El magistrado Carlos Chinchilla es quien impulsa la apertura de la información judicial por medio de herramientas tecnológicas

La aplicación WhatsApp es utilizada para un sinnúmero de actividades y, por primera vez, el Poder Judicial integra esta moderna herramienta a sus procesos judiciales. Es uno de las aplicaciones más utilizadas y donde se presenta mayor tránsito de documentación y solicitudes por parte de los usuarios.

Con solo enviar un mensaje de WhatsApp los costatoenses podrán desde ya acceder a todo tipo de consultas y preguntas, entre ellos solicitudes para anular sentencias.

Al igual que funcionan los grupos de WhatsApp de familia, negocio, compañeros y amigos, igual servirá esta herramienta que se espera acerque a los costatoenses con los procesos judiciales.

En esta usted podrá consultar sobre el estado de procesos judiciales en lo que se está involucrado, así como realizar todo tipo de trámites y con esto se asegura un acceso más rápido a la jurisprudencia de la Sala.

Quienes estén interesados en ser parte de este grupo judicial solo debe enviar un mensaje al 8985-1000 y solicitar la información que requiere.

El presidente de la Sala de Casación, Carlos Chinchilla, fue quien dio a conocer la nueva herramienta la cual espera sea de utilizada por los usuarios.

Esta se une a los servicios para acceder a la información de la Sala Tercera, como la página oficial que se comparte en la dirección electrónica poderjudicial.com y el correo sala3-jurisprudencia@poderjudicial.go.cr, que tiene la misma finalidad de servicio.

SUPLENTE S

Con respecto a la Sala Tercera y las nuevas herramientas que presenta, se le une a esta iniciativa el nombramiento de dos magistrados y tres magistrados suplentes, que fueron elegidos por un periodo de 4 años. Se trata de los licenciados Rafael Sagura, José Robiolo, Ronald Cortez y María Elena Gómez, quienes llegarán a complementar las decisiones de este órgano que fueron postpuestas hasta que se nombraran los nuevos miembros.

PERIODISTA: Gustavo Retana | EMAIL: gustavo.retana@diafoextra.com | Viernes 02 Diciembre, 2016 | HORA: 12:00 AM



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial”, 2014

7. Iniciativas y acciones importantes que deberían tomarse para reproducirla.

Dado el éxito en la implementación de este servicio, la Sala Primera y la Contraloría de Servicios, solicitaron información de la forma en que esta buena práctica puede ser implementada. Para ello se les brindó toda la información que requerían, siendo que ambas oficinas están en proceso de incorporar este servicio en cada una de ellas.

8. Por qué recomendaría a otras oficinas o juzgados que tomen en cuenta esta buena práctica judicial y la repliquen.

Por cuanto los servicios que brinda la administración de justicia, deben fortalecerse conforme al avance tecnológico, donde debe considerarse, aquellos servicios que utiliza en su vida cotidiana la ciudadanía en general, de forma tal que les facilite, en un primer término, la comunicación hacia la Institución (solicitud de información), dado que gran cantidad de personas se sienten más a gusto escribiendo un mensaje en WhatsApp que realizando una llamada telefónica, lo cual también indirectamente incide en la disminución de costos para ellos. También, beneficia el acceso a la información, por cuanto, las personas prefieren recibir en sus dispositivos móviles los datos requeridos, de forma fácil, sin tener que ingresar, por ejemplo, al correo electrónico.

9. Mecanismo o instrumento de medición del éxito de la práctica propuesta.

Se llevan estadísticas mensuales de la cantidad de consultas diarias que realizan las personas usuarias a través de este medio.

10. Ámbito al que pertenece esta oficina: Jurisdiccional (Derecho privado, Derecho público y Derecho social), Administrativo o Auxiliar de Justicia).

Jurisdiccional

11. Fecha desde la cual se ejecuta la buena práctica, sin perjuicio que sea nueva.

01 de diciembre de 2016

12. Anuencia y disposición de que la buena práctica pueda ser compartida con otras instancias nacionales e internacionales.

Total anuencia. Es importante señalar que esta experiencia se compartió a nivel internacional a través de la Cumbre Judicial Iberoamericana, quienes tienen un “*Sistema*



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial”, 2014

de Repositorio Único de Datos Tecnológicos” , promovido por el grupo e-Justicia de Cumbre Judicial, donde se almacenan proyectos y buenas prácticas de tecnología, las cuales quedan a disposición de otros Poderes Judiciales de la región.

Los plazos considerados para este concurso, serán impostergables y su no cumplimiento descalifica a la oficina participante.

Las prácticas propuestas pueden ser inscritas por medio del correo electrónico Banco de Buenas Prácticas(buenaspracticas@poder-judicial.go.cr) o pueden dirigirse al fax: 2295-4383.

La fecha límite de inscripción del 3° de abril al 30 de junio de 2017

“El Reconocimiento “A la Excelencia Judicial o Buenas Prácticas de Gestión Judicial” se otorgará aaquel grupo de trabajadores de una determinada oficina o Despacho, o Circuito Judicial, que se haya destacado por su honradez, mística, transparencia, excelencia y dedicación al trabajo y que con su actitud grupal hubiese enaltecido al Poder Judicial”.¹

¹“Reglamento de reconocimientos otorgados por el Poder Judicial”, Artículo 32, publicado en el Boletín Judicial N° 179 del 5 de setiembre del 2006