



“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”

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.

A LOS DESPACHOS JUDICIALES DEL PAÍS, ABOGADOS, ABOGADAS Y PÚBLICO EN GENERAL

SE LES HACE SABER QUE:

Que la Corte Plena en sesión N° 44-2020 celebrada el 10 de agosto de 2020, artículo XI, aprobó el 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, que se dirá:

“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”

1. Objetivo

El presente protocolo tiene como objetivo incorporar al Centro de Conciliación, dentro de los despachos que ofrecen a las personas usuarias la posibilidad de realizar audiencias

de Resolución Alternativa de conflictos y de Justicia Restaurativa a través de medios virtuales, en las materias que proceda por ley, con el fin de dar continuidad al servicio, salvaguardando la salud tanto de las personas usuarias, como de las personas que laboran para el Centro de Conciliación en todas sus sedes, ofreciendo un acceso de forma oportuna y diversa a la resolución alternativa del conflicto planteado ante el sistema judicial.

2. Marco Normativo

- Constitución Política de la República de Costa Rica, Art. 41.
- Ley Orgánica del Poder Judicial, Art. 6 bis.(1)
- Ley sobre Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social, arts. 3, 4, 6, 7, 9, 12, 13 y 15.
- Ley de Justicia Restaurativa.
- Circular de la Dirección de Tecnología de la Información 36-DTI-2020.
- Circular 173-2019.
- Protocolos autorizados por la Corte Suprema de Justicia para la realización de audiencias virtuales por medios tecnológicos en materia Penal, Laboral, Civil y Familia.

3. **Ámbito de aplicación**

Audiencias de Resolución Alternativa de Conflictos y de Justicia Restaurativa, en las distintas jurisdicciones que se atienden en el Centro de Conciliación y sus sedes, y que deban ser llevadas a cabo mediante plataformas tecnológicas, que permitan brindar el servicio a las personas usuarias y que a la vez se garantice la seguridad, confidencialidad y autenticidad en la obtención de la información, al llevarse a cabo en tiempo real estando las partes intervinientes en lugares distintos y protegiendo asimismo los equipos y las bases de datos de la institución, por acatar todos los lineamientos institucionales al respecto.

Para esto el Poder Judicial cuenta con la herramienta “Microsoft Teams”, autorizada por la Dirección de Tecnología de la Información de la institución, según circular 36-CDTI-2020.

El presente protocolo será de acatamiento obligatorio por parte del Centro de Conciliación en San José y todas sus sedes actuales y futuras.

4. **Lugar de la audiencia y requerimientos técnicos**

Las audiencias virtuales de conciliación y de Justicia Restaurativa podrán realizarse, en el caso de la persona juzgadora, desde su despacho en el Poder Judicial o bien desde

el lugar de su domicilio, cuando esté en la modalidad de teletrabajo. Las personas usuarias podrán participar desde las oficinas de sus abogados, domicilio social o físico en sus casas de habitación, o desde donde se encuentren, siempre que se cumpla con los requerimientos tecnológicos para la conexión y puedan garantizar los otros aspectos que se dirán (buena iluminación, aislado de ruidos, distractores, confidencialidad).

No será requisito que las partes y sus abogados se encuentren en el mismo lugar, pues podrán conectarse de forma independiente vía telefónica, por whatsapp o correo electrónico, para realizar consultas durante el desarrollo de la audiencia.

Debe procurarse en todo momento que el espacio en que se encuentren todas las personas participantes de la audiencia sea apropiado en cuanto a buena iluminación, aislado de ruidos y distractores. Para lo cual se solicitará a las personas participantes, al inicio de la audiencia, que mantengan apagado su micrófono para evitar ruidos ambiente, así como mantener cerradas otras ventanas como el correo electrónico, para garantizar una mejor cobertura de banda. Cuando la persona solicite hablar, deberá en primer lugar levantar la mano en el sistema, esperar a ser autorizado por la persona juzgadora Conciliadora y puede conectar de nuevo su micrófono.

El fondo que se observe en la pantalla, deberá ser preferiblemente una pared, prohibiéndose el uso de filtros.

Deben tomarse las previsiones del caso, con el fin de garantizar la conectividad y un ambiente iluminado adecuadamente, libre de ruidos y cualquier otro distractor que pudiera tornar difícil o imposible la fluidez de la audiencia.

Deberá contarse además con equipo de cómputo u otros dispositivos móviles de acceso a internet, esto incluye computadora de escritorio con cámara, computadora o equipo portátil, tableta, teléfono inteligente, con acceso a internet con conexión mínima de 15Mb, con cámara web, y micrófono. Esto para que en caso de que alguna de las personas participantes sufra, en la zona donde se encuentre, de un corte de electricidad o algún inconveniente durante la audiencia, pueda comunicarlo a la autoridad judicial que conoce de la audiencia y conectarse vía teléfono celular u otro dispositivo, mientras se soluciona el inconveniente que haya sufrido. Igualmente, la autoridad judicial podrá, dependiendo de la situación, suspender la audiencia en tanto se resuelve el problema.

5. Vestimenta

Todas las personas participantes de la audiencia virtual deberán respetar las reglas de vestimenta establecidas por el Poder Judicial para las audiencias presenciales.

Lo anterior se recordará a las partes y sus asesores cuando se les envíe la convocatoria a la audiencia de conciliación. En caso de incumplimiento o de que se genere una situación que falte a la moral se podrá suspender la diligencia y se dejará constancia de lo acontecido.

6. Fases del Proceso

6.1. Actuaciones Previas

6.1.1. Agenda de Señalamiento

La persona técnica judicial encargada del expediente, procederá a incluir en el sistema de agenda TEAMS, así como en CRONOS, la fecha y hora para el señalamiento de la audiencia, de acuerdo con la disponibilidad de agenda. Así se agendará dicho señalamiento para realizarse de forma virtual o presencial, según se determine, teniendo en cuenta las posibilidades de las partes intervinientes.

6.1.3. Resolución de Señalamiento

La persona técnica procederá a emitir la resolución de señalamiento, indicando fecha y hora de la audiencia, informando sobre la posibilidad de celebrar la audiencia de forma virtual, los requerimientos tecnológicos en cuanto a equipo, conectividad mínima (capacidad de internet) y espacio físico apropiado.

En la resolución deberán consignarse al menos los siguientes datos:

- a.- Circular en que se autoriza el protocolo.
 - b.- Plataforma o Aplicación que se utilizará.
 - c.- Requerimientos técnicos que deben cumplirse.
 - d.- Dirección electrónica consignada para unirse a la reunión.
 - e.- Indicación de la dirección institucional donde pueden descargar manual de uso, en caso de requerirlo.
 - f.- Solicitud de comunicar al despacho, mediante correo electrónico o vía telefónica, en un plazo de TRES DÍAS posteriores al momento de recibir la notificación, de cualquier situación que pueda eventualmente impedir la realización de la audiencia, con el fin de mantener la misma en modalidad presencial y proceder a tomar todas las previsiones necesarias.
 - g.- Obligación de indicar cualquier situación que sobrevenga antes de la realización de la audiencia por medios virtuales que pudiera obstaculizar o hacer inviable del todo la audiencia.
 - g.- Número telefónico del despacho en caso de consultas.
 - h.- Prevenir que deberán indicar una dirección de correo electrónico de los
- intervinientes necesarios en la audiencia que deban ser incluidos de previo en la invitación que se remitirá.
- i.- Números de teléfono de las partes y sus abogados, en caso de no contarse con ellos en el expediente.
 - j. Indicación de cualquier condición que haga necesaria una coordinación previa por parte del Centro de Conciliación o de Justicia Restaurativa de persona intérprete o de algún soporte en caso de personas en condición de vulnerabilidad que requieran previsiones especiales para participar de la audiencia.
- 6.1.4. Firma de la resolución y comunicación**
- A la persona juzgadora corresponde la revisión, firma y notificación de la resolución por medio del sistema, una vez que la persona técnica haya actualizado los medios. En caso de que se deba realizar la notificación de forma manual, la realizará la persona técnica.
- 6.1.5. Correo de convocatoria**
- Deberá la persona juzgadora, con al menos ocho horas de anticipación, remitir a las personas participantes de la audiencia el correo de convocatoria generada en el calendario de la plataforma TEAMS,

indicando el detalle de la audiencia, copiando en el espacio para detalles el texto de la resolución que ordenó la audiencia.

6.1.6. Itineración del expediente

Todo expediente con señalamiento se entiende itinerado al Centro de Conciliación cuando se haya hecho dicho trámite electrónicamente por parte del despacho itinerante y aceptado electrónicamente dicha itineración por parte del Centro. Si el expediente es físico, también deberá itinerarse electrónicamente y además remitirse físicamente al Centro. En el caso de expedientes que no se hayan itinerado, será obligación del despacho itinerante remitir con al menos cinco días hábiles copia íntegra del expediente en pdf a la dirección de correo del juez o jueza a cargo con copia al correo del Centro de Conciliación.

6.1.7. Prueba previa

Quince minutos antes de la audiencia la persona juzgadora deberá hacer la prueba de equipo, grabación y conectividad y en caso de que se detecte algún inconveniente que no se pueda resolver en ese momento, deberá informarlo a las partes y sus abogados, dejándose constancia en el expediente.

6.2. Actuaciones durante el desarrollo de la audiencia

6.2.1. Verificación de conexión

A la hora establecida para la audiencia, la persona juzgadora verificará que todas las personas que deben comparecer, estén conectadas a la aplicación. De no ser así y no informarse por parte del ausente de alguna situación, se dejará constancia de la no comparecencia e imposibilidad de la realización de la audiencia.

De indicarse por alguna de las partes un inconveniente, la persona juzgadora deberá tomar las acciones del caso para resolver la situación o bien para realizar un nuevo señalamiento en caso de ser procedente.

6.2.2. Verificaciones básicas

La persona juzgadora deberá establecer, al inicio de la audiencia, las reglas tecnológicas básicas y los lineamientos de comportamiento y del proceso, de la siguiente manera:

6.2.2.1. Reglas básicas Tecnológicas

- a. La audiencia de Conciliación o de Justicia Restaurativa es privada, por lo que únicamente podrán estar en ella las partes debidamente apersonadas al proceso y/o sus abogados.
- b. Se grabará el inicio de la audiencia, para que quede constancia de la información ofrecida a las partes, así como su aceptación de las reglas; también se grabará el final de la diligencia que

corresponde a la lectura del acta de conciliación o medida alterna o de los acuerdos restaurativos y la respectiva ratificación de las partes a viva voz, manifestando su conformidad con los términos del acuerdo, o bien para consignar la razón de cierre de la audiencia, no acuerdo o suspensión y continuación.

- c. Las cámaras de video deben estar habilitadas durante todo el desarrollo de la audiencia.
- d. Solamente quien esté en el uso de la palabra tendrá su micrófono abierto, para evitar interferencia o interrupciones.
- e. En caso de haber más de una persona en un recinto, sólo se mantendrá un audio activado.
- f. Si se requiere compartir un documento durante la audiencia, se hará en formato pdf, a través del chat de la aplicación Teams.
- g. Deberá utilizarse el chat para indicar cualquier inconveniente técnico que se presentara y que impidiera el video o audio, escribiendo la palabra ayuda.
- h. Si la parte y su abogado no están en el mismo lugar, podrán hacer uso del teléfono o mensajes de WhatsApp o

correo para comunicarse, cuidando siempre no interrumpir la fluidez del proceso.

- i. En caso de interrupción en la comunicación por problemas técnicos o de conectividad, la persona juzgadora contactará a las partes de inmediato vía telefónica, para coordinar acciones, si la interrupción se extiende por más de diez minutos, se retomará a la hora siguiente, si no fuera posible en ese tiempo, se reprogramará la audiencia.

6.2.2.2. Lineamientos de comportamiento y del proceso.

a. Ventajas del proceso:

- a.i. Satisfacción.
- a.i.i. Economía.
- a.i.i.i. Protección.
- a.i.v. Seguridad.

b. Reglas de comportamiento

- b.i. No interrupciones.
- b.ii. No dirigirse o referirse a la persona juzgadora /conciliadora o una parte a la otra de forma irrespetuosa.
- b.iii. Posibilidad de recesos y /o reuniones separadas.

b.iv. Tiempo destinado para la audiencia.

b.v. Prohibición para las partes de grabar la audiencia por audio o video, ya que toda prueba obtenida de una audiencia privada será espúrea y carecerá de valor en un proceso jurisdiccional.

c. Rol persona Juzgadora / Conciliadora

c.i. Guía del proceso.

c.ii. Facilitadora de la comunicación.

c.iii. Fuente de imparcialidad.

c.i.v. Fuente de confidencialidad.

d. Rol de las partes y abogados

d.i. Participación activa en la búsqueda de soluciones.

d.i.i. Compromiso con el acuerdo.

d.i.i.i. Compromiso con el sigilo que implica la audiencia.

6.2.2.3. Manifestación expresa de la partes

a. De comprensión de lo indicado por la persona juzgadora/conciliadora.

b. De conformidad y compromiso con las reglas establecidas.

c. Voluntad expresa de que se realice la audiencia por medios electrónicos.

7. Desarrollo de la audiencia

La persona conciliadora establecerá el orden en el uso de la palabra e irá resolviendo todas las incidencias que se presentaren durante la audiencia.

Podrá hacerse uso de la herramienta pizarra de Microsoft TEAMS en caso de ser necesario durante la creación de opciones y Negociación y Toma de Decisiones.

8. Conclusión de la audiencia

a. Acuerdo

El acuerdo se grabará a través de Microsoft Teams y del sistema SIGAO, la primera como referencia o soporte de la persona juzgadora que celebró la audiencia y la grabación en audio a través del SIGAO con el fin de incorporarla al escritorio virtual y consecuentemente al expediente electrónico. Una vez que se tenga establecido el acuerdo se activará la grabación en ambos sistemas, se leerá el acuerdo y las partes ratificarán de viva voz.

En el plazo previsto por la ley, se remitirá vía correo electrónico, el acta conteniendo el Acuerdo y la sentencia de Homologación a acta de la medida alterna que corresponda, firmado únicamente por la persona juzgadora/conciliadora.

En caso de que la Medida Alternativa aplicada sea un acuerdo conciliatorio, la homologación del mismo será dictada dentro del plazo previsto en la Ley; si alguna parte estuviere disconforme con la resolución homologatoria por cuestiones de forma y/o de fondo, podrá acudir a los medios de impugnación y saneamiento previstos igualmente en la Ley.

El soporte de las grabaciones de voz quedará definitivamente incorporado al expediente, con el objeto de poder verificarse lo que sea necesario ante la manifestación de alguna parte o su abogado. En el caso de la grabación de video a través de la Plataforma TEAMS, se conservará la misma por un plazo de noventa días a partir de la audiencia.

b. Suspensión

En caso de suspenderse la audiencia a solicitud de las partes o de la persona conciliadora, se reanuda la grabación para consignar la razón de cierre y establecer en el acto la fecha de continuación de la audiencia, así como la manifestación de viva voz de las partes de que se dan por notificadas en el acto.

Dentro del plazo de 24 horas se remitirá a través del correo electrónico la constancia de suspensión y la fecha y hora de continuación.

c. No acuerdo

Si la audiencia de conciliación concluye sin acuerdo, se reanuda la grabación para consignar la razón de cierre y la ratificación de las partes.

Dentro del plazo de 24 horas se remitirá a través del correo electrónico la constancia de no acuerdo.

9. Participación de personas en condición de vulnerabilidad

En todos los casos en que se tenga participación de una persona en condición de vulnerabilidad, deben seguirse los lineamientos establecidos en la Resolución 01-2020 de la CIDH, asociada a poblaciones en situación de vulnerabilidad en general, así como la Circular 103-2020, relacionada con el acceso a la justicia de los pueblos indígenas.

En lo no establecido expresamente en este protocolo, podrá aplicarse en lo procedente lo indicado en los Protocolos aprobados por la Corte Suprema de Justicia para las diferentes jurisdicciones.

LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL DE COSTA RICA, "ARTÍCULO 6 bis.- Tendrán la validez y eficacia de un documento físico original, los archivos de documentos, mensajes, imágenes, bancos de datos y

toda aplicación almacenada o transmitida por medios electrónicos, informáticos, magnéticos, ópticos, telemáticos o producidos por nuevas tecnologías, destinados a la tramitación judicial, ya sea que contengan actos o resoluciones judiciales. Lo anterior siempre que cumplan con los procedimientos establecidos para garantizar su autenticidad, integridad y seguridad. Las alteraciones que afecten la autenticidad o integridad de dichos soportes los harán perder el valor jurídico que se les otorga en el párrafo anterior. Cuando un juez utilice los medios indicados en el primer párrafo de este artículo, para consignar sus actos o resoluciones, los medios de protección del sistema resultan suficientes para acreditar la autenticidad, aunque no se impriman en papel ni sean firmados. Las autoridades judiciales podrán utilizar los medios referidos para comunicarse oficialmente entre sí, remitiéndose informes, comisiones y cualquier otra documentación. Las partes también podrán utilizar esos medios para presentar sus solicitudes y recursos a los tribunales. La Corte Suprema de Justicia dictará los reglamentos necesarios para normar el envío, recepción, trámite y almacenamiento de los citados medios; para garantizar su seguridad y conservación; así como para determinar el acceso del público a la información contenida en las bases de datos, conforme a la ley. (Así adicionado mediante Ley 7728 de 15 de diciembre de 1997).” (El resaltado no es del original.)

San José, 21 de agosto de 2020.

Lic. Silvia Navarro Romanini

Secretaria General

Corte Suprema de Justicia

Ref.: 8481-2020

fpr*