

**Conferencia Regional
Banco Mundial
"Nuevos Enfoques para atender la Demanda de Justicia"
Ciudad de México, Mayo 10-12 2001
Dr. Luis Paulino Mora Mora
Presidente, Corte Suprema de Justicia
Costa Rica**

El tema de la demanda judicial puede abordarse desde varias ópticas que van desde una limitación de acceso, para lograr una reducción en la solicitud del servicio, hasta el ensayo de distintas técnicas de organización que permitan mejorar los niveles de respuesta, sin detrimento del acceso ciudadano.

Pareciera obvio señalar que un sistema de justicia democrático, no debe buscar la maximización de la eficiencia judicial a costa de la disminución de garantías ciudadanas. Sin embargo, es importante plantearlo, ya que muchos sistemas, aún de países desarrollados, continúan llenándose de peligrosos obstáculos que impiden al ciudadano común obtener reparación, de un sistema de justicia, que consume, cada vez mayores porcentajes de sus impuestos. Cada vez es más frecuente que la gente termine hipotecando la casa o incluso perdiéndola, para hacerle frente a los elevados costos del litigio. Esto para aquellos que tienen algunos medios, porque la verdad es que con los niveles de pobreza que exhibe nuestra América Latina, el 80% de la población no tiene ni siquiera esa posibilidad.

Imagínense qué paradoja le presentamos al ciudadano, cuando por un lado lo convencemos de que no puede resolver los conflictos por su propia mano, que para eso se han creado los Tribunales de Justicia, los cuales debe ayudar a financiar a un costo creciente, a costa de invertir menos dinero en escuelas, carreteras y hospitales y por otra parte, nos hemos encargado de ponerle limitaciones, y cargas, de tal forma que sólo una parte muy reducida de la población puede costear los gastos para acudir a ella. Aún así nos sorprendemos y hasta indignamos cada vez que el ciudadano nos califica de ineficientes o nos rasgamos las vestiduras frente a estudios que demuestran que el 75% de la población latinoamericana no entiende el rol de los poderes judiciales o lo siente ajeno y distante.¹

Estimo que un sistema de justicia, por y para el ciudadano, con pleno acceso en condiciones de igualdad, es el único camino que puede ayudarnos a recobrar la credibilidad y confianza del ciudadano. Después de todo no podemos culpar a alguien por no entender, o si quiera apreciar, algo que considera ajeno e inaccesible, cuyo contacto en la mayoría de los casos se logra, si acaso, a través del funcionamiento del sistema penal.

Por el contrario, estimo que el verdadero reto democrático está en brindar un mejor servicio judicial, cada vez con mayor amplitud y participación ciudadana. El secreto está, en acercar la gente

¹ Rhenán J., Sociedad y Poder Judicial, La Nación, 30 de mayo 2000.

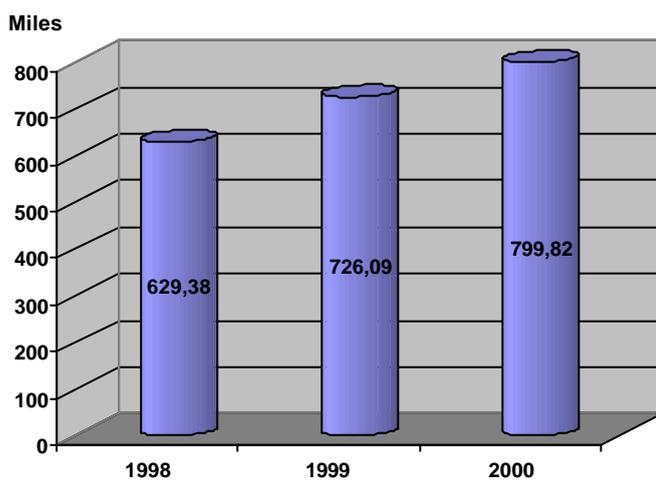
a la justicia, y así garantizar que la fuerza de la ley y no de las armas, siga siendo la fórmula pacífica o válvula de escape de las tensiones y conflictos sociales.

Indudablemente que entre mayor acceso tenga la población a la justicia, mayor es su respeto y aprecio por la ley como mecanismo pacífico y efectivo de resolución de conflictos.

La experiencia costarricense es un claro ejemplo de cómo se pueden conciliar los intereses de los ciudadanos en acudir a los tribunales con amplitud, sin que ello implique el colapso de la justicia como servicio público.

Parece mentira que con una población pequeña de 3 millones de habitantes, recibamos más de dos millones de casos en un período de dos años, con un aumento anual porcentual de más de un 10% por ciento.

**Casos entrados en primera instancia
1998-2000**



Fuente: Departamento de Planificación, Sección Estadística.

La carga de trabajo que asume año con año la administración de justicia costarricense, naturalmente nos ha generado mayores necesidades tanto de infraestructura como de organización y recurso humano y financiero.

Un panorama más completo sobre la situación de la litigiosidad en Costa Rica se ve reflejada en el siguiente cuadro por materia de casos entrados en primera instancia durante los años 1998, 1999 y 2000.

CASOS ENTRADOS EN PRIMERA INSTANCIA
Del 1° de enero de 1998 al 31 de diciembre del 2000

Materia	1998	1999	2000	Total
Tránsito	299.980	363.974	421.924	1.085.878
Penal	104.638	105.265	112.561	322.464
Civil y Agrario	67.331	72.420	75.403	215.154
Contravencional	42.855	59.490	54.179	156.524
Contec. Y Civil de Hacienda	26.438	28.970	21.401	76.809
Violencia Doméstica	20.996	26.437	32.116	79.549
Familia	16.839	16.994	19.081	52.914
Laboral	17.693	16.939	23.494	58.126
Pensión Alimentaria	15.383	16.309	17.866	49.558
Penal Juvenil	8.338	9.554	10.990	28.882
	8.885	9.741	10.806	29.432

Constitucional

	629.376	726.093	799.821	2.155.290
--	----------------	----------------	----------------	------------------

Totales

Incremento porcentual sobre el año anterior.

15.30% **10.15%**

Fuente: Departamento de Planificación, Sección Estadística. Para el año 2000 las cifras son estimadas para el IV trimestre.

Creo que los datos confirman al costarricense, como uno de los sistemas judiciales más abiertos y accesibles del mundo, en donde –como se sabe-, hasta los niños pueden acceder a la justicia con legitimación directa para defender sus derechos fundamentales. Eso se refleja en los elevados niveles de litigiosidad que manejamos, sin duda históricamente marcados por el hecho de que desde épocas muy tempranas, volcáramos nuestra fe en la ley, y no en las armas como herramienta de orden y control social.

Naturalmente que un sistema tan abierto como el nuestro, trae consecuencias importantes en cuanto a costo y manejo, y también muchas críticas de parte de quienes han optado por sistemas más cerrados.

No pretendo que la solución costarricense sea la mejor, simplemente es la que por razones históricas muy propias de nuestro medio, nos ha resultado como válvula de escape y como mecanismo efectivo de pacificación social. Algunos países optan por el ejército o el fortalecimiento policial para mantener los niveles de efervescencia social a niveles razonables, nosotros optamos por otra fórmula, que, al menos hasta hace poco nos ha cumplido satisfactoriamente, y a la cual estamos

haciendo ajustes importantes con el fin de garantizar que el acceso sirva para obtener una pronta reparación, es decir una justicia pronta y cumplida, que es a la que nos debemos.

Ahora bien, dicho lo anterior, ¿cómo proveer mejores servicios judiciales frente a un sistema que permite grandes volúmenes de demanda?

En primer lugar, estimo que el sistema judicial entero debe situarse alrededor del ciudadano, es decir, con éste como su eje central de actuación-, porque sólo dentro de este contexto filosófico de la justicia como servicio público es que puede estructurarse un sistema judicial eficiente y transparente. **En segundo término**, es imperativo -y sin que esto se interprete como disminución de acceso-, desjudicializar materias que han sido encargadas al sistema judicial, cuando pueden ser manejadas administrativamente, o cuando por su naturaleza no corresponden a la administración de justicia. **En tercer lugar**, se hace necesario una simplificación de los procesos que exige la introducción de la oralidad y un remozamiento de nuestros Códigos procesales. **En cuarto lugar**, un fortalecimiento de los mecanismos alternativos de conflictos, y **por último**, naturalmente que nada de esto se puede hacer si no existe la conciencia política sobre la necesidad de un apoyo económico interno y externo, que reconozca, y esté dispuesto a financiar, a nuestros sistemas de justicia, como instrumentos estratégicos para el desarrollo y sostenibilidad democrática.

Seguidamente expondré cada uno de estos aspectos con mayor detalle, basándome en la experiencia costarricense como referencia, ya que es la que mejor conozco.

1. La justicia de cara al ciudadano. La concepción de la justicia como un servicio público de calidad, con la persona como eje central de actuación, y no como un poder en sí mismo, implica un profundo cambio de rumbo, según el cual, la persona, **y no el juez**, debe ser el eje central de nuestra actuación. Desde este punto de vista, toda la organización debe reenfocar su misión alrededor del ser humano, es decir incorporando modernos estándares de servicio al cliente y calidad, propios de cualquier empresa. Así, la independencia judicial y todo otro esquema tradicional, adquiere un carácter **instrumental** para lograr una buena justicia, que no es más que aquella que aparte de ser eficiente y efectiva, sea transparente frente al ciudadano.

La primera consecuencia de este enfoque, es la obligación de rendir cuentas e inevitablemente el rescate del verdadero sentido de la independencia. La segunda, es la incorporación abierta y transparente de la sociedad civil al quehacer judicial (implica sin duda una alianza estratégica con la sociedad civil), y la tercera un cambio en la estructura y cultura organizacional para orientarla al servicio al cliente.

Desde el punto de vista del tema que nos interesa, abordaré los cambios organizacionales que hemos ensayado dentro de este esquema para procurar brindarle al ciudadano un mejor servicio.

a) El nuevo modelo de gestión y administración de despachos como herramienta de mejoramiento del servicio. Tradicionalmente el Poder Judicial costarricense se desarrolló a

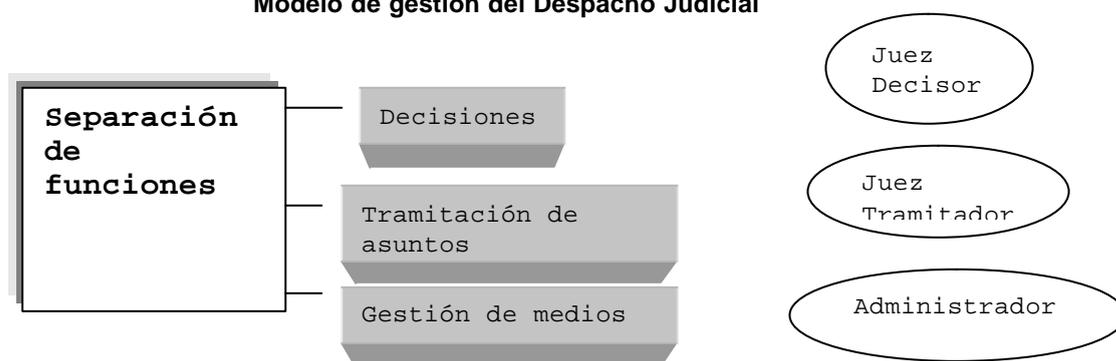
partir del concepto básico del llamado "despacho judicial" definido como una unidad organizativa bastante autónoma, con una concepción, si se quiere "artesanal", en el sentido de que cada oficina se podía asimilar a un "taller" en donde existía gran libertad de organización interna y el buen desempeño administrativo y la calidad del producto final (expediente con sentencia), dependía radicalmente de la competencia o incompetencia de los miembros del despacho. Partiendo de una igualdad ideal de condiciones y recursos entre los despachos, el Jefe de la oficina (Juez o Alcalde) tenía una amplia libertad de acción para organizar sus recursos según su leal saber y entender y de acuerdo con su mayor o menor iniciativa.

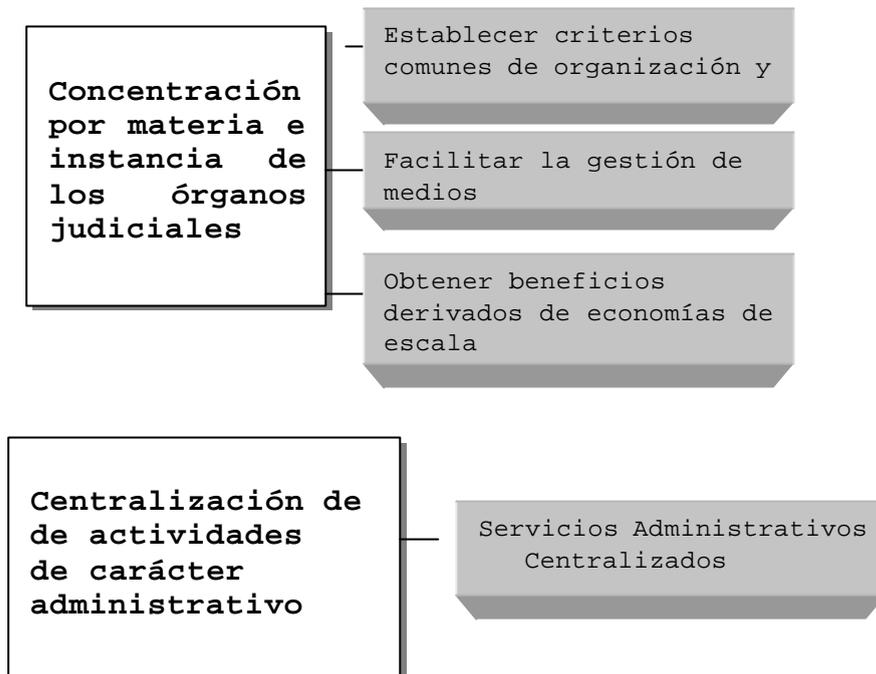
Dentro de este sistema los aumentos en la cantidad de asuntos recibidos en las oficinas, sea debido al natural aumento de la población o bien a un incremento en la litigiosidad se resolvían por parte de las autoridades de forma muy sencilla, replicando y multiplicando este tipo de unidades inconexas entre sí, lo cual resultaba una manera muy sencilla de afrontar el problema pero además inaceptablemente dispendiosa.

Es incuestionable entonces que llegado un determinado punto, en que la demanda superó el ritmo de crecimiento esperado, el sistema organizativo tendría que ser rediseñado para que junto con la conservación o mejora en la calidad del servicio brindado, resultara lo más económicamente eficiente posible. Se intentó pues la maximización en el empleo de los recursos disponibles, que en concreto han originado el que se procure aprovechar el efecto multiplicador del rendimiento de los recursos cuando estos se conjuntan y organizan, en vez de limitarse a sumar recursos de forma aislada entre sí. Este concepto se fortalece a través de la introducción de facilidades informáticas (redes y sistemas) como auxilio para la fase administrativa del trámite judicial.

Aparte de lo anterior, se optó por la especialización de los despachos, y se cambió el modelo de organización interna de funciones de tal forma que el Juez se dedique únicamente a lo judicial y no a las labores propias de la administración del despacho. Se creó la figura del administrador para que día a día resuelva sobre los aspectos propios de la administración de personal, suministros, y en general la planificación del despacho, mientras que al juez se le reserva para los aspectos estrictamente jurisdiccionales (ambos deben trabajar en estricta coordinación). Asimismo se dividió la función jurisdiccional de tramitar o instruir el expediente, y la de resolver el fondo propiamente dicho, creándose la figura del Juez tramitador (antes Secretario), frente al Juez decisor.

Modelo de gestión del Despacho Judicial





A la vez, se ha hecho una enorme inversión tecnológica que permite que, -aparte de la concentración por materia e instancia de los servicios judiciales, y la centralización de actividades de carácter administrativo, como el servicio de recepción de documentos, de notificaciones y servicios de fotocopiado-, se establece un sistema de redes electrónicas que comunican todo el sistema y que permiten controlar paso a paso la ubicación y estado de los expedientes y que facilita el control estadístico, e incluso a corto plazo esperamos contar con el expediente electrónico como fase final del proyecto.

Este cambio de un sistema artesanal hacia un nuevo modelo orientado a las necesidades del usuario, no ha sido un proceso fácil, ni pacífico, especialmente tomando en cuenta que estamos cambiando un modelo que ha regido durante cincuenta años en el país, sin embargo, es un paso inevitable frente a las demandas del servicio.

El cambio filosófico hacia una estructura orientada al servicio de la persona como eje central de nuestra actuación, también nos obligó naturalmente a incorporar algunos criterios modernos de instituciones grandes de servicio como son los turnos u horarios vespertinos en materias claves y un aumento en el número de jueces, de tal forma que, en esta ocasión, el aumento en el número de personal y la informatización del despacho, no se ha hecho en forma inconexa, sino unida a un cambio organizativo y estructural que ayuda a maximizar el rendimiento.

En el II Circuito Judicial de San José por ejemplo, en materia penal, se utiliza un sistema de jornada continua, y en las materias Civil de Hacienda, Trabajo y Tránsito, opera la jornada vespertina de las 16:30 horas a las 22:30 horas, mientras que materia de violencia doméstica la jornada extraordinaria se extiende de 10 de la noche a seis de la mañana. En materia constitucional se trabaja en forma extraordinaria, por un sistema de magistrado de turno, y para sus actuaciones y recepción de casos y documentos, todos los días y horas son hábiles los 365 días del año.

Por otra parte, el sistema está diseñado para facilitar el acceso y auto atención de los usuarios desde sus comunidades u oficinas, ya que los sistemas informáticos permiten la consulta de expedientes vía remota por internet, o desde terminales ubicadas en el primer piso de los edificios en San José y Goicoechea, lo cual reduce sustancialmente el flujo y atención de personas a los despachos. En un futuro cercano, se informatizarán los restantes circuitos de que atienden poblaciones medianas, como Alajuela, Heredia, Cartago y Limón.

El sistema de seguimiento de casos, tanto por consulta remota como interna, se basa en el concepto de un "número único" para cada expediente durante todo su trayecto por los tribunales, que permite identificar fácilmente el caso y ubicarlo sin importar el movimiento de un tribunal a otro. El establecimiento del "número único" para identificar cada expediente, representó una carga de trabajo adicional y complicada ya que implicó reenumerar todo el circulante existente (expedientes en trámite).

También, la informatización nos permite que los depósitos judiciales puedan ser depositados y retirados en las diferentes agencias del Banco de Costa Rica (uno de los bancos con sucursales en todo el país), sin necesidad de retirar el cheque en la oficina judicial que ordenó el depósito. Este ha resultado ser uno de los aspectos más exitosos del sistema, ha permitido la descongestión de los despachos, ha eliminado casi totalmente el manejo de dinero y la emisión de cheques en los despachos judiciales y ha mejorado notablemente la calidad del servicio al público.

La administración de servicios administrativos, como mencioné anteriormente, nos trae grandes beneficios tanto económicos como de rendimiento, y talvez el mejor ejemplo es la oficina central de notificaciones (OCN) que opera en el II Circuito Judicial de San José, que maneja un volumen mensual de 55,000 con un personal de 33 personas. Aparte de eso desde el año 1996 se autorizó la notificación por fax, y desde el año pasado por otros medios electrónicos como de servidor a servidor, lo cual nos reduce sustancialmente los costos y nos permite ser más expeditos a la hora de comunicar grandes volúmenes de resoluciones.

b) El plan de mora judicial. Este proyecto pretende, disminuir los niveles de mora judicial, entendida ésta, como los asuntos que por limitación de tiempo de los funcionarios o servidores judiciales, no se pueden tramitar o resolver en los plazos establecidos y que han adquirido determinada antigüedad, no así aquellos paralizados por la intervención de agentes externos al despacho. En una primera etapa se ha estimado prudente concentrarse en los expedientes ingresados a la corriente judicial 1998 hacia atrás.

Para alcanzar el objetivo propuesto se estima necesario ejecutar las siguientes actividades:

a) Solicitar a los despachos judiciales escogidos, información relativa al número único de expediente, tipo de asunto y estado en que se encuentra el trámite de los asuntos ingresados de 1998 hacia atrás.

b) Recibida la anterior información, un Inspector Judicial Asistente verificará que esté correcta. Al efecto deberá tomar en consideración la opinión de los integrantes del despacho.

c) Con base en la información recolectada y verificada, se planificará la asignación de recurso humano extraordinario tanto a nivel de administrador de justicia cuanto de auxiliar, así como el equipo y materiales que se determinen para resolver los asuntos reportados. Se determinarán además los plazos y número de asuntos a resolver.

El proyecto para su seguimiento y control es supervisado personalmente por un equipo de trabajo que asignado la Presidencia de la Corte.

Se estima que estará concluido en esta fase durante el segundo semestre de este año.

Una vez concluido, se continuará con la elaboración de planes de mora judicial, por materia o fecha de ingreso, según se determine, en todas las jurisdicciones del país.

Este sistema permite equilibrar el trabajo de los despachos judiciales, para darle atención, a al vez, a los asuntos viejos y los nuevos, y corregir las consecuencias de la práctica o costumbre judicial de algunos jueces de tabajar sólo los asuntos nuevos cuando llegan a un juzgado por un tiempo determinado.

c) La Contraloría de Servicios y el control estadístico. Naturalmente que un cambio filosófico de justicia-poder a justicia-servicio nos obliga a fortalecer el área de servicios, a través de herramientas de diagnóstico y control, que junto con las disciplinarias, coadyuven a mejorar la calidad en la atención y respuesta.

Con ese enfoque es que se creó una "Contraloría de Servicios", que facilite la comunicación entre usuarios y servidores; detecte problemas y busque soluciones que ayuden a mejorar la eficiencia, no sólo por medio de la corrección sino de la prevención.

Esta oficina viene a ser el complemento del Tribunal de la Inspección Judicial, para que aquellos asuntos que no merecen la aplicación del régimen disciplinario sean atendidos, con máxima prontitud.

La Contraloría, además de contribuir al proceso de modernización, sin duda, fortalecerá la credibilidad de la ciudadanía en la administración de justicia, favorecerá el impulso de la participación ciudadana en la fiscalización de la prestación del servicio y al mismo tiempo contribuirá al uso racional de los recursos públicos. Asimismo, coadyuva a hacer efectivo el derecho de petición de la población en lo que concierne a su relación con el Poder Judicial, a fin de que los ciudadanos puedan manifestar su opinión sobre la calidad de los servicios que recibe y que se garantice que sus demandas serán atendidas y resueltas.

Por otra parte, la informatización nos permite utilizar la estadística como herramienta de mejoramiento del servicio, a través del diagnóstico y control de grandes temas. En esto el nuevo despacho modelo que pretendemos aplicar, al estar completamente informatizado, se convierte en un observatorio estadístico del comportamiento del servicio para la mejor utilización de los recursos.

La combinación de estas herramientas orientadas en función de un nuevo modelo organizacional, sin duda permiten contar con información actualizada, al instante, que redunde en un diagnóstico y control más adecuado y por lo tanto en un mejor manejo de la demanda judicial.

c) Un cambio de mentalidad del juez. El cambio es necesario, no sólo en las estructuras organizativas, sino en la mentalidad del juez.

Evidentemente que nada de lo que he venido explicando es posible si el protagonista principal del cambio no es el Juez. Y eso no siempre es fácil, si por tradición ha venido acostumbrado a verse como centro del sistema judicial, para ceder ahora su lugar a favor del ciudadano.

Estamos convencidos de que un sistema de justicia eficiente e imparcial, que inspire confianza y contribuya al desarrollo democrático del país, que sea celero y accesible por todos, no puede lograrse si no es por medio de jueces con una mentalidad abierta al cambio, conscientes de su rol en la sociedad y con espíritu de servicio.

El juez casuístico, miope ante la realidad, encerrado en su despacho, renuente al cambio, es si se quiere el obstáculo más grande que puede enfrentar un sistema judicial que busca ser receptivo y eficiente frente a grandes volúmenes de demanda.

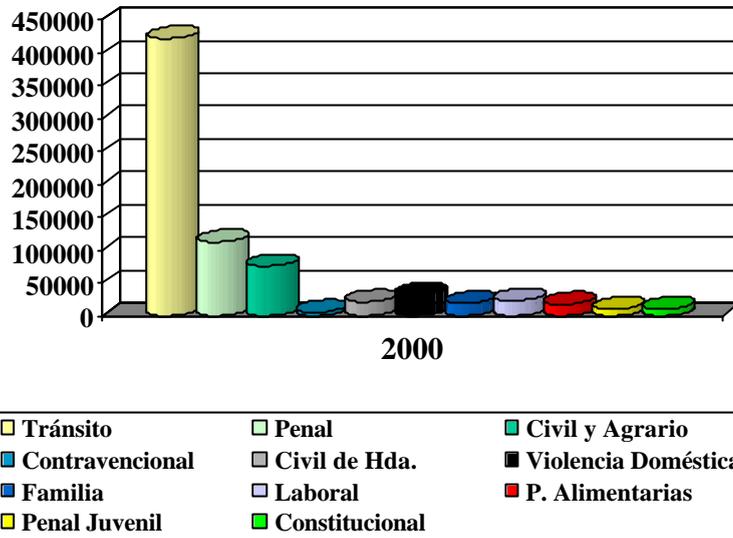
En ese sentido, la inversión en capacitación judicial y el diálogo con las universidades, se vuelve crucial para reorientar la educación hacia el perfil de juez que requieren los nuevos modelos de administración de justicia.

2. La desjudicialización. Aparte de volcar toda la organización hacia sistemas centralizados, especializados e informatizados, que permitan manejar grandes volúmenes de trabajo, es imperativo replantearse cuáles temas o materias, de los que actualmente conocemos, son ajenos a la naturaleza de la administración judicial.

Ha sido característico en América Latina, que el Poder Judicial termine acaparando prácticamente toda situación que genere conflicto, pese a que la intervención del juez debe reservarse únicamente para la protección de aquellos bienes jurídicos de importancia para la convivencia pacífica. Así pues, sin demérito del principio de acceso a la justicia, hay una serie de temas que pueden dejarse en manos de compañías aseguradoras, entidades de cobro, arbitraje y a la misma administración pública. A manera de ejemplo, en Costa Rica, la materia de tránsito, que en otros países se resuelve, en principio, por las compañías de seguros, representa un 51% del ingreso total de asuntos a los tribunales de instancia. Un 80% de ese ingreso, lo representan a su vez, los partes (multas) sin oposición, tarea que por ser no litigiosa, puede ser resuelta por la administración pública por medio de su oficina de seguridad vial o cualquier otra instancia administrativa.²

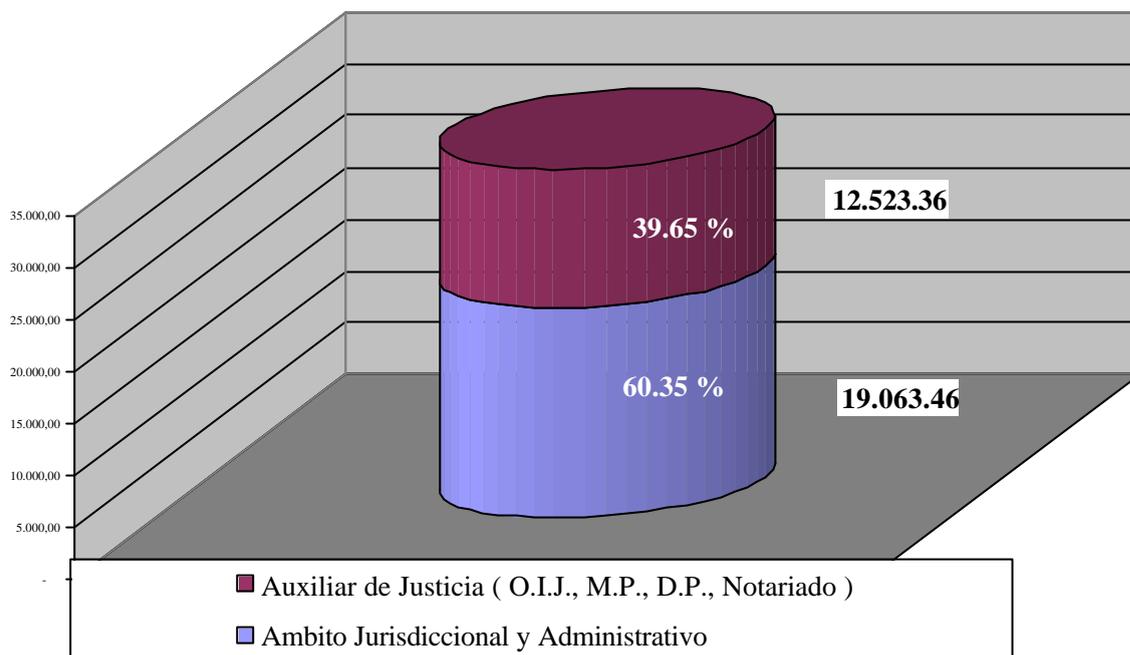
Ingreso por materia

² Una reforma en ese sentido ha propuesto el Poder Judicial al Congreso.



Indudablemente que la tendencia judicializadora, representa un altísimo costo que desvía fondos de las tareas prioritarias, y a la vez, ocasiona una carga laboral que afecta el buen servicio e imagen frente al usuario.

En el caso costarricense, la judicialización, afecta no sólo las materias que terminan siendo competencia de la Corte, como la del control disciplinario de los notarios y la de tránsito, sino también una gran cantidad de servicios que le son asignados, sin ser propiamente de administración de justicia, y que desvían gran cantidad de los recursos disponibles, a tal punto que en nuestro país, más del 40% del presupuesto lo consumen los órganos auxiliares según se puede apreciar en el cuadro siguiente:



Es cierto que en nuestro caso, el recargo de servicios afines al judicial obedece a la confianza como buen administrador y fiscalizador de servicios, pero nuestro caso es tal vez el mejor ejemplo de una política llevada a su extremo, a tal punto que pone en peligro la realización de la verdadera misión para la cual fue creado el Poder Judicial, que es la de administrar justicia en forma pronta, cumplida y en estricta conformidad con las leyes.

En vista de que no es políticamente viable desjudicializar los servicios auxiliares de justicia, como la policía judicial, el Ministerio Público y la Defensa Pública, hemos propuesto una reforma constitucional que nos permita financiar esos servicios, con recursos adicionales, es decir, sin que sean contabilizados como parte del 6% constitucionalmente garantizado para la administración de justicia.

El tema de la desjudicialización de materias y servicios, es estratégico para que la justicia de cada país, pueda depurar su sistema y así elevar sus niveles de rendimiento sin necesidad de allegar recursos adicionales.

Cada país tiene sus propias particularidades, de allí que sea conveniente que cada uno realice su propio esquema de trabajo en esta área.

3. La oralidad y la reforma procesal. El tercer tema general, es cómo hacer que aquellas materias que sí son propios del sistema judicial, sean resueltas de una forma más expedita, y con una mayor participación de las partes. Indudablemente que en esto no sólo la gestión y organización de los despachos es importante.

También es necesario actualizar los instrumentos procesales hacia procesos menos burocráticos, y que garanticen un mayor contacto del juez con las partes. A esos efectos la

introducción de la oralidad es estratégica, y por eso estamos impulsando una renovación de los Códigos General del Proceso y procesal Administrativo. Esta nueva legislación, es la culminación de un sueño de mucho tiempo por humanizar la justicia, por acercar al Juez al ciudadano, fuera de formalismos estériles y procesos burocráticos. Refleja nuestra profunda convicción y compromiso por lograr una justicia, simple, celera y de menor costo para las partes.

Desde hace tiempo ya, estamos en deuda con nuestros ciudadanos que han soportado pacientemente los abusos de un sistema caro, burocrático desigual e ineficiente, que no resulta de acuerdo con la lógica de los tiempos modernos.

Sabemos que las deficiencias actuales se deben en mucho, a normas procesales inspiradas en ideologías de al menos 150 años atrás, como sucede con el Código Procesal Civil, que aún con sus reformas, conserva en su esencia, las ideas de la Ley de Enjuiciamiento Civil Española de 1855, caracterizada, como todas las de su época, en su arraigo a la escritura y a los formalismos innecesarios, en la necesidad de apegarse al expediente como si este fuera un fin en sí mismo, por encima de la persona o la verdadera solución del conflicto.

Los mismos principios ensombrecieron la materia laboral, de familia, contenciosa administrativa y agraria con algunos grados de matiz, pero esencialmente bajo la misma filosofía. Actualmente sólo el proceso penal tiene la oralidad en una forma más desarrollada, aunque nos produce insatisfacción la interpretación, cargada de contenido inquisitivo o escrita, que muchos le dan siendo un Código de corte acusatorio y oral.

Así, el derecho que más afecta el diario quehacer del ciudadano, se estancó conforme aumentó el nivel de la población, de los conflictos y por ende de la litigiosidad, y se convirtió en un costoso y lento camino, lleno de obstáculos sin sentido, para obtener -en el mejor de los casos-, reparaciones tardías e insuficientes, de parte de un juez encerrado en su despacho, abrumado por el exceso de trabajo, y percibido como frío y distante por el ciudadano.

La reforma procesal que intentamos busca cambiar eso radicalmente, hacia un sistema procesal confiable y eficaz. Para ello es indiscutiblemente necesario, cambiar de la escritura a la oralidad, dejando aquella únicamente como su apoyo. En esta forma se agiliza el proceso, se simplifica y humaniza.

La oralidad tiene entre otras cosas, la ventaja de permitir que el pueblo sea visto y oído por los jueces; de identificar al problema con un rostro humano, no con la carátula de un expediente y eso sin duda humaniza y democratiza el proceso para reencontrarlo con su fin social. Al mismo tiempo, permite que el proceso no pierda actualidad y la sentencia tenga plena eficacia. Es decir, permite que la justicia no sólo sea pronta sino cumplida. Sabemos que entre más cerca esté el dictado de la sentencia del tiempo en que ocurrieron los hechos, más fácil será reparar el daño a través de una sentencia eficaz.

Cuando hablamos de cambiar el eje del proceso de la escritura a la oralidad, de reeducar al juez, de fortalecer la conciliación y de la obligación de tener al ser humano como eje central de nuestra actuación, estamos hablando de reencontrarnos con el verdadero sentido de la justicia en una sociedad democrática de cara al siglo XXI para recobrar la credibilidad y confianza del ciudadano.

Una buena justicia es lo que le debemos al ciudadano que financia con sus impuestos nuestro actuar. Estos proyectos, vienen a cerrar el círculo iniciado hace algunos años, con la reforma

constitucional y la penal, hacia una justicia que devuelva el orgullo a la función de ser juez, una justicia que sea una inversión en desarrollo humano y no un costoso lastre para el país.

4. Fortalecimiento de los mecanismos alternativos de conflictos. Creo que existe un amplio consenso sobre las bondades de los mecanismos de autocomposición, como formas de fomentar la resolución pacífica de los conflictos, sin recargar las instancias judiciales. Por eso la Corte Suprema de Justicia, no sólo ha incentivado legislación que permita la introducción de la conciliación en todas las materias, sino que además ha invertido importantes recursos en la capacitación de docentes, que estén permanentemente capacitando a los jueces. Asimismo, ha propuesto la creación de los jueces conciliadores para que se incorporen a los despachos y trabajen como co-jueces, destacados únicamente para estos efectos, es decir, buscar la conciliación entre las partes en aquellos casos que sea posible, para evitarles a ellos y al Estado los costos del litigio. Esta viene a ser una de las más importantes respuestas del Poder Judicial a los requerimientos de los usuarios y sobre todo una alternativa preferente, si fuese el caso, a la que ofrecen las instituciones privadas, tanto por ser más democrática, dada la gratuidad del servicio, cuanto porque tendrá la garantía de la idoneidad moral y profesional de los conciliadores, es controlada por la Corte Suprema de Justicia.

Este esfuerzo armoniza con el que a su vez está haciendo el Ministerio de Justicia, incentivando la creación de Centros de Mediación y Arbitraje y regulando su debido funcionamiento, y aunque son campos diferentes, en la medida que la conciliación del Poder Judicial se limita a las causas que están ya presentadas en los diferentes despachos, se trabaja en estrecha colaboración con las instituciones externas en la medida que desahogan los servicios judiciales, a la vez que promueven soluciones pacíficas a los ciudadanos a bajo costo.

Estimamos que la creación de centros de conciliación en cada circuito también es una estrategia interesante, no obstante aún estudiamos su viabilidad presupuestaria. Esta iniciativa implicaría, no sólo contar con jueces conciliadores, sino también con un equipo interdisciplinario conformado con otros profesionales que puedan asesorar en el proceso conciliatorio y dar atención a las partes, para lograr una solución integral del conflicto. Particularmente se ha visto la imperiosa necesidad de conciliar los conflictos de índole familiar, por la trascendencia que esos problemas tienen en la sociedad.

5. Aseguramiento de recursos suficientes. Por último, según indiqué al inicio, ningún volumen de demanda, ni mejoramiento del servicio se puede dar, si no existe la conciencia política sobre la necesidad de un apoyo económico interno y externo, que reconozca, y esté dispuesto a financiar, a nuestros sistemas de justicia, como instrumentos estratégicos para el desarrollo y sostenibilidad democrática.

En ese sentido, hemos iniciado gestiones para negociar un segundo empréstito con el Banco Interamericano de Desarrollo que nos permita implantar el nuevo modelo organizativo e informatizado de despachos a todo el territorio nacional, así como continuar con varias inversiones en infraestructura que son imperativas para cubrir las demandas de la población.

Asimismo, impulsamos una reforma constitucional, como ya mencioné líneas atrás, que nos permita financiar con recursos internos, los órganos auxiliares de justicia, con un presupuesto distinto al 6% constitucionalmente garantizado desde 1957, para la administración de justicia.

Con estos recursos y las iniciativas de organización y tecnificación orientadas hacia la persona, como eje central de nuestra actuación, esperamos poder seguir atendiendo grandes volúmenes de demanda, siempre dentro de un marco de pleno acceso a la justicia.