

**XXXIV CONGRESO INTERNACIONAL DE ALAS- -CARIBE**  
**GT 10. SOCIOLOGÍA POLÍTICA Y ESTUDIOS SOCIOJURÍDICOS**

**Mesa: 11.** Otras líneas temáticas relacionadas a la sociología política y los estudios socio jurídicos

**Título de la ponencia:** La Administración de Justicia, bajo un contexto de Pandemia. Experiencias de profesionales del énfasis de Penal, Civil y Relaciones Familiares en el Poder Judicial de Costa Rica.

**Autora:** M.Sc. Yolanda Pérez Carrillo

**Orcid:** <http://orcid.org/0000-0001-8625-2281>

**Resumen**

El objetivo principal de esta ponencia es exponer algunos cambios relevantes generados en la administración de justicia, en un contexto de pandemia, a partir de experiencias de algunos docentes del posgrado en Administración de Justicia, enfoque socio jurídico para América Latina y el Caribe, impulsado por la Escuela de Sociología de la Universidad Nacional-Costa Rica.

Estas experiencias profesionales de los docentes, se fundamenta en el ejercicio de su profesión como jueces de la república en diversos énfasis, tales como el ámbito civil, penal y relaciones familiares, y que tuvieron que enfrentar algunos desafíos en el ejercicio de su profesión en un contexto de la pandemia.

La relevancia de esta presentación radica en mostrar las estrategias implementadas por estos profesionales del derecho para garantizar una justicia pronta y cumplida, a pesar de las dificultades impuestas por el entorno pandémico. Estas estrategias, vistas desde un enfoque sociojurídico, ponen de relieve la responsabilidad de los jueces en la atención efectiva de los casos que les son asignados, destacando su capacidad de adaptación frente a nuevas circunstancias.

La metodología empleada en este trabajo se enmarca en un enfoque cualitativo, utilizando herramientas virtuales para la recolección de datos, lo que permitió. permitió la obtención de información de primera mano, basada en los relatos y experiencias vividas por los jueces, quienes compartieron sus reflexiones y aprendizajes en el ejercicio de sus funciones durante la crisis sanitaria.

Palabras claves: Justicia, sistemas jurídicos, pandemia.

### **Abstract**

The main objective of this paper is to present some relevant changes generated in the administration of justice, in a context of pandemic, based on the experiences of some professors of the postgraduate course in Administration of Justice, socio-legal approach for Latin America and the Caribbean, promoted by the School of Sociology of the Universidad Nacional-Costa Rica.

These professional experiences of the professors are based on the exercise of their profession as judges of the republic in various areas, such as civil, criminal and family relations, and they had to face some challenges in the exercise of their profession in the context of the pandemic.

The relevance of this presentation lies in showing the strategies implemented by these legal professionals to ensure prompt and compliant justice, despite the difficulties imposed by the pandemic environment. These strategies, seen from a socio-legal approach, highlight the responsibility of judges in the effective handling of the cases assigned to them, highlighting their ability to adapt to new circumstances.

The methodology used in this work is framed within a qualitative approach, using virtual tools for data collection, which allowed first-hand information to be obtained, based on the stories and experiences lived by the judges, who shared their reflections and lessons learned in the exercise of their functions during the health crisis.

**Keywords: Justice, legal systems, pandemic.**

### **• Introducción: Planteamiento del problema y temas a desarrollar.**

La pandemia de COVID-19, causada por el virus SARS-CoV-2, comenzó a finales de 2019 en Wuhan, China, y se propagó rápidamente a nivel mundial. En marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote como una pandemia global. Para frenar la transmisión del virus, numerosos países

implementaron medidas como confinamientos, cuarentenas y restricciones de movilidad, lo que tuvo un impacto significativo en la economía, el empleo y la vida cotidiana de las personas.

Los sistemas de salud se vieron abrumados por el aumento masivo de hospitalizaciones, lo que llevó a una respuesta acelerada en el desarrollo de vacunas, que comenzaron a distribuirse a finales de 2020. La pandemia también expuso profundas desigualdades sociales y económicas, al tiempo que transformó radicalmente la manera en que trabajamos, estudiamos y socializamos.

En este contexto, muchas instituciones se vieron obligadas a replantear sus estrategias para continuar brindando servicios a la ciudadanía. En el ámbito de la administración de justicia, surgieron regulaciones desde el Poder Judicial, que promovieron el uso de herramientas tecnológicas con el fin de garantizar la resolución rápida y efectiva de los casos. Sin embargo, este proceso encontró limitaciones, ya que la implementación de estas soluciones tecnológicas requiere que todas las partes involucradas tengan acceso equitativo a los recursos digitales, lo cual no siempre fue posible.

- **Desarrollo: Encuadre teórico-metodológico y análisis de la información.**

Para el presente escrito, se hace énfasis en la sociología jurídica, retomando el planteamiento de los autores que aluden a que “La sociología jurídica es aquella que se encarga de analizar los problemas de la sociedad bajo un margen de derecho, en el que se encuentran tanto leyes como normas, con esto se definiría la situación jurídica de cada individuo” (Arbeláez, Trujillo, 2021, p.1), dichos autores exponen la sociología jurídica como una ciencia que se encuentra en constante reformulación y no como una disciplina dogmática.

Es decir, en esta definición expresada líneas atrás, permite reflexionar como , este enfoque debe ajustarse a los contextos reales de la sociedad, es decir, que se deben generar las condiciones necesarias para que desde las judicaturas, se dé respuesta oportuna a las personas que acceden a la justicia, y es aquí , en el que las tecnologías asumieron un papel predominante, ya que si bien facilitó, la ejecución de procesos del poder judicial con la ciudadanía, queda en evidencia que no todas

las personas tienen esas condiciones tecnológicas deseables que permita igualdad de condiciones entre la institución y las personas usuarias.

Es por ello, que desde la sociología jurídica se hace necesario un mayor acercamiento a la realidad social, entendiendo el contexto complejo de cada situación encontrada, buscando conseguir un diagnóstico certero del problema a tratar. (Arbeláez, Trujillo, 2021, p.5)

A partir de la relación establecida entre el derecho y la sociedad, se requiere analizar las normas legales que impactan y son influenciadas por las dinámicas sociales, económicas y culturales. Y de manera específica en el contexto de pandemia, como el vivido durante la crisis del COVID-19, esta disciplina cobra especial relevancia, ya que la emergencia sanitaria no solo modificó el funcionamiento de las instituciones jurídicas, sino que también evidenció las desigualdades preexistentes en el acceso a la justicia, en este caso específico las limitantes tecnológicas.

Aunado a lo descrito líneas atrás cabe señalar que según el Estado de la Nación

En el 2020, el contexto para el Poder Judicial estaba marcado por la crisis fiscal que redujo su presupuesto, un aumento de casos mediáticos de alto perfil, una tensa gobernanza interna y, como si fuera poco, convergió con el shock de la pandemia de covid-19. Pese a la convergencia de estas crisis, uno de los mayores logros del Poder Judicial fue garantizar la continuidad de sus servicios y, por ende, el derecho humano al acceso a la justicia (II Párraf)

La virtualidad, en este contexto, se convirtió en una herramienta fundamental para mantener en funcionamiento el sistema judicial. La implementación de audiencias virtuales, el uso de plataformas tecnológicas para presentar documentación y la digitalización de procesos legales permitieron a los tribunales seguir operando en medio de las restricciones de movilidad. Sin embargo, este cambio trajo consigo nuevos desafíos desde la sociología jurídica, al poner de manifiesto las brechas digitales y la desigualdad en el acceso a la tecnología. No todas las personas involucradas en procesos legales, especialmente las más vulnerables, pudieron adaptarse fácilmente a la virtualidad debido a la falta de recursos o habilidades tecnológicas, lo que generó nuevos interrogantes sobre la equidad y la accesibilidad de la justicia en tiempos de crisis.

Sin embargo, si bien existió la desigualdad de acceso en los recursos y habilidades tecnológicas, según el Estado de la Nación, el Poder Judicial y los avances en justicia electrónica, coadyuvó para el uso adecuado de las plataformas tecnológicas ya existentes, por consiguiente, se enfocó a implementar acciones para que la ciudadanía tuviese un acceso garantizado a la justicia.

Aunado a lo anterior, se rescata el Informe Estado de la Justicia 2022, con el fin de valorar las percepciones de las personas usuarias, con la implementación de las acciones anteriores desde el poder judicial mediante una “metodología de experiencia de usuario para valorar las percepciones de las personas que usaron el sistema de gestión en línea y las audiencias virtuales” (Párraf 8), el que señala lo siguiente:

si bien la valoración fue mayoritariamente positiva, también fue posible detectar “puntos de dolor” en los que se requieren mejoras en estas interacciones virtuales, con un nivel de detalle muy específico, por ejemplo, la posibilidad de descargar el expediente completo en PDF, recibir acuso de recibo cuando se envían o cargan archivos al sistema virtual y mejorar la difusión y capacitación para la modalidad virtual (Párrafo 9)

Una de las principales consultas del cuestionario virtual aplicado a las personas administradoras de justicia, fue la percepción respecto a los cambios en la administración de justicia durante la pandemia. El total de las personas consideran que hubo cambios que se pueden considerar como significativos.

Las principales opiniones que se brindaron se agruparon en la Figura 1: en una nube de palabras que se muestra a la derecha.

Figura 1: impacto de la pandemia en la administración de justicia



Las razones por las que los participantes justifican, los cambios que se dieron durante la pandemia incluyen aspectos como: la adopción del teletrabajo, la utilización de tecnologías para las audiencias virtuales y asegurar que se pueda dar el acceso a la justicia de una forma remota. Todo esto generó que el acceso a la justicia continuara en funcionamiento, aunque presentase las limitaciones de lo que era normal en aquel entonces, refiriendo al año 2020 y 2021.

Seguidamente establecen relación entre tecnologías y el acceso a la justicia en el contexto de pandemia, en el tanto manifiestan que el uso de las tecnologías digitales fue uno de los facilitadores para que el sistema de justicia continuara en funcionamiento. Coinciden en que la tecnología permitió garantizar el acceso a la justicia y evitar que el aparato judicial colapsara.

Sin embargo, algunas personas de las juzgadoras expresan que detrás de las tecnologías se presenta un problema de desigualdad en el acceso a ésta, ya que por parte de algunas personas también significó un reto, no solo por acceso, sino por carencia de formación tecnológica.

Otro de los aspectos consultados, fue la definición de Justicia digital, es decir, como desde su espacio laboral se percibe dicho concepto, y así poder establecer relación a lo planteado por Medina (2021), en el que refiere a la

Justicia digital, justicia electrónica, justicia virtual, ciberjusticia (del francés cyberjustice) o, adaptado del derecho anglosajón, e-justice, son expresiones de uso cada día más difundidas para aludir a la aplicación de la tecnología digital en la administración e impartición de la justicia. (Pag.179)

Ante dicha consulta, las personas entrevistadas manifestaron diversas expresiones, enfocando a la utilización de tecnología para realizar juicios, hasta la comprensión de adaptarse a las nuevas condiciones de acceso a la justicia. A partir de lo manifestado, se identifican algunas definiciones tales como:

1. Garantía de derechos por vía remota o virtual
2. Acceso a la justicia través de plataformas digitales.
3. Pronta, cumplida, apoyada por la tecnología.

#### 4. Innovación en los procesos judiciales mediante el uso de plataformas y tecnologías

Según lo expresado por las personas participantes del cuestionario virtual, consideran que, en este momento, después de un proceso de pandemia que afectó la administración de justicia, se puede hablar de Justicia digital, la cual ha sido orientada a la utilización de medios tecnológicos y digital como instrumentos del servicio de administración de Justicia, lo que ha permitido la garantía de tutela judicial.

Uno de los informantes expresa que, si existe la Justicia digital, en términos de que es “Una Justicia que cuenta con la alianza de los medios digitales para su efectivización y adaptación a las exigencias y necesidades de las nuevas generaciones y del nuevo contexto mundial definido por las tecnologías de la información”. (Informante 1, comunicación personal, 20 abril del 2024).

Consideran que con la justicia digital se garantizan los derechos por vía remota o virtual, sin embargo, se discrepa de este, en tanto la comunicación virtual, no es seguridad de que los fallos sean oportunos para las personas usuarias.

Otros de las manifestaciones de las personas informantes, relacionadas a la definición de la justicia digital se detallan a continuación:

- La Justicia digital es pronta y cumplida.
- Administración de Justicia con empleo de recursos tecnológicos.
- La que es administrada por medios digitales.
- Como la modernización en el sistema de impartir justicia en todos los ámbitos.

Por su parte, otras personas informantes discrepan de lo anterior, consideran que aún no es el momento de hablar de justicia digital, ya que con este concepto “se evoca a que un sistema de cómputo administra justicia y resuelve los conflictos y ello no podría ser porque la apreciación de la prueba es de resorte de personas. (Informante 3, comunicación personal, 21 abril del 2024); la misma persona apunta a la necesidad de que la Administración de Justicia debe modernizarse con los beneficios que traen las nuevas tecnologías.

Aunado a lo anterior el (Informante 3, comunicación personal, 22 abril del 2024), plantea que no se puede hablar de justicia digital, ya que considera que “ la justicia es una, los adjetivos que le agreguen devienen de las particularidades espacio temporales de los eventos sociales que vivimos las personas, así cada etapa de la historia de la humanidad a enfrentado circunstancias que ameritan un acomodamiento de parte de las instituciones; de manera similar el (Informante 8, comunicación personal, 24 abril del 2024), alude a que no hay justicia digital, y más bien vincula dicho concepto a las condiciones laborales de la persona juzgadoras, y no como , el acceso a la justicia pronta y cumplida de las personas que acceden a justicia, por su parte , plantea que se requieren mejores equipos y condiciones laborales para promover la justicia digital, entendida como lo mencionan el informante 1 líneas atrás.

Otra de las consultas realizadas a las personas informantes, se orientó respecto a la adaptación a la nueva justicia oral y digital para sobrevivir en el mundo postpandemia, a la cual respondieron:

1. “Audiencias virtuales.
2. Con educación y garantizar el acceso tecnológico al usuario
3. Hay que adaptarse al cambio, posiblemente, para las nuevas generaciones esto sea mucho más sencillo de asimilar, ya ellos están acostumbrados a socializar por los medios digitales, es simplemente eso, adaptarse a ese medio de socialización y comprender, que recorrer distancias para estar en un mismo lugar, perdió sentido a partir de las nuevas tecnologías.
4. Mejores condiciones técnicas para la persona usuaria.
5. Debe garantizar igual o mejor acceso a la justicia a todas las personas. Las páginas web deben indicar con claridad, los contactos telefónicos con personal, más allá del correo electrónico, contestadoras o WhatsApp. Las páginas web de los despachos o del Poder Judicial deben contener agendas telefónicas actualizadas y confiables, porque el teléfono es la herramienta más cercana para las personas y la respuesta es inmediata y eso es lo que busca la persona usuaria.
6. Debe existir un estudio objetivo de las necesidades instituciones y las

necesidades de la sociedad para que podamos articular políticas coherentes y correctas que nos permitan una convivencia plena para todos.

7. Dotando de mejores equipos y asesoría a personas que no cuentan con equipos, no toda la población tiene acceso a Internet. Los despachos deben tener un equipo dotado de internet y sistema para que las personas que así lo requieran puedan apersonarse a los juzgados o contraloría de servicios o consultorios jurídicos de las universidades a realizar las audiencias remotas, cuando así lo requieran.
8. Perdiendo el miedo a la tecnología, aceptando los cambios.
9. Atendiendo a las nuevas tendencias de las tecnologías actuales”.

(Personas informantes, comunicación personal, abril 2024)

El análisis de los resultados sobre audiencias virtuales destaca la necesidad de una adaptación proactiva a las nuevas tecnologías, especialmente considerando que las generaciones más jóvenes ya están familiarizadas con la socialización digital. Esto implica no solo mejorar las condiciones técnicas para los usuarios, sino también garantizar un acceso equitativo a la justicia, lo que requiere que los sitios web judiciales ofrezcan información clara y accesible, incluyendo contactos telefónicos actualizados. Además, se enfatiza la importancia de dotar a las personas sin acceso a internet de los recursos necesarios, como equipos y asesoría, para que puedan participar en audiencias remotas.

El enfoque debe ser inclusivo y debe contemplar un estudio de las necesidades tanto institucionales como sociales, lo que permitirá la creación de políticas adecuadas que promuevan una convivencia plena. Finalmente, superar el miedo a la tecnología es crucial, ya que la aceptación de estos cambios facilitará la incorporación de tendencias actuales y la mejora de la experiencia del usuario en el sistema judicial.

En consonancia a la pregunta anterior, y considerando el uso de las tecnologías, se tenía interés de conocer cuál fue el principal aporte de ésta, en la administración de justicia en dicho contexto, a lo cual las personas informantes acuñaron:

“Accesibilidad; que prácticamente obligo a las personas a modernizarse; Con

ellas, hemos logrado no suspender audiencias; Facilitar el acceso a la justicia y evitar las dilaciones; Permitió dar un acceso a la justicia de forma pronta y cumplida a pesar de las circunstancias propias de la pandemia; No hay suspensión de plazos y las personas que no requieren hacer juicios pueden teletrabajar normalmente; Realización de juicios y audiencias lo que produce la continuidad del servicio sin interrumpir plazos ni suspender procesos; Impedir que el sistema colapsara por la paralización completa que se dio al inicio y la posibilidad de retomar en modo seguro para todas las partes intervinientes; Muy significativo” (Personas informantes, comunicación personal, abril 2024)

Los aportes de las personas participantes destacan cómo el uso de tecnologías ha transformado positivamente la administración de justicia, especialmente en el contexto de la pandemia. La accesibilidad se presenta como un aporte crucial, impulsando la modernización del sistema y evitando la suspensión de audiencias. Esto ha facilitado el acceso a la justicia de manera rápida y efectiva, permitiendo que los procesos judiciales continúen sin interrupciones y evitando la dilación de plazos. La capacidad de teletrabajar y realizar audiencias virtuales ha asegurado que el sistema no colapse, manteniendo su operatividad incluso en circunstancias adversas. En conjunto, estas adaptaciones no solo mejoran la eficiencia, sino que también garantizan la continuidad del servicio judicial.

### **Metodología**

Para realizar el presente escrito, se realizó un abordaje teórico- metodológico que permitió obtener información referente al tema en cuestión, y establecer articulación con la sociología jurídica desde algunas referencias conceptuales.

se utiliza un abordaje cualitativo y se aplicaron técnicas como lo fue cuestionarios virtuales, en los que se contempló preguntas cerradas y abiertas, estas últimas fueron utilizadas como relatos de vida, de tal forma que la personas juzgadoras expresaron las experiencias en sus espacios de trabajo; además se revisó información documental el cual “consiste en detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales útiles para los propósitos del estudio, de los cuales se

extrae y recopila información relevante y necesaria para el problema de investigación” (Hernández, et al, 2014, p. 61).

En este marco cualitativo, se aplicó el cuestionario virtual a 14 administradores de justicia de los énfasis de Civil, Penal y Relaciones familiares, quienes son docentes del posgrado en Administración de justicia, enfoque socio-jurídico.

Cabe mencionar que el instrumento permitió como técnica la recogida de datos, a fin de conocer el proceso desarrollado en sus espacios de trabajo, además de las limitantes presentadas, focalizando explorar las experiencias, percepciones y significados que las personas juristas atribuyeron a ese contexto, por lo que, los relatos de dichos profesionales son válidos en el tanto manifiestan su vivencia profesional.

Si bien con estos datos no se puede generalizar por ser un abordaje cualitativo, permite conocer esas experiencias laborales y las miradas desde la vivencia de personas juzgadoras en su quehacer cotidiano costarricense.

• **Conclusiones: principales hallazgos y asuntos pendientes (Justicia digital)**

La pandemia de COVID-19 tuvo un impacto profundo en la administración de justicia en todo el mundo. Las restricciones de movilidad, los confinamientos y la necesidad de distanciamiento social obligaron a los sistemas judiciales a adaptarse rápidamente para seguir funcionando y garantizar el acceso a la justicia, especialmente en casos urgentes como violencia doméstica, disputas laborales y derechos fundamentales.

Uno de los cambios más significativos fue la adopción acelerada de tecnologías digitales. Las audiencias presenciales se limitaron y se implementaron audiencias virtuales a través de plataformas en línea para mantener los procesos judiciales en marcha. Aunque esta transición permitió la continuidad de muchos casos, también reveló brechas significativas en el acceso a la tecnología, lo que afectó de manera desproporcionada a personas de bajos recursos o en áreas rurales sin conectividad adecuada.

Asimismo, muchos tribunales priorizaron ciertos casos, como los relacionados con la protección de derechos humanos y la seguridad, mientras que otros, menos urgentes, fueron pospuestos, lo que generó retrasos en la resolución de procesos y una acumulación significativa de casos pendientes. Esto incrementó la presión sobre el sistema judicial, ya que la demanda de justicia no disminuyó.

Por otro lado, surgieron iniciativas de apoyo a las personas más vulnerables, como líneas de asistencia telefónica para víctimas de violencia de género y programas para la resolución alternativa de conflictos a través de la mediación virtual. Sin embargo, la pandemia también evidenció la necesidad de una reforma estructural más profunda en los sistemas de justicia, con énfasis en la modernización tecnológica y la inclusión social.

Finalmente, los derechos de los acusados, como la asistencia letrada y el juicio justo, también se vieron afectados, ya que la posibilidad de realizar audiencias virtuales generó debates sobre la calidad de las defensas y el debido proceso.

Es decir, la pandemia impulsó una transformación en la administración de justicia, revelando tanto el potencial de la tecnología como los desafíos de garantizar el acceso equitativo a la justicia en tiempos de crisis.

La virtualidad en el marco de la pandemia fue una solución necesaria, pero desde una perspectiva sociojurídica, es esencial analizar sus efectos sobre la justicia y cómo esta adaptación tecnológica puede influir en la equidad y en el ejercicio pleno de los derechos.

#### • **Bibliografía:**

Arbeláez, C y Trujillo, L. (2021). La sociología jurídica fundamental para las relaciones entre el Derecho y la sociedad. [https://www.researchgate.net/publication/355197708\\_La\\_sociologia\\_juridica\\_fundamental\\_para\\_las\\_relaciones\\_entre\\_el\\_Derecho\\_y\\_la\\_sociedad](https://www.researchgate.net/publication/355197708_La_sociologia_juridica_fundamental_para_las_relaciones_entre_el_Derecho_y_la_sociedad).

González, C y Moncada J. (2022) Programa Estado de la Nación. Cuarto Informe Estado de la Justicia 2022. Investigadores: San José 2022

chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgltclfindmkaj/https://repositorio.conare.ac.cr/bitstream/handle/20.500.12337/8339/Gonzalez%20C\_medidas\_poder\_Judicial\_Covid\_19\_juvenil\_laboral\_IEJ\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y}

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. Editorial McGRAW-HILL.

Medina, Zepeda, Emmanuel (2021) Cuestiones Constitucionales. Revista Mexicana de Derecho Constitucional. Núm. 46. Enero-junio. ISSN (Versión electrónica):2448-4881.

<https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/cuestiones-constitucionales/issue/archive>

Villarreal Fernández Evelyn y Co autora Calderón Zuñiga Karlissa. Programa Estado de la Nación. (2022) Artículo Justicia electrónica en Costa Rica: los retos de la virtualización en el Poder Judicial

<https://estadonacion.or.cr/justicia-electronica-en-costa-rica-los-retos-de-la-virtualizacion-en-el-poder-judicial/>