

Cuarto Informe Estado de la Justicia 2022

Análisis de usabilidad y experiencia de usuario en el Poder Judicial: una aproximación a la justicia electrónica

Investigadores:

Soledad Albán Varela

San José | 2022



005.437
A532a

Albán Varela, Soledad

Análisis de usabilidad y experiencia de usuario en el Poder Judicial: una aproximación a la justicia electrónica [Recurso electrónico] / Soledad Albán Varela. -- Datos electrónicos (1 archivo : 2.400 kb). -- San José, C.R. : CONARE - PEN, 2022.

ISBN 978-9930-618-06-6

Ponencia presentada como investigación base para el cuarto informe del Estado de la Justicia.

Formato pdf, 35 páginas.

1. PODER JUDICIAL. 2. INNOVACIONES TECNOLÓGICAS. 3. SERVICIOS PÚBLICOS-VALORACIÓN. 4. COSTA RICA I. Título. II. Serie.

LRD



Tabla de contenido

<i>Presentación</i>	4
<i>Introducción</i>	4
<i>Preguntas de investigación</i>	4
<i>Objetivo general</i>	5
<i>Mapeo del ecosistema</i>	5
<i>Hallazgos del mapeo</i>	7
<i>Reporte de entrevistas</i>	7
<i>Metodología</i>	7
<i>Objetivo del estudio</i>	7
<i>Informe consolidado del ciclo de entrevistas</i>	9
<i>Perfiles de “personas” para usuarios externos</i>	23
<i>Journey maps por usuario</i>	26
<i>Principales hallazgos y recomendaciones de usabilidad</i>	29
<i>Bibliografía</i>	35

Presentación

Esta investigación se realizó para el Cuarto Informe Estado de la Justicia 2022. El contenido de la investigación de base es responsabilidad exclusiva de su autor, y las cifras pueden no coincidir con las consignadas en el Informe Estado de la Justicia 2022 en el capítulo respectivo, debido a revisiones posteriores. En caso de encontrarse diferencia entre ambas fuentes, prevalecen las publicadas en el Informe.

Introducción

Debido a la creciente ola de digitalización, la cual se vio acelerada por la pandemia del Covid-19, se vuelve necesario aplicar metodologías de diseño centrado en el usuario dentro de la esfera de los servicios públicos, que llevan décadas dando buenos resultados en la industria privada.

La presente investigación se enfocará en analizar la afectación en el acceso y la celeridad de la respuesta del Poder Judicial durante la pandemia del Covid-19 desde el frente de una aproximación a la justicia electrónica mediante el diseño de experiencia de usuario.

Se pondrán en práctica una serie de herramientas utilizadas en el diseño de interfaces y experiencia de usuario para tomar en cuenta las necesidades y opiniones de los usuarios desde la concepción o el rediseño de productos o servicios en el ámbito digital.

Preguntas de investigación

Pregunta general:

¿Qué desafíos y oportunidades de mejora identifican las personas usuarias al utilizar las herramientas de justicia electrónica del Poder Judicial para realizar sus trámites virtuales ante la institución?

Preguntas específicas:

- ¿Cuáles son las necesidades de las personas usuarias?
- ¿Cuáles son los desafíos identificados en el uso de las herramientas de justicia electrónica?
- ¿En qué áreas presentaron los usuarios dificultades para completar las tareas asignadas dentro de las plataformas electrónicas del Poder Judicial?

Objetivo general

Identificar los desafíos y oportunidades de las herramientas de justicia electrónica del Poder Judicial que experimentan las personas usuarias al realizar sus trámites virtuales ante la institución.

Mapeo del ecosistema

Se trata de una herramienta derivada de la metodología de Diseño de Servicios acuñada por, Marc Stickdorn y Schneider Jakob en su libro *This Is Service Design Thinking*. Esta herramienta consiste en realizar una visualización global de todo el ecosistema que rodea a una plataforma digital. Este tipo de herramientas son de suma utilidad al iniciar el estudio de sistemas complejos como el sistema en estudio ya que existen gran cantidad de puntos de contacto entre la plataforma digital y los sistemas físicos que la alimentan.

La visualización presentada a continuación se realizó a manera de hipótesis inicial de lo que se considera, luego de una serie de sesiones de familiarización con la plataforma, que engloba el ecosistema servicios digitales para públicos externos al Poder Judicial. Durante el resto del estudio se realizarán otros ejercicios relacionados a diseño de servicios que buscan refinar esta hipótesis inicial y aportar una serie de recomendaciones para mejorar la experiencia de usuario de la plataforma en estudio.

A continuación, se presenta una visualización del ecosistema físico y digital que rodea a los servicios ofrecidos por la plataforma Gestión en Línea del Poder Judicial. Este tipo de visualizaciones se estructuran en capas que se leen desde la periferia hacia el centro de la circunferencia presentada y en cuadrantes que corresponden a las etapas del ciclo de uso de la experiencia/servicio en estudio.

Para el ecosistema en estudio se utilizaron las capas típicas de un mapeo de ecosistema planteadas en *This is service design doing* de Stickdorn, M., & Schneider, J. Comenzando por la periferia y leyendo hacia el centro estas capas son:

1. Fases de la experiencia:

Son las 4 grandes etapas en que se puede dividir la experiencia uso de la enorme mayoría de servicios en la esfera digital. Para la plataforma de Gestión en Línea y el ecosistema que la rodea se trata de: 1. Toma de conciencia del servicio, 2. Acceso a la plataforma, 3. Uso de la plataforma y 4. Consulta y acceso a soporte.

2. Puntos de contacto en cada fase:

Se trata de los puntos de contacto físicos o digitales con los que un usuario debe interactuar durante su interacción con el ecosistema que rodea a Gestión en Línea.

3. Interacciones en cada fase:

Se refiere a las acciones que realizan los usuarios durante las fases de interacción con Gestión en Línea o los respectivos puntos de contacto asociados con cada fase.

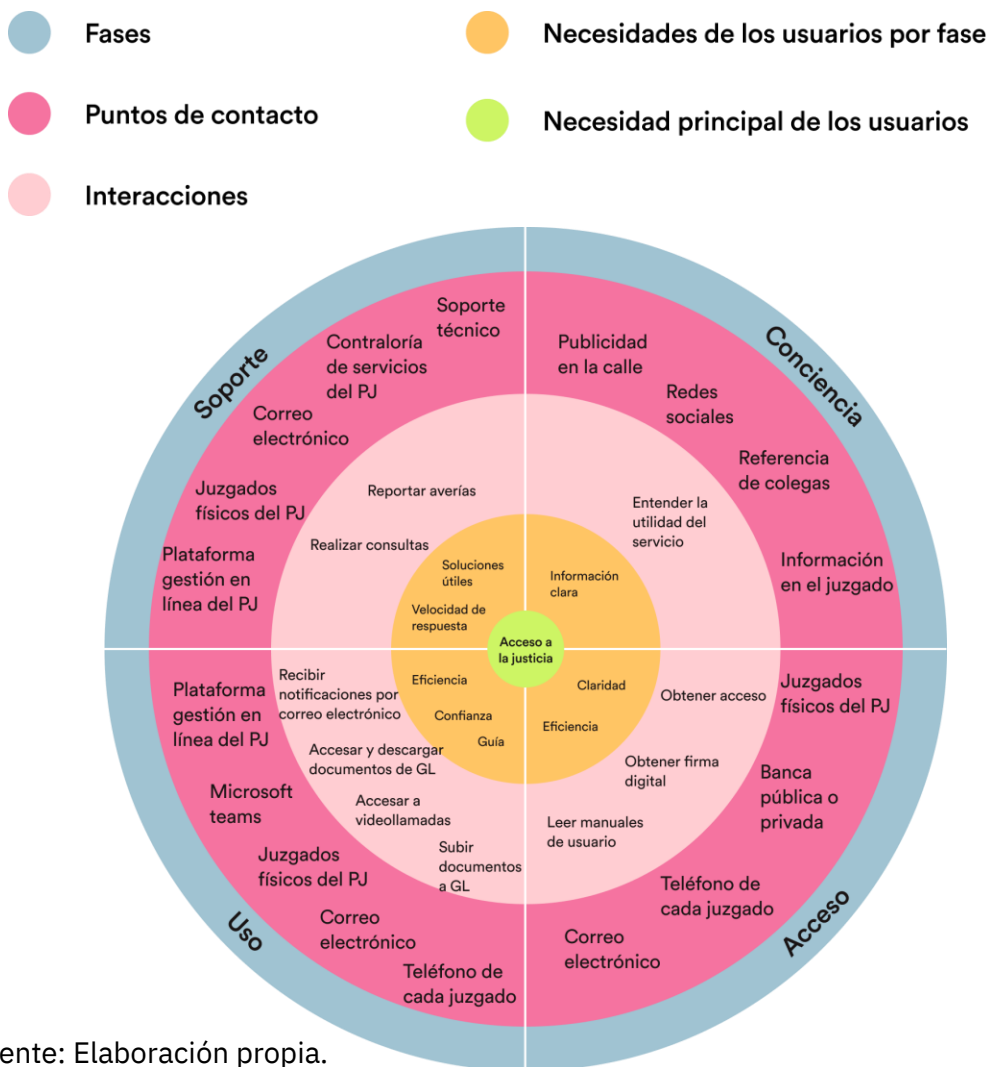
4. Necesidades de los usuarios por fase:

Hace referencia a las necesidades puntuales que la mayoría de los usuarios van a experimentar durante cada una de las fases en que se dividió la experiencia de interactuar con la plataforma en estudio.

5. Necesidad principal de todos los usuarios.

Se trata de la necesidad o motivación principal por la que todos los usuarios en estudio acceden a los servicios en línea del Poder Judicial.

Figura 1
Mapeo del ecosistema que engloba Gestión en Línea del Poder Judicial.



Fuente: Elaboración propia.

Hallazgos del mapeo

- La necesidad principal que comparten todos los usuarios externos de Gestión en Línea se entiende como el acceso a la justicia por el medio que sea posible.
- Las necesidades entre las 4 fases de la experiencia buscan hacer más eficiente el acceso a la justicia mencionado anteriormente. Ya sea al brindar información clara y pertinente en cada fase, al mejorar los tiempos de respuesta o al transmitir mayor confianza a los usuarios durante la fase de uso.
- Los puntos de contacto y sus respectivas interacciones involucran diversos proveedores dentro y fuera del Poder Judicial como lo son bancos para gestionar la firma digital, agentes de la Contraloría de Servicios e interacción directa con los diferentes despachos judiciales.
- La cuarta fase de la experiencia usualmente tiene que ver con finalizar la gestión dentro del servicio en estudio. En este caso se plantea como la interacción con los agentes de soporte ya que no se contempla un punto en el que la mayoría de los usuarios abandonen el servicio formalmente.

Reporte de entrevistas

Metodología

Se realizaron 10 entrevistas exploratorias moderadas de 45-60 minutos cada una, vía Microsoft Teams. Durante las sesiones el moderador siguió un libreto de 8 preguntas abiertas que se detallan en la sección “Estructura de la entrevista”. Se les solicitó a los participantes responder lo más ampliamente cada una de estas preguntas y se profundizó en algunos temas específicos por usuario, según el criterio del moderador y la disponibilidad de tiempo de cada entrevistado. El libreto base recibió pequeñas adaptaciones para los públicos internos del Poder Judicial.

Posteriormente se procedió a identificar los puntos clave mencionados por distintos usuarios en cada una de las entrevistas y a transcribir citas relevantes para cada uno de estos puntos. Una vez realizada esta tarea se procedió a sintetizar la información recopilada en una tabla de análisis de patrones comunes. Los resultados de esta síntesis se presentan en la sección “Informe consolidado del ciclo de entrevistas” de este documento y son el insumo principal para los perfiles de “personas” que forman parte de esta investigación.

Objetivo del estudio

Analizar cómo ha sido la experiencia de los diferentes usuarios de los servicios en línea que ofreció el Poder Judicial durante el período 2020-2021.

Audiencia

10 participantes, 7 mujeres y 3 hombres fueron reclutados para el siguiente estudio. Se realizaron invitaciones a diferentes profesionales en derecho, con y sin especialidad, así como estudiantes avanzados de la carrera que se encontraran realizando práctica profesional o laborando como asistentes legales. Las invitaciones se enviaron por igual a hombre y mujeres tanto dentro como fuera de la GAM y su participación dentro del estudio fue de manera voluntaria.

Se trabajó con una muestra de 10 participantes ya que se trató de una investigación exploratoria cualitativa donde se buscaba empatizar con posibles usuarios y entender sus necesidades y puntos de dolor al utilizar la plataforma. Se procuró que los perfiles de mujeres y participantes fuera de la GAM tuvieran representación dentro de la muestra, siempre dentro de las posibilidades de los voluntarios que aceptaron formar parte del estudio. Los perfiles de cada participante son:

Usuarios primarios

- Abogado particular (3)
- Asistente legal (3)
- Estudiante avanzado de derecho (1)

Públicos relacionados

- Juez del Poder Judicial (1)
- Defensor público (1)
- Personal del Poder Judicial: Contraloría de Servicios (1)

Estructura de la entrevista

Durante las sesiones el moderador siguió un libreto de 8 preguntas abiertas que se detallan a continuación.

1. ¿Qué hace en su día a día?
2. ¿Para qué utiliza Gestión en Línea del Poder Judicial?
3. ¿Cómo gestiona el ingreso a Gestión en Línea?
4. Demostración de la plataforma
5. Problemas durante la pandemia
6. Principales problemas ¿Qué se le podría mejorar al sistema?
7. Audiencias virtuales durante la pandemia
8. Aplicación del Poder Judicial
9. Comentarios finales (sección abierta)

Informe consolidado del ciclo de entrevistas

La siguiente sección presenta un consolidado de los principales hallazgos obtenidos durante el ciclo de entrevistas. Se presenta la pregunta o tema de conversación abordado seguido por los principales hallazgos en cada tema. Se acompaña cada hallazgo con citas textuales, representativas de los temas más comunes aportadas por distintos usuarios durante las entrevistas. Dichas citas acompañan y soportan el hallazgo u hallazgos presentados.

Luego de realizar la síntesis de la información y el análisis de patrones comunes se identifican los siguientes públicos. Público interno: usuarios internos del Poder Judicial. Públicos externos: usuarios profesionales (profesionales en derecho y asistentes legales) y usuarios particulares (civiles involucrados en un expediente). Debido a que el estudio se centró en usuarios profesionales (abogados y asistentes legales), la mayor parte de la información presentada en esta sección compete a públicos externos, mayoritariamente usuarios profesionales. Las sesiones con personal interno del Poder Judicial se utilizarán únicamente como insumo para alimentar los perfiles de personas usuarias profesionales y civiles. El público interno del Poder Judicial amerita su propio estudio enfocado en este perfil particular para así definir sus usuarios particulares. Esto se encuentra fuera del alcance del presente estudio.

1. ¿Qué hace en su día a día?

Principales hallazgos:

La mayoría de los profesionales entrevistados se dedican a materias: administrativa, civil, laboral o de familia. Desde el inicio de las sesiones emergen dos perfiles de personas usuarias profesionales para Gestión en Línea: la persona licenciada en derecho y la persona asistente legal.

Adicionalmente el personal del Poder Judicial entrevistado suele contar con su propia interfaz dentro de Gestión en Línea, como lo es el caso del personal de la Contraloría de Servicios. O contar con sus propias herramientas alternativas como es el caso de los defensores laborales.

Citas con temáticas comunes identificadas:

“Me dedico mucho a la realización de contratos”.

“Soy licenciada en Derecho, tengo una oficina particular, me dedico a trabajar en varias ramas, no tengo ninguna especialidad, trabajo mucho en materia laboral, en materia civil y en materia de familia, incluyendo lo que son las pensiones alimentarias”.

“Mi día a día soy abogada de derecho público. Eso quiere decir que principalmente tengo que lidiar con el Tribunal Contencioso Administrativo y litigio administrativo.”

“Mi día a día es de la práctica corporativa, no es de la práctica litigiosa. Sin embargo, todo cliente corporativo. Algún litigio tendrá.”

“En el día a día redacto escritos, presento documentos, actualizo expedientes, averiguo detalles relativos a expedientes.”

2. ¿Para qué utiliza Gestión en Línea del Poder Judicial?

Principales hallazgos:

Consulta de expedientes y envío de escritos son los dos servicios principales mencionados por todos los participantes, adicionalmente algunos usuarios realizan el envío de casos nuevos y las calculadoras legales con menor frecuencia.

Para profesionales en derecho la frecuencia de uso tiende a ser entre un par de veces al mes, hasta todos los días. En gran parte depende de si el profesional cuenta con un asistente que se encargue de las gestiones en línea. Los asistentes legales suelen ingresar a la plataforma entre varias veces a la semana o todos los días, según su carga laboral.

Citas con temáticas comunes identificadas:

“La plataforma principalmente la utilizo para consultar el estado de expedientes tanto personales como de mis usuarios y o clientes. La plataforma te va a permitir también aportar documentos a los expedientes, dependiendo de lo que sea que necesites, vas a encontrar actas de notificación, resoluciones judiciales, escritos aportados por las partes contrarias y demás.”

“Gestión en Línea, sirve para actualizar expedientes que sean digitales sin tener que trasladarse hasta los Tribunales de Justicia para revisarlos. Sirve también para subir documentos sin tener tampoco que trasladarse a los tribunales para presentarlos y además le da tal vez como más margen de plazo.”

3. ¿Cómo gestiona el ingreso a Gestión en Línea?

Principales hallazgos:

Los accesos a los expedientes se han vuelto más complicados, a percepción de los entrevistados, que cuando se gestionaban los expedientes de manera física. El sistema exige estar autorizado en el caso para tener acceso desde Gestión en Línea y en muchos casos los asistentes legales, que son quienes interactúan con los expedientes con mayor frecuencia, quedan fuera de los accesos. Para solventar esta problemática, muchos profesionales comparten las cuentas entre abogados y asistentes para garantizar el acceso del asistente a los casos donde no se encuentre autorizado.

Actualmente agregar o remover partes, no se ve reflejado de inmediato, hay que llamar o apersonarse al despacho y pedir que las agreguen/remuevan de Gestión en Línea. Varios entrevistados aseguran que se trata de un proceso lento, frustrante y que muchas veces no se da hasta después de varios intentos. A diferencia de otros despachos en Sala Constitucional se menciona como este proceso es casi automático y funciona muy bien.

En cuanto al almacenamiento de la clave de ingreso, algunos usuarios prefieren ingresar con su firma digital ya que les queda guardada en la computadora y así no tienen que memorizar la clave. Se trata casi siempre de profesionales en derecho, quienes utilizan su firma digital. Así mismo los entrevistados indican que sus clientes suelen no contar con firma digital por lo que no pueden realizar uso de este servicio.

Citas co temáticas comunes identificadas:

Acceso a los expedientes:

“Antes los abogados, podíamos ir a la corte y ver expedientes de otras personas ahora ya no.”

“Cuando nosotros nos apersonamos a un expediente, siempre solicitamos que se nos incluya en la autorización para verlo por Gestión en Línea, pero muchas veces ellos no toman en cuenta eso. Entonces cuando ya uno va a ingresar, se da cuenta que no está todavía autorizado.”

“Me dieron poder a mí en este caso y fui yo que llame a contencioso para que liberen el expediente a mi usuario, que eso normalmente no lo hacen de manera inmediata, salvo que usted haya presentado el escrito.”

“Es de manera personal, pero también mi asistente tiene acceso porque algunas veces es muchísimo más fácil mientras yo estoy en una reunión que él también tenga acceso al sistema y prácticamente es que tenga la contraseña de mi parte. Pero obviamente con mi consentimiento.”

“Nos gusta que salga reflejado que yo lo presenté como abogada y directora del caso y que no sea la asistente.”

Agregar o remover partes:

“Yo no tengo que llamar a la Sala para que la Sala Constitucional me ligue el expediente, sino que la Sala, va a ver si yo lo presenté y de una vez, dice check, ligada como usuario de este expediente.”

4. Demostración de la plataforma

Principales hallazgos:

Los servicios más utilizados por los participantes son la consulta por número de expediente, incluyendo la visualización de los últimos expedientes consultados y el envío de escritos. Como servicios secundarios algunos participantes, generalmente asistentes o usuarios que no cuentan con asistente y realizan ellos todas sus gestiones, utilizan el envío de casos nuevos.

Algunos participantes utilizan las calculadoras ocasionalmente. Varios participantes indican que sus firmas cuentan con calculadoras privadas como Masterlex y Globalex y que utilizan las de Poder Judicial para verificar que los valores generados en las calculadoras privadas se apeguen a la ley costarricense.

Varios usuarios indican hacer uso de los avisos que brinda el sistema sobre interrupciones que van a ocurrir en el mismo. Incluso usuarios que no se habían percatado de este servicio reaccionan positivamente e indican que lo van a consultar en el futuro cuando se les indica dónde se encuentra dentro de la plataforma.

Citas con temáticas comunes identificadas:

Servicios más utilizados:

“Normalmente ya sé para lo que voy, entonces sólo me meto por consulta, número de expediente y lo dígitó”.

“Lo que me gusta más es este: últimos expedientes registrados, porque es a los que normalmente les voy a estar dando seguimiento”.

Uso de calculadoras legales:

“Normalmente yo uso las que no son del Poder Judicial, pero cuando yo necesito estar segura de que lo que yo hice en la calculadora común y corriente está adecuado a lo que dice la ley, entonces reviso con la calculadora del Poder Judicial”.

“Eso es muy práctico porque usualmente los abogados no son conocidos por sus habilidades matemáticas, esto les facilita mucho la vida, cálculo de indexación. Esto es, de traer valores pasados al presente.”

“En realidad eso yo no lo uso justamente porque nosotros en las firmas de abogados pagamos softwares jurídicos.”

Avisos sobre caídas en el sistema:

“Lo que sí agradezco mucho es que ellos le mandan a uno bueno en la misma plataforma usted ve los avisos donde ellos le dicen que por ejemplo mañana no va a haber sistema o va a haber problemas, entonces no se puede de tal hora a tal hora.”

5. Problemas durante la pandemia

Principales hallazgos:

La mala experiencia de uso ha generado una falta de confianza en que lo que aparece en la plataforma sea todo el expediente ya que por mucho tiempo los juzgados no subían toda la documentación en tiempo real. La situación ha ido mejorando con el tiempo. Aun así, existen despachos donde no toda la información de un expediente se encuentra en línea. Algunos ejemplos aportados por los entrevistados son: el Tribunal Contencioso Administrativo y todos los despachos en el ámbito penal, excepto el Segundo Circuito Judicial de San José y de Cartago. Es por eso por lo que para dichas materias se mantiene la costumbre de ir cada 15 días a corroborar que todo esté en orden en el juzgado.

El sistema se cae con frecuencia y en lugar de notificarle a los usuarios de la caída, les indica que la contraseña no es válida. Para identificar este problema, los usuarios suelen tratar de ingresar con múltiples cuentas o consultar a otros colegas. Adicionalmente el sistema presenta problemas técnicos mientras carga y no brinda la retroalimentación adecuada. Distintos usuarios indican que se pone a parpadear o se queda “pensando” y no los deja continuar. En cuanto a

soporte efectivo en estos casos varios participantes indicaron que preferirían poder conversar con una persona y no un Chatbot en algún punto de la experiencia de solicitar ayuda.

En cuanto a la presentación de documentos cuando el sistema está caído, como los plazos vencen a medianoche, en ocasiones el sistema está caído a esa hora. Como medida alterna algunos usuarios han enviado escritos por correo electrónico, pero no hay lineamientos claros sobre qué hacer en estas situaciones.

Citas con temáticas comunes identificadas:

Falta de confianza por mala experiencia:

“Por mucho tiempo uno lo que hacía era ok, yo tengo esto en digital, pero igual vaya y sáquelo al juzgado 15 días antes del juicio para ver que no aportaron nada más. Uno iba y era eso, perder tiempo. Pero digamos que ahora uno sí puede estar tranquilo de que está todo en línea.”

“Algunos sí es más común que digamos los juzgados de tránsito sean digitales, pero en el ámbito penal, básicamente solo el Segundo Circuito y Cartago son digitales.”

Caídas constantes del sistema y falta de retroalimentación:

“Ves aquí estaba empezando el problema, a veces se me pega y me dice que no me puede ingresar, que tengo que volver a tener otra clave.”

“La plataforma no te indica que el servidor está caído, solo te dice que no puede entrar. Solo me dice como datos incorrectos. O a veces se queda así, pensando y pensando y pensando.”

“Se presenta a la hora que yo ingreso Gestión en Línea empieza como a parpadear, como a hacer cosas que me impiden entrar inmediatamente.”

Respecto al Chatbot: “Cómo sabe usted que es lo que le tengo que poner para la duda que usted tiene, o sea escribir como un robot para que el programa lea [...] porque ellos (IT) nunca contestaron, entonces tal vez tener esto mismo que usted puede llenar un formulario y mandarles una consulta y hablar con una persona.”

Falta de protocolos para presentar documentos en caso de caída del sistema:

“El sistema se cae muchísimo, ok. O sea, me ha pasado y a diferencia de cuando vas a presentarlo al juzgado, en realidad tú plazo termina a la medianoche. ¿Pero qué pasa si a la medianoche tu sistema está caído?”

6. Principales problemas ¿Qué se le podría mejorar al sistema?

Principales hallazgos:

Los principales hallazgos de la siguiente sección han sido segmentados por temática, ya que se trata de una cantidad significativa de hallazgos, con temáticas varias.

Estado de los expedientes no se actualiza con frecuencia:

Usuarios indican una disparidad entre el expediente en línea y lo que pasa en los juzgados. Algunas actualizaciones no se ven reflejadas en el sistema hasta varios días o semanas después.

En cuanto a la ubicación (estado) de los casos, este no es confiable, en casi ningún juzgado porque depende de los técnicos del PJ, quienes no siempre la actualizan. Muchos abogados desconfían de esta información y van directamente a revisar los documentos, aunque se trate de un proceso mucho más tedioso. Adicionalmente, el sistema no indica automáticamente cuando se actualizó por última vez un expediente. Como ejemplo positivo la Sala Constitucional funciona porque los estados sí se actualizan y son confiables. El participante igualmente confirma en los documentos, pero le gusta que sí pueda ver el progreso de su caso en el resumen inicial.

Falta de indicadores de cuántos pasos faltan en un proceso:

El sistema no presenta ningún indicador de cuánto tiempo va a demorar hasta que un juez revise el caso o las etapas que vienen por delante y los plazos estimados. Esto genera frustración tanto en profesionales en derecho como en sus clientes, que recurren a los profesionales para entender el estado de sus casos.

Falta de jerarquía visual y de la información:

La plataforma muestra muchas opciones que los participantes no usan, todas con la misma jerarquía visual y de información. Por eso todos los servicios se parecen mucho y cuesta diferenciar uno de otro o encontrar uno en específico. Así mismo, varios usuarios se confunden entre el estado registrado y sin registrar ya que se ven casi idénticos.

Falta de claridad y estandarización en las descripciones de documentos:

En cuanto a las descripciones de los documentos, estas muchas veces no son claras por lo que los usuarios recurren a revisar y descargar los documentos para entender cuál ha sido la última actualización en un expediente. Esta situación se ha visto agravada ya que al subir un escrito no aparecen todos los tipos de escritos posibles. Muchos usuarios han sido instruidos en cada juzgado a utilizar tipos de escritos no pertinentes y luego profundizar en la descripción del documento, lo cual abre la puerta a descripciones ambiguas y no estandarizadas.

Inconsistencia en la forma en que se despliegan las opciones dentro del flujo para subir un escrito se identifican con frecuencia, por ejemplo: para crear un caso nuevo, se trabaja primero seleccionando la región y luego el tipo de juzgado. Actualmente el sistema presenta opciones que en realidad no existen en localidades que no presentan ese tipo de juzgados.

Falta de retroalimentación y confirmación en flujos básicos como al subir un documento:

Usuarios indican falta de confirmación de éxito al subir documentos. Por eso muchos recurrían a descargar el documento de nuevo para asegurarse que se había subido completo. Esta opción fue eliminada en una actualización del sistema, pero no se introdujo un estado de confirmación de subida con éxito.

Actualmente el sistema tampoco notifica de errores en la subida ni peso máximo de los documentos que se pueden subir. Varios participantes indican que a veces se les dificulta subir escritos por la velocidad de internet a la que tienen acceso fuera de la GAM. Luego de pasar horas tratando de subir un documento, se dan cuenta que no se subió con éxito.

Diferencias en expectativas de funcionamiento entre usuarios recién salidos de la universidad y aquellos que utilizaron expedientes físicos por años:

Algunos usuarios con experiencia previa al expediente digital se encuentran mucho más familiarizados con el formato de los expedientes en físico, por lo que comentan que les gustaría tener la posibilidad de descargar el expediente completo en PDF para leerlo como lo harían en el juzgado.

Por su parte, los participantes que se graduaron recientemente de la universidad indican que no han tenido grandes problemas en aprender a usar la plataforma porque se parece mucho a las que utilizan actualmente en la universidad para subir tareas.

Citas con temáticas comunes identificadas:

Estado de los expedientes no se actualiza con frecuencia:

“El sistema es a veces un poco lento respecto a la realidad del expediente que está, digamos, en la corte con la realidad de lo que está en línea. Hay una divergencia y una disparidad.”

“Digamos que ubicación es el estado del caso, pero yo nunca le hago caso a esto, porque a veces a los técnicos se les va a actualizar esta parte. Yo lo que siempre hago para ver cómo está el documento, me vengo aquí a documentos del expediente y aquí sí está todo. En este caso tengo las actas de notificación que tienen la fecha.”

“Aquí salen las resoluciones del expediente. Por el momento no hay ninguna notificación del expediente y donde yo más utilizo es en los documentos del expediente, porque aquí ves el expediente completo.”

“Tenés que verificar los documentos a ver que es el último documento que hay para poder determinar cuál es el estado actual de la demanda.”

“Sí ahí lo puedes ver, pero yo siempre me voy a los documentos del expediente como para tener más claridad y estar más segura de que es lo último que ha pasado.”

“A mí me gustaría saber cuándo fue la última vez que el juez o la auxiliar revisó esto para nosotros, saber si se está moviendo o no.”

“Entonces yo no solamente me tengo que fiar en esto que aparece acá, sino que yo necesariamente me voy a tener que ir a los documentos del expediente, porque si no, no voy a saber porque esto no lo actualizan.”

“Exacto, no tengo que ir a los documentos. Obviamente uno lo hace para verificar, pero aquí está todo. [...] uno por lo menos ya sabe que está haciendo la Sala en todo momento y eso me parece muy bien”

Falta de indicadores de cuántos pasos faltan en un proceso:

“Eso nada más lo subís y ahí a la mano de Dios que algún día resuelvan”.

“A ellos (los clientes) solo les importa saber que su demanda fue contestada o que su demanda fue presentada. El cómo al cliente o al usuario o a la persona no, no les interesa”.

Falta de jerarquía visual y de la información:

“A veces como que pienso que ya ingresé y bajo y digo ay, no, no, todavía no entraba.”

“La interfaz podría mejorar porque para la vista es como que todo igual [...] a mí me costó al principio encontrar el envío escritos y el envío de casos nuevos porque los veía como iguales, entonces visualmente como que eso se presta a confusión.”

“Cuando uno ingresa aquí y se va a servicios, tal vez le muestra muchas cosas que yo nunca he usado, yo nada más he usado envío de escritos, envío de casos nuevos.”

“El tipo de letra, un tipo de letra más amigable con la lectura es que es como si lo hubieran impreso como si estuviera leyendo una impresión de esas de antes de máquina de escribir, no sé, como que sea más moderno.”

Falta de claridad y estandarización en las descripciones de documentos:

“Entonces casi siempre tenemos que poner escrito gestiones interlocutorias varias, porque no nos aparece lo que queremos.”

“Me parece que los documentos del expediente tienen nombres como que a veces no se entiende qué es. Entonces uno tiene que descargarlo.”

Al crear un caso nuevo: “Siempre lo voy a organizar por donde estoy y ver que hay ahí.”

Falta de retroalimentación y confirmación en flujos básicos como al subir un documento:

“No, me gusta que ahora no me dice la cantidad de páginas que tiene el documento, antes si lo decía, entonces yo sé que el documento se subió completo.”

“El tema de la brecha digital entre los territorios, no es lo mismo la capacidad instalada de acceso a banda ancha o fibra óptica en el GAM, que en las zonas fronterizas y zonas rurales.”

“En abogacía depende mucho de donde uno esté ubicado geográficamente como a qué materias es a las que se va a desarrollar profesionalmente y eso implica también cómo se adaptan las nuevas plataformas, a esa labor.”

Diferencias en expectativas de funcionamiento entre usuarios recién salidos de la universidad y aquellos que utilizaron expedientes físicos por años:

“Se parece mucho a las plataformas virtuales que maneja la universidad, ahora que lo pienso. Es como enviar una tarea, una cosa así.”

“Yo pienso que en la plataforma lo que ha hecho falta es como que podamos ver el expediente en PDF, [...] que yo pueda ver el expediente en PDF de la primera hasta la última hoja”.

7. Audiencias virtuales durante la pandemia

Principales hallazgos:

Los principales hallazgos de la siguiente sección han sido segmentados por temática, ya que se trata de una cantidad significativa de hallazgos, con temáticas varias.

Las audiencias virtuales y el desplazamiento de las partes:

La modalidad de audiencias virtuales les ha funcionado a profesionales en derecho para evitar desplazarse a zonas alejadas, en especial fuera de la GAM. No obstante, la mayoría de los clientes, sin importar su estrato socioeconómico siguen prefiriendo tomar las audiencias en presencia física de sus representantes legales. Aun cuando esto implique desplazarse al despacho de su representante.

Algunos de los motivos que aportan los entrevistados para justificar el desplazamiento de clientes al despacho del representante legal son: falta de recursos tecnológicos apropiados (acceso a computadora, internet) o porque les genera más confianza estar cerca de su representante.

La decisión de realizar una audiencia de manera virtual depende de cada despacho:

Cada despacho cuenta con sus propias directrices y para algunas audiencias permiten que se realicen de manera completamente virtual y para otras se utiliza modalidad mixta o solo presencial. Las audiencias preliminares en casi todos los juzgados se han hecho virtuales si ambas partes están de acuerdo. En la mayoría de los casos esto ha agilizado el proceso.

Un ejemplo de modalidad mixta bien aplicada es el Tribunal Contencioso Administrativo donde los participantes indican que se ha dado un manejo de testigos adecuado, estos deben estar con el juez y no con los abogados, en un ambiente controlado.

Los casos en que se exige que ambas partes se pronuncien de acuerdo con realizar la audiencia de manera virtual no siempre han funcionado. Algunas instituciones lo usaron como excusa para retrasar procesos. No se pronunciaban y el tribunal interpreta eso como que no están de acuerdo con realizar la audiencia de manera virtual, atrasando todo el proceso en cuestión.

Integración de audiencias virtuales dentro del expediente:

Varios participantes mencionan que esperan que la agenda de cada expediente muestre las audiencias programadas y pasadas. Además, indican que les sería útil que las audiencias programadas a futuro salgan en la sección de audiencias del expediente.

No obstante, al preguntar sobre el uso que se les da a las grabaciones de las audiencias, algunos participantes indican que casi nunca se revisa la grabación de una audiencia pasada a menos que se trate de un proceso de litigio muy complicado o que uno sea nuevo en el equipo.

Audiencias en materia civil:

Los participantes que laboran en materia civil indican sentirse cómodos con audiencias en formato virtual, en su mayoría. Pero sí admiten que hay menos rigurosidad en cuanto al protocolo de la audiencia al ser realizada de manera virtual, en especial cuando las partes se encuentran desde casa.

Audiencias en materia penal:

Participantes con experiencia en materia penal durante la pandemia indican que las audiencias virtuales han funcionado bien en materia penal, aun cuando haya muchas partes implicadas y se trate de casos de alto perfil, de acuerdo a su experiencia personal.

Aspecto tecnológico de las audiencias virtuales:

Tecnológicamente casi todos los participantes están de acuerdo en cómo se han llevado a cabo las audiencias. A nivel personal algunos participantes indican no sentirse en audiencia cuando están en una audiencia virtual. En el caso de los entrevistados que no han participado directamente en una audiencia virtual, estos indican sentirse más cómodos y en igualdad de condiciones durante sesiones virtuales en general.

Citas con temáticas comunes identificadas:

Las audiencias virtuales y el desplazamiento de las partes:

“Sí, he tenido varias audiencias en línea y eso pues me parece muy, importante, muy interesante, sobre todo para evitar el desplazamiento cuando hay juicios en lugares alejados como Guápiles o Limón.”

“Bueno, la mayoría de mis clientes vienen a mi oficina y están conmigo porque muchos de ellos no tienen servicios de Internet. Muchos de ellos no saben manejar la tecnología, no tienen teléfonos inteligentes, etc.”

“Cuando tenemos audiencias el cliente, por lo general prefiere estar a la par de nosotros. Cuando es testigo por supuesto no puede estar ni cerca de nosotros.”

“Cuando hay audiencias virtuales la Universidad de Costa Rica tiene una sala para audiencias. Entonces digamos, es como que se presentan nada más a la universidad y desde ahí la llevamos a cabo.”

La decisión de realizar una audiencia de manera virtual depende de cada despacho:

“Fue muy interesante porque a pesar de que el Tribunal Contencioso Administrativo tiene sus propias directrices de cómo hacer sus resoluciones, puede ser modalidad mixta o puede ser modalidad completamente virtual”.

“Que los testigos no estén con los abogados, sino que los testigos estén donde está el juez, porque obviamente él sabe, el testigo tiene que ser imparcial, no se le puede estar haciendo caras y todo. Entonces el juez se asegura, por ejemplo, que el testigo esté ahí o esté en un ambiente completamente controlado, que no esté con la abogada a la par.”

“Las audiencias preliminares se han estado haciendo [virtuales], pero tiene que haber consentimiento de ambas partes.”

“Las audiencias preliminares por este tema que se está haciendo por Teams, las estamos programando todavía más rápido.”

“Tuvimos que esperar un año y medio para la celebración del juicio que estaba programado para enero de este año. Tuvimos que esperar un año más porque la institución pública no se pronunció y Contencioso lo entendió como una negativa.”

Integración de audiencias virtuales dentro del expediente:

“Entrevistador: ¿para vos tendría sentido que las audiencias a futuro salgan en la sección de audiencias? Participante: Sí, sí, tendría total sentido.”

Sobre grabaciones de audiencias: “El equipo a cargo del caso, pues va a las audiencias, asiste a todo. Entonces no hay necesidad de revisar audiencias a menos que seas nuevo en el equipo.”

Audiencias en materia civil:

“En temas civiles y demás es como, más cómodo tal vez, pero siento que muchas veces se puede prestar también como para que gente no autorizada presencie la audiencia y demás. Hay menos rigurosidad en lo que está realmente pasando, porque lo que vas a ver es lo que yo te permito ver, básicamente.”

“Siento que hay materias en las que está bien. Y también lo digo desde la experiencia, de amigos míos, tal vez penalistas, por ejemplo. La materia penal no es una materia para hacer audiencias virtuales. ¿Por qué? Porque hay un tema emocional fuerte”.

Audiencias en materia penal:

“Las audiencias virtuales están bien. [...] Se reciben por Teams, y pues ha aguantado, porque este caso tiene como 40 abogados conectados y no se cae.”

Aspecto tecnológico de las audiencias virtuales:

“De temas tecnológicos te hablo de que estoy de acuerdo con la plataforma que utilizan y con la forma en la que lo utilizan de tema de cómo son las audiencias y cómo se viven las audiencias se pierden totalmente.”

“Como el juez está en una esquina de la pantalla, la contraparte está en la otra esquina de la pantalla, yo estoy en el centro, ¿da como a nivel psicológico un tema de que estamos en igualdad de condiciones, verdad? Entonces eso da más seguridad y más tranquilidad.”

8. Aplicación del Poder Judicial

Principales hallazgos:

Los principales hallazgos de la siguiente sección han sido segmentados por temática, ya que se trata de una cantidad significativa de hallazgos, con temáticas varias.

Amplio desconocimiento de la existencia y utilidad del app del Poder Judicial:

La mayoría de los participantes no sabían que existe un app del Poder Judicial o lo saben, pero nunca la han usado ya que la mayor parte de su trabajo lo realizan desde una computadora y no desde un dispositivo móvil. No obstante, algunos participantes indican que sí hacen uso de Gestión en Línea desde el celular, cuando están fuera de la oficina. Aun así, indican que prefieren la página web sobre en app, ya que la página ofrece las mismas funciones que Gestión en Línea desde la computadora.

Tanto la aplicación como la página del Poder Judicial resultan complejas de entender para público no especializado:

El acceso de usuarios particulares al expediente se ha prestado para malentendidos donde el abogado termina teniendo que aclarar lo que presenta la plataforma. Esto en la mayoría de los casos genera retrabajo para los representantes legales. De acuerdo con declaraciones de los profesionales entrevistados, a la mayoría de los clientes les cuesta entender la terminología de ambas plataformas. Tanto el app, como Gestión en Línea no hacen distinción si se es abogado o una persona usuaria particular y presentan información de alta complejidad legal a usuarios que no tienen el conocimiento en derecho para entenderla.

Citas con temáticas comunes identificadas:

Amplio desconocimiento de la existencia y utilidad del app del Poder Judicial:

“Yo no tenía la menor idea de que había una aplicación. Ahora no sé qué tanto le daría uso, por lo menos a una aplicación móvil, porque el grueso del trabajo que se sube se revisa y se analiza desde la plataforma se trabaja en una computadora. Vos difícilmente vas a ir en el carro subiendo un escrito.”

“Los abogados utilizamos la computadora. No es que estás en tu celular trabajando, entonces si estás en la computadora yo creo que lo más fácil es entrar a Gestión en Línea o al Poder Judicial en línea. Entonces yo realmente no la uso. Sé que existe, pero yo no la uso.”

“Siempre uso la computadora. Es más, ve que curioso, para mí es nuevo que se puede usar desde el teléfono.”

“La utilice por un tiempo el año pasado, principalmente, ya actualmente no lo utilizo.”

“En su momento como que no era tan fácil de utilizar. Entonces preferiría como nosotros siempre estamos frente a una computadora. Es más fácil como revisar acá.”

“No era tan sencilla y tampoco decía como la información, como era y algunas veces ni cargaba.”

Tanto la aplicación como la página del Poder Judicial resultan complejas de entender para público no especializado:

“Yo creo que he tenido que estar explicando malentendidos porque muchas veces no interpretan bien el sentido, el expediente o no entienden lo que están ellos leyendo”.

“A veces se ponen muy ansiosos (los clientes) porque no comprenden la mecánica o más que todo el verbo que se utiliza, que no se entiende. O sea, eso es para los abogados, no para la gente”.

9. Comentarios finales

Principales hallazgos:

Los principales hallazgos de la siguiente sección han sido segmentados por temática, ya que se trata de una cantidad significativa de hallazgos, con temáticas varias.

Gran ayuda fuera de la GAM:

La plataforma es una gran ayuda para quienes ejercen fuera de San José, ya que les simplifica la entrega de documentos y los desplazamientos. Esta ayuda resulta vital para los asistentes legales que ejercen fuera de la GAM, a quienes aún les solicitan con frecuencia que vayan a presentar escritos a tribunales en la capital.

Varios participantes indican que a manera de concepto el sistema cumple con todo lo que se podría realizar en un juzgado físico de manera digital. No obstante, en la práctica el funcionamiento de la plataforma no es ideal.

Falta de capacitaciones en ciertas poblaciones profesionales:

Queda en evidencia la falta de capacitaciones uno a uno para la población profesional de más edad. Se trata de profesionales que llevan la mayor parte de su carrera profesional trabajando en modalidad presencial y a quienes se les ha dificultado más el cambio a expedientes digitales. Un video no es lo mismo que acompañamiento directo para esta población.

Citas con temáticas comunes identificadas:

Gran ayuda fuera de la GAM:

“Con el Sistema de Gestión en Línea es un par de clicks y enviar y ya estuvo. No tuve que ir hasta San José.”

“Creo que la función del sistema de hacer un juzgado digital, si lo querés llamar así, de traer las funciones que vas a hacer en el juzgado. Me parece que están cubiertos porque ahí pues no tenés nada más que hacer.”

Falta de capacitaciones en ciertas poblaciones profesionales:

“Una vez me invitaron a una capacitación en la corte, aquí en Cartago, en los tribunales. Yo asistí y fue muy interesante. Un muchacho muy buena gente y nos fue explicando a varios abogados que estábamos ahí, que llegamos como decir el paso inicial para utilizar la herramienta.”

“Yo he visto los videos, pero no es lo mismo que tener a alguien a la par o digamos conectado con usted, que le diga bueno, no, eso no está bien, eso no lo está haciendo bien, tiene que hacerlo así.”

Perfiles de “personas” para usuarios externos

A continuación, se presentan usuarios arquetípicos para los cuales se realizarán las recomendaciones finales de este estudio de usabilidad y experiencia de usuario. Luego del ciclo de entrevistas y el análisis de patrones comunes se determina que existen dos grandes grupos de usuarios dentro del público externo que utiliza la plataforma de Gestión en Línea del Poder Judicial. Se trata de usuarios profesionales y usuarios particulares.

Dentro del arquetipo **persona usuaria profesional** se agrupan tanto profesionales en derecho con y sin especialidad como los asistentes legales de los mismos. Esto debido a que ambos grupos de usuarios comparten la mayor parte de necesidades al interactuar con la plataforma y no existen diferencias significativas dependiendo de la materia que puedan requerir de plataformas distintas para satisfacer las necesidades de profesionales según la materia en la que ejercen. Su nivel de conocimiento en derecho es muy elevado y el uso que le dan a la plataforma es extensivo. De acuerdo con la Contraloría de Servicios del Poder Judicial este usuario arquetípico representa menos de la mitad de los usuarios que acceden a Gestión en Línea diariamente, pero son quienes interactúan con la mayoría de los servicios ofrecidos actualmente.

El arquetipo **persona usuaria particular** hace referencia a cualquier persona que deba interactuar con Gestión en Línea porque se encuentra en un proceso legal. Se puede tratar de usuarios que han contratado representación letrada o que se encuentran llevando un caso en el juzgado de tránsito por su cuenta. Su nivel de conocimiento en derecho es nulo o muy reducido y el uso que le dan a la plataforma es de consulta y bastante superficial. De acuerdo con la Contraloría de Servicios del Poder Judicial este usuario arquetípico representa más de la mitad de los usuarios que acceden a Gestión en Línea diariamente.

Adicionalmente se identifica la presencia de varios públicos internos al Poder Judicial que podrían beneficiarse de un ejercicio similar que profundice en sus necesidades específicas. Entre posibles públicos se identifican:

- Asistentes de jueces
- Técnicos en el Poder Judicial
- Defensores públicos
- Personal de Contraloría de Servicios
- Personal de tecnologías de información.

A continuación, se presentan las dos personas arquetípicas generadas.

Figura 2.
Arquetipo de persona usuaria profesional



Fuente: Elaboración propia.

Figura 3
Arquetipo de persona usuaria particular



Fuente: Elaboración propia.

Journey maps por usuario

Se realizaron mapeos de la experiencia de uso de la plataforma para las personas arquetípicas definidas en la sección anterior. El objetivo de este ejercicio es visualizar las experiencias específicas por las que pasa cada "persona" para completar el proceso en estudio, es decir al interactuar con Gestión en Línea y sus diferentes servicios.

Los mapeos completos se pueden consultar en el apéndice 4. No obstante cabe resaltar que ambos tipos de personas usuarias pasan por etapas similares al interactuar con la plataforma, a saber: 1. toma de conciencia, 2. ingreso al sistema, 3. interacción con el sistema y 4. solicitud de ayuda. Haciendo la excepción de que los usuarios particulares interactúan con el sistema principalmente para consulta del estado o avance de su expediente. Mientras que los usuarios profesionales profundizan mucho más en los servicios ofrecidos ya que cuentan con necesidades más complejas como lo son: consulta detallada de expedientes, subir documentos y creación de casos nuevos.

Ambos perfiles pasan por la etapa de toma de conciencia. En el caso de la persona usuaria profesional se da en su mayoría por conversaciones con colegas o por indicación de algún despacho judicial. En el caso de usuarios particulares suelen ser los mismos representantes legales quienes indican a sus clientes de la existencia del sistema.

La experiencia de ingreso al sistema suele ser similar, pero para usuarios profesionales se adiciona la capa de complejidad de tener que ingresar en muchos casos con cuentas de sus jefes, quienes sí están autorizados en un caso en específico.

En cuanto a la interacción con el sistema, para usuarios particulares se suele tratar de interacciones sencillas, básicamente dos: consulta del estado de su expediente o solicitud de hoja de delincuencia. El lenguaje empleado en los expedientes suele confundir a estos usuarios que terminan consultando a sus abogados o al mismo juzgado para clarificar el estado de su caso. Para usuarios profesionales se determinaron tres servicios principales: consulta de expedientes, envío de escritos (incluye creación de casos nuevos) y uso de calculadoras jurídicas.

Los principales puntos de dolor en estas interacciones tienen que ver con falta de jerarquía de la información en el sistema y escasa retroalimentación al realizar una acción. Es decir que tanto la arquitectura de la información con el diseño visual de la interfaz no diferencia entre servicios esenciales para cada grupo de usuarios y servicios que no se utilizan con tanta frecuencia. Así mismo no se presentan estados de error ni mensajes de confirmación dentro de ninguno de los flujos analizados. Esto genera en los usuarios una sensación de estar adivinando si están realizando la acción de manera correcta.

El último punto de interacción entre ambos journey maps es solicitar ayuda. En el caso de usuarios particulares suelen terminar consultando con sus abogados o en el juzgado cuando requieren soporte técnico. Para usuarios profesionales se trata de una experiencia que genera bastante frustración e impotencia ya que en la mayoría de los casos la respuesta de soporte

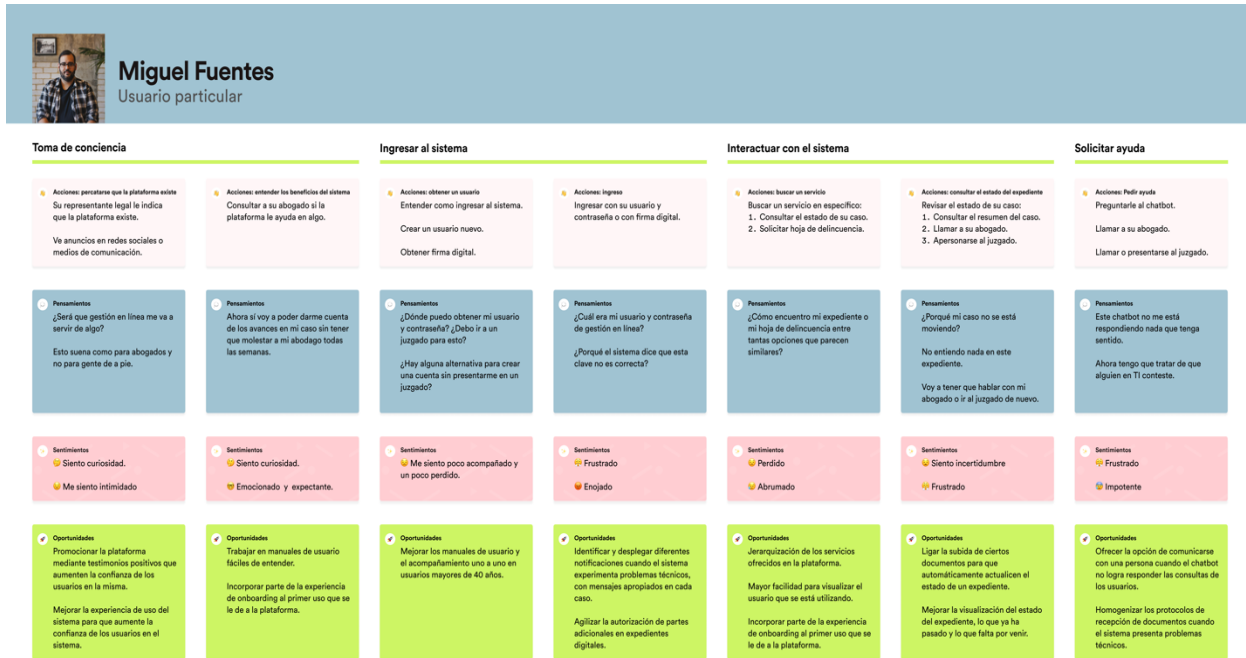
técnico es que deben esperar a que se restablezca el sistema, indicando así la importancia que solucionar esta problemática presenta para los grupos de usuarios en estudio.

En general ambos mapeos presentan una ruta similar, la experiencia inicia en un tono optimista de curiosidad y expectativa, en la teoría la plataforma debería facilitar sus trámites. Conforme se dan las interacciones con el sistema los usuarios se sienten más frustrados e impotentes. En muchos casos no es que los expedientes no estén siendo procesados, sino más bien que el sistema no refleja su avance y tampoco les permite a los usuarios tener una visualización de las etapas restantes para que finalice su proceso.

Una plataforma como Gestión en Línea cuenta con un potencial enorme para agilizar trámites legales de manera digital, pero sin la segmentación de públicos adecuada esta plataforma genera confusión entre el público no especializado. Adicionalmente una arquitectura de información que no prioriza los servicios relevantes para los usuarios profesionales y la falta de retroalimentación al interactuar con ciertos servicios generan altos niveles de frustración y desconfianza para la información presentada en la plataforma.

A continuación, se presentan los dos mapeos completos que se realizaron para las experiencias por las que pasa cada una de las personas arquetípicas definidas en la sección anterior. El objetivo de este ejercicio fue visualizar las experiencias específicas por las que pasa cada "persona" para completar el proceso en estudio.

Figura 4
Journey map de persona usuaria particular



Fuente: Elaboración propia.

Figura 5
Journey map de persona usuaria profesional



Fuente: Elaboración propia.

Principales hallazgos y recomendaciones de usabilidad

A continuación, se presentan los principales hallazgos identificados a manera de áreas de oportunidad dentro de los journey maps por persona usuaria arquetípica. Cada hallazgo se acompaña de sus respectivas recomendaciones de usabilidad para mejorar la experiencia de usuario de la plataforma. Los hallazgos se presentan agrupados dentro de las etapas identificadas en los journey maps y por persona usuaria arquetípica a la que benefician, para facilitar su consumo y posterior ejecución.

1. Toma de conciencia: hallazgos y recomendaciones

Falta de confianza en la plataforma

Debido a constantes problemas técnicos y un diseño de la plataforma no centrado en la persona usuaria, se presentan graves problemas de falta de confianza en la plataforma en estudio. Es por eso por lo que a pesar de los esfuerzos del Poder Judicial por promocionar la misma, muchos usuarios aún desconocen de su existencia, ya que el boca a boca y los testimonios positivos son casi inexistentes en este momento.

Se recomienda un cambio de dirección en la estrategia de promoción para Gestión en Línea. El boca a boca y los testimonios positivos tienen un gran peso en la promoción de productos digitales. Al invertir en una mejor experiencia para las personas usuarias, estas mismas serán voceras entre sus círculos, de los beneficios que les traiga el utilizar Gestión en Línea. Se trata de una promoción más orgánica y que puede llegar a personas usuarias que tal vez no se darían por enterados mediante estrategias publicitarias más tradicionales.

Falta de manuales de usuario simplificados

La plataforma no cuenta con una experiencia de inducción inicial y la única manera de familiarizarse con las decenas de servicios ofrecidos es mediante prueba y error o recurriendo al manual de usuario de más de 100 páginas. No obstante, la mayoría de las plataformas modernas permiten realizar procesos complejos de manera intuitiva y sin necesidad de los extensos manuales de usuario.

Se recomienda invertir en una experiencia de inducción integrada con el primer uso de la plataforma para atender las necesidades y preguntas de muchos usuarios que en el pasado quedaban cubiertas en cientos de páginas de texto de un manual de uso tradicional. Al mapear los pasos iniciales que todo usuario tiende a seguir al utilizar la plataforma por primera vez, se pueden ir introduciendo servicios complejos dentro de los primeros pasos que van tomando las personas usuarias dentro de Gestión en Línea.

2. Ingreso al sistema: hallazgos y recomendaciones

Falta de retroalimentación en caso de que el sistema experimente problemas técnicos:

Actualmente el sistema no presenta ningún mensaje de error en caso de experimentar problemas técnicos durante el inicio de sesión o una vez que se está haciendo uso de alguno de los servicios disponibles.

Se recomienda implementar al menos dos tipos de mensajes de error. El primero en caso de que en el sistema no se pueda tener acceso del todo ya que se encuentra experimentando problemas técnicos. Como segundo caso se recomienda implementar mensajes específicos en caso de que algún servicio en particular se encuentre experimentando problemas técnicos.

Cómo estructura básica para estos mensajes de error se recomienda mencionar una breve descripción de lo que está ocurriendo y como impacta a la persona usuaria. También se recomienda colocar un código específico para que la persona pueda reportar el error a soporte técnico y una instrucción de rutas alternativas que la persona pueda tomar para continuar con su trámite aún si la plataforma en línea está experimentando problemas técnicos. Por ejemplo, si el sistema no puede cargar del todo, poner a disposición de las personas usuarias un directorio para comunicarse con cada despacho del Poder Judicial vía telefónica y por correo electrónico en los casos que sea posible. Por ejemplo: en este momento no es posible acceder a Gestión en Línea, por favor inténtelo más tarde. En caso de requerir atención inmediata, favor comunicarse con su despacho judicial respectivo.

Dificultad para autorizar nuevos usuarios en expedientes ya existentes

Se identificó una dificultad por parte de usuarios profesionales para conseguir autorización a expedientes ya existentes. Esta situación se ve agravada por el hecho de que los asistentes legales son quienes normalmente interactúan con los expedientes y para poder obtener acceso a los mismos tienden a iniciar sesión con los usuarios de sus jefes, que sí se encuentran autorizados en los expedientes respectivos. Si bien es cierto que cualquier parte puede subir un documento a un expediente, la consulta de este solo la puede realizar una parte autorizada y el proceso de autorización para expedientes digitales se ha vuelto mucho más lento que para expedientes físicos.

Se recomienda implementar un flujo para solicitud de autorizaciones desde la misma plataforma, o la posibilidad de que las mismas partes autorizadas puedan agregar y remover nuevas partes autorizadas a un expediente. De esta manera se contará con un registro digital de las solicitudes de autorización para poder rastrear cuánto tiempo demoran en cada despacho judicial y si se están realizando del todo.

Falta de acompañamiento uno a uno:

La mayoría de las personas usuarias profesionales, que han pasado la mayor parte de su carrera realizando consultas a expedientes de manera presencial, han experimentado mayores desafíos en la transición a expedientes digitales; respecto a personas usuarias recién graduadas de la universidad.

Se recomienda implementar un programa de acompañamiento especial uno a uno para usuarios que así lo soliciten. En muchos casos los entrevistados de más edad explicaban como sus dudas no son evacuadas con solamente un video. Adicionalmente para facilitar la transición a expedientes digitales se recomienda implementar la posibilidad de descargar el expediente completo y actualizado en PFD para asemejar el formato en que lo recibiría un usuario si se apersona a un despacho judicial.

3. Interacción con la plataforma: hallazgos y recomendaciones

Falta de segmentación del contenido de la plataforma:

Uno de los principales hallazgos de la investigación realizada es la diferencia entre las necesidades de los públicos identificados como principales usuarios arquetípicos de la plataforma en cuestión. Para la persona usuaria particular, la plataforma funciona principalmente para consultar el estado de sus expedientes activos. No obstante, para la persona usuaria profesional la plataforma cumple muchas más funciones, siendo las principales identificadas: consulta de expedientes a profundidad, envío de escritos y creación de casos nuevos. Seguido en un plano secundario por el uso de algunas calculadoras legales. Esta clara distinción entre el uso que una persona particular de la a la plataforma y la que le da una persona usuaria profesional deja en evidencia la falta de segmentación en la plataforma actual.

Para atender esta diferencia entre las necesidades de los públicos involucrados se recomienda un rediseño de la arquitectura de la información que permita el acceso a interfaces distintas según el tipo de usuario. Se recomienda una interfaz para personas usuarias profesionales donde se prioricen los servicios de: consulta de expedientes, envío de escritos y creación de casos nuevos. Así como una interfaz simplificada para personas usuarias particulares, donde se permita visualizar el estado de los expedientes activos de la persona en cuestión, y desglose de las etapas recorridas y restantes en el proceso para cada expediente.

Adicionalmente se recomienda una diferenciación visual más pronunciada entre la plataforma antes de iniciar sesión y luego de iniciar sesión, ya que muchos usuarios se confundían entre un estado y el otro. Esta situación los llevó a incurrir en errores como como buscar servicios que no se encuentran disponibles antes de iniciar sesión.

Falta de retroalimentación y optimización de la subida de documentos nuevos:

El servicio de subir documentos nuevos es uno de los que cuentan con mayor tráfico en la plataforma actualmente. No obstante, el proceso resulta engorroso y frustrante para muchos usuarios debido a la falta de retroalimentación a manera de mensajes de confirmación de éxito o error.

Adicionalmente, el flujo de subir documentos puede ser optimizado, ya que actualmente la clasificación de documentos se realiza casi de manera manual ya que los descriptores presentes en la plataforma, en la mayoría de los casos, no aplican para los documentos a subir. La mayoría de los participantes reconocen que los despachos judiciales les indican seleccionar “gestiones interlocutorias varias” y luego especificar en la descripción manualmente.

Como tercer punto a optimizar en este servicio se determina que actualmente la subida de documentos no tiene ninguna injerencia automática sobre la actualización del estado de un expediente, ni sobre la fecha de actualización del expediente.

Para atender los problemas identificados en cuanto a la falta de retroalimentación del sistema y subida de documentos se presentan las siguientes recomendaciones: en primer lugar, se debe realizar un mapeo del flujo que conlleva el subir un documento a un expediente. Luego de identificar las etapas clave, se deben definir aquellos pasos que requieran un mensaje de confirmación de éxito o error. Por ejemplo, se recomienda implementar un mensaje que le indique a las personas usuarias el peso máximo que puede tener un archivo a subir, así como un mensaje confirmando el éxito o error de la subida del documento en cuestión.

En cuanto a la actualización del estado del expediente, se recomienda que, al subir un nuevo documento, dependiendo del descriptor seleccionado, este ingiera sobre el estado del expediente en cuestión. Si para un cambio definitivo de estado se requiere la revisión de personal del despacho judicial, se puede crear la figura de un estado provisional. De esta manera quienes consulten el expediente podrán tener una idea más clara de donde se encuentra el mismo dentro del proceso legal.

Por último, también se recomienda un rediseño, con enfoque visual, de la representación de los estados por los que ha pasado un expediente y de los estados faltantes. Este tipo de visualizaciones son cruciales para cualquier proceso complejo donde los plazos son muy largos y las personas usuarias pueden llegar a sentirse perdidas dentro del proceso. Se recomienda revisar plataformas de compras por internet o compras por mensajería, donde se ilustra visualmente cada paso del proceso y el usuario tiene una clara noción de donde se encuentra cada vez que consulta la plataforma.

Simplificación de las calculadoras legales:

Aquellos usuarios que encontraron la calculadora que necesitaban indican que les fue de utilidad. No obstante, una porción significativa indica no haber encontrado lo que estaba

buscando, ya que no hay una jerarquía clara en la presentación de las calculadoras disponibles. Así mismo la interfaz de las calculadoras es percibida como antigua y poco amigable por varios de los entrevistados.

Se recomienda una jerarquización de la información, así como una sistematización concisa de las calculadoras disponibles y acompañar a cada una de una breve descripción de su utilidad para la persona usuaria profesional y particular. Adicionalmente se recomienda un rediseño a nivel de patrones de diseño e identidad visual de las calculadoras para hacerlas más similares a las calculadoras legales privadas con que muchas personas usuarias ya están acostumbradas a trabajar. Un paso inicial consiste en estudiar interfaces de calculadoras privadas y aplicar sus patrones de diseño en las del Poder Judicial.

4. Solicitud de ayuda: hallazgos y recomendaciones

En cuanto a la solicitud de ayuda en caso de problemas técnicos o de no saber cómo realizar alguna tarea dentro de la plataforma, la investigación deja en evidencia los posibles caminos que existen actualmente:

1. Preguntarle al Chatbot.
2. Llamar/contactar por email a:
 - Departamento de TI en el PJ.
 - Contraloría de Servicios del PJ.
 - Despacho judicial respectivo a la consulta o trámite.

No obstante, fuera del Chatbot, la plataforma no comunica una ruta clara a seguir en caso de requerir soporte de una persona. Varios usuarios indican que el Chatbot en muchas ocasiones no les ofrece solución a sus problemas y se encuentran ante un camino sin salida porque no se les ofrece la posibilidad de contactar a una persona que les brinde soporte uno a uno.

Se recomienda ofrecer la opción de comunicarse con una persona cuando el Chatbot no logre responder las consultas de las personas usuarias. Además de ofrecer protocolos claros de a donde acudir para recibir este soporte uno a uno. Además, en caso de que una persona no logre subir un documento en un plazo que esté por vencer requiera soporte, se recomienda homogenizar los protocolos de recepción de documentos cuando el sistema presenta problemas técnicos, para seguridad de las personas usuarias en caso de una caída del sistema.

Las dos secciones que se presentan a continuación no son parte del mapeo de interacción con Gestión en Línea, pero fueron parte del ciclo de entrevistas realizado previo a los mapeos. A continuación, se presentan los principales hallazgos y recomendaciones para dichas secciones que no forman parte de los mapeos, pero con las que las personas usuarias interactúan en algunos casos en paralelo con Gestión en Línea.

5. Audiencias virtuales: hallazgos y recomendaciones

En general las audiencias virtuales han funcionado adecuadamente durante la pandemia. La mayoría de las personas usuarias particulares prefirieron seguir acudiendo a los despachos de sus representantes legales a tomar las audiencias virtuales, pero la virtualización efectivamente ayudó a agilizar procesos o evitar bloqueos durante la pandemia. No obstante, algunos usuarios esperan mayor integración de las audiencias virtuales dentro de la agenda del expediente en línea.

Se recomienda presentar las audiencias pasadas y futuras dentro de la sección de agenda del expediente en línea para consulta de la persona usuaria profesional y particular. Así mismo, las audiencias grabadas pueden llegar a ser de utilidad si se adjuntan al expediente digital a manera de documentación.

6. Aplicación del Poder Judicial: hallazgos y recomendaciones

La aplicación del Poder Judicial es menos conocida y utilizada entre los usuarios consultados que la plataforma web Gestión en Línea en su versión para computadoras de escritorio. La mayoría de las personas usuarias consultadas indican que prefieren consultar los servicios de Gestión en Línea desde sus computadoras ya que es ahí donde trabajan la mayor parte del día. No obstante, algunas personas sí indican utilizar sus teléfonos inteligentes para consultar Gestión en Línea cuando se encuentran fuera de la oficina.

Es probable que esta tendencia hacia el uso de dispositivos móviles incremente en los años venideros. No obstante, es importante tener en cuenta porqué las personas usuarias prefieren ingresar a Gestión en Línea desde el celular, sobre utilizar el app del Poder Judicial. Se trata de una percepción de compatibilidad entre los sistemas. Varios usuarios indican que el app no es tan completa como Gestión en Línea y aun entrando desde sus teléfonos quieren tener acceso a todas las funciones que tendrían en sus computadoras.

Cómo primer paso para atender está problemática, se recomienda centralizar los esfuerzos de plataformas en dispositivos móviles en un solo formato. Es recomendable que se trabaje inicialmente en un sitio web responsive, donde el usuario tenga acceso a todas las funcionalidades de Gestión en Línea desde el navegador de su dispositivo móvil. Luego de optimizar la experiencia de uso de dicha plataforma, se podrá valorar si es necesario dedicar recursos a la creación de una aplicación para dispositivos móviles.

Bibliografía

Dirección de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones del Poder Judicial de Costa Rica. (2022). *Datos estadísticos Servicios Tecnológicos de Enero 2022*. San José: Dirección de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

Dirección de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones del Poder Judicial de Costa Rica. (2021). *Datos estadísticos Servicios Tecnológicos de 2021*. San José: Dirección de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.

Poder Judicial de Costa Rica. (20 de Febrero de 2022). *Audiencias Orales por Medios Tecnológicos Materia Civil, Cobros y Concursal*. Recuperado de: <https://audienciasvirtuales.poder-judicial.go.cr/index.php/materias/civil>

Poder Judicial de Costa Rica. (20 de Febrero de 2022). *Audiencia Oral por medio de Videoconferencia o Microsoft Teams Materia Penal, Contravencional, Ejecución de la pena y Penal juvenil*. Recuperado de: <https://audienciasvirtuales.poder-judicial.go.cr/index.php/materias/penal>

Poder Judicial de Costa Rica. (20 de Febrero de 2022). *Información general de servicios tecnológicos*. Recuperado de: <https://observatoriojudicial.poder-judicial.go.cr/pages/datosGenerales/serviciostecnologicos>

Stickdorn, M., & Schneider, J. (2018). *This is service design doing: applying service design thinking in the real world: a practitioner's handbook*. O'Reilly Media, Inc.

Stickdorn, M., & Schneider, J. (2011). *This is service design thinking*. John Wiley & Sons.