

[View results](#)

Respondent

70

Anonymous

320:12

Time to complete

INFORMACIÓN GENERAL

1

Estado Miembro Postulante:

- Antigua y Barbuda
- Argentina
- Barbados
- Belize
- Bolivia
- Brasil
- Canadá
- Chile
- Colombia
- Costa Rica
- Dominica
- República Dominicana
- Ecuador
- El Salvador
- Grenada
- Guatemala
- Guyana
- Haití
- Honduras
- Jamaica
- México
- Nicaragua
- Panamá
- Paraguay
- Perú
- Saint Kitts y Nevis
- Saint Lucia

- Saint Vincent y las Grenadines
- Surinam
- Las Bahamas
- Trinidad y Tobago
- USA
- Uruguay
- Venezuela

2

Institución Pública Postulante:

Poder Judicial de Costa Rica

3

Nombre de la Experiencia Innovadora:

Carlos Morales Castro

4

Fecha de inicio de la implementación:

Nota: Se exige 02 años mínimo de implementación. No se considerará el tiempo de diseño y elaboración de la experiencia, así como el tiempo que fue necesario para la búsqueda de recursos si es aplicable.

10 de marzo del 2021

5

Categoría a la que postula:

- Innovación en el Gobierno Abierto
- Innovación en el Uso de Evidencias desde las Ciencias del Comportamiento
- Innovación en la Inclusión Social
- Innovación en la Promoción del Enfoque de Igualdad de Género, Diversidad y Derechos Humanos
- Innovación en Gobierno Inteligente

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

6

Nombre de la Entidad Postulante:

Poder Judicial de Costa Rica

7

Dirección:

Costa Rica, San José, Barrio Gonzalez Lahmann Avenida 6 y 8, Calle 19

8

Teléfono:

+506 87148312

9

Página Web:

<https://pj.poder-judicial.go.cr/>

10

Correo Electrónico:

cmoralesc@poder-judicial.go.cr

11

Nivel Administrativo de la Entidad:

- Nivel Nacional
- Nivel Estadual - Regional
- Nivel Local
- Other

12

Naturaleza Administrativa:

- Poder del Estado
- Ministerio, Secretaría
- Órgano Autónomo
- Agencia Especializada
- Empresa Pública
- Other

INFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA

13

Resumen Ejecutivo: En esta sección se pide exponer brevemente la experiencia innovadora presentada. Por favor, facilite información que corrobore y resalte elementos que estime importantes de la iniciativa **(300 palabras como máximo)**:

La tipificación de escritos para la materia cobratoria en el Poder Judicial de Costa Rica es un modelo de clasificación que permite a través de un proceso de reconocimiento óptico de caracteres extraer de los documentos presentados en línea, el texto de dichos documentos, para después ser limpiado y analizado de forma automática, brindando como resultado una tipificación del tipo de documento.

Este modelo de clasificación utiliza técnicas de aprendizaje automático para extraer características relevantes de los textos y asignarles una o varias categorías predefinidas. Al entrenar el modelo con un conjunto de datos etiquetados previamente y además brindar mecanismos para seguir aprendiendo, el sistema puede aprender nuevos patrones y perfeccionar los existentes, a través de características comunes asociados con cada clasificación, para luego aplicar esa experiencia en el reconocimiento de nuevos textos sin clasificar.

El objetivo de tener IA clasificando documentos es mejorar la eficiencia, precisión y productividad en la gestión de la información, automatizando el proceso de clasificación, facilitando la búsqueda de información, optimizando la asignación de trabajo y recursos.

14

Antecedentes: Describa la situación inicial que se pretendió fortalecer y/o mejorar, o el problema que se busco solucionar, existente antes de la implementación de la experiencia innovadora **(300 palabras como máximo)**:

La materia cobratoria en el Poder Judicial de Costa Rica es la que cuentan con un mayor número de documentos recibidos diariamente; es un problema desafiante debido a varios factores:

1. Gran volumen de datos: En la era digital, se generan enormes cantidades de documentos y textos en línea. Clasificar y organizar esta vasta cantidad de información de manera eficiente se vuelve cada vez más complejo.
2. Ambigüedad y subjetividad: Los textos pueden contener ambigüedades y expresiones subjetivas que dificultan su clasificación precisa. El significado de ciertas palabras o frases puede variar según el contexto o la interpretación personal, lo que puede llevar a resultados de clasificación inconsistentes.
3. Clasificación en múltiples categorías: A menudo, los documentos deben clasificarse en más de una categoría. Lidar con la clasificación en múltiples categorías y la asignación adecuada de etiquetas se convierte en un desafío adicional.
4. Evolución y cambio constante: Los temas, tendencias y lenguaje utilizado en los documentos pueden cambiar rápidamente con el tiempo. Esto requiere que los modelos de clasificación se actualicen y adapten continuamente para mantenerse precisos y relevantes.
5. Ineficiencia en la asignación de trabajo: Si los documentos no están clasificados, los encargados de asignar tareas pueden tener dificultades para identificar qué documentos son relevantes para cada tarea o responsabilidad. Esto puede llevar a retrasos en la distribución de trabajo o a asignaciones incorrectas, lo que afecta la eficiencia y productividad general.

15

Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada: Por favor, exponga la relación existente entre la experiencia innovadora y la categoría seleccionada en forma breve y concisa **(300 palabras como máximo)**:

Modelo de tipificación de escritos para la materia cobratoria en el Poder Judicial de Costa Rica se vincula directamente con innovación en el ámbito de un Gobierno Inteligente mejorando la eficiencia como la eficacia de los procesos judiciales. Por ejemplo, la IA puede ayudar en la clasificación y organización de grandes cantidades de documentos. Esto es especialmente útil para la administración pública, que suele manejar una gran cantidad de información y facilita la toma de decisiones, ayuda como fuente para desarrollar nuevas formas eficaces para la asignación de trabajo. Adicionalmente se permite identificar nuevos procesos susceptibles de automatización, además el análisis de la información generada es una fuente confiable de datos para crear conocimiento valioso al analizar un periodo largo de tiempo. Esta integración exitosa de la tipificación de documentos en un contexto de Gobierno Inteligente tuvo una cuidadosa planificación y coordinación, con un enfoque centrado en el ciudadano para resolver los problemas concretos y mejorar la eficiencia.

Vinculación con la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación

A. SINGULARIDAD. Se refiere a la creación de iniciativas que tengan carácter inédito dentro de la administración pública. A través de este criterio, se busca conocer cómo se ideó la experiencia innovadora, cuáles son los antecedentes que presenta y qué características propias comprende, que la hacen única.

Precise la siguiente información **(300 palabras como máximo para cada respuesta)**:

16

¿Quién, cuándo, y cómo se ha originado la experiencia innovadora? Por ejemplo:

- Informe de consultoría
- Propuesta política
- Funcionarios de la misma entidad, etc.

En el año 2019, dentro de la Dirección De Tecnología De Información Y Las Comunicaciones Del Poder Judicial De Costa Rica se desarrolló un proceso para identificar casos de uso para mejorar los tiempos de los procesos jurisdiccionales. Una de las necesidades que se identificaron dentro de este proceso fue la cantidad de escritos que se reciben en la materia cobratoria, por esta razón en conjunto con la Comisión Civil Del Poder Judicial De Costa Rica, se comenzó a trabajar en esta solución. Durante el 2019 se creó una contratación para definir cuál era el modelo ideal para hacer la clasificación automática y cuál era la arquitectura de hardware necesaria para sostener esa solución; en el 2020 se trabajó en la integración de la solución dentro de los sistemas transaccionales del Poder Judicial De Costa Rica con recurso interno. En el 2021 se inició con un plan piloto en el Juzgado De Cobros De Pérez Zeledón, y gracias al esfuerzo de este despacho después de un año se logró alcanzar un porcentaje de precisión del 90%, con este porcentaje de precisión se toma la decisión de empezar a implantar a nivel nacional el tipificador, esto significa que se empezó a utilizar la solución en el resto de despachos de cobratorio del país,

17

Existencia de experiencias similares a nivel internacional, nacional y/o local que han inspirado, informado y/o contribuido para la experiencia postulante:

En los países que tienen más facilidades económicas y tecnológicas, se han desarrollado diferentes soluciones basadas en inteligencia artificial, específicamente igual al tipificador sí hay desarrollos en Chile, Colombia y Brasil, esto se constató en la última Cumbre Judicial Iberoamericana, sin embargo la solución costarricense es producto de un proceso de innovación proactivo liderado por la Dirección De Tecnologías De La Información Y Las Comunicaciones, que busca identificar soluciones para problemas específicos, aprovechando la tecnología disruptiva que se encuentra en ese momento

18

¿Qué elementos concretos pueden indicar que esta experiencia innovadora tiene carácter inédito? En definitiva, ¿qué elementos la diferencian de experiencias similares en otras latitudes?:

La personalización, este elemento es vital dentro de la identificación de documentos, debido a que cada país tiene leyes específicas, y dentro de cada país existen despachos que tienen tradicionalmente una forma específica de redactar documentos. Además, el nivel de incertidumbre que se maneja en este tipo de soluciones es elevado, por esta razón alcanzar un porcentaje de precisión hasta del 90% debe considerarse un logro importante.

Otro elemento de carácter inédito es que esta solución inició únicamente con un entrenamiento de 3500 escritos, en comparación con otras soluciones similares esta es una cantidad diminuta de documentos para entrenar.

El Poder Judicial invirtió en el esfuerzo del despacho para realimentar el modelo y a través de esto mejorar la precisión, esto nos permitió involucrar a los usuarios y sensibilizar la integración de herramientas basadas en inteligencia artificial dentro de los despachos, este último elemento se considera el más importante debido a que a mitigado la Resistencia al cambio que se genera por el temor de ser reemplazado por una máquina.

B. VALOR Y BENEFICIO PÚBLICO. Implica demostrar que la implementación de la experiencia innovadora repercute en un **mayor beneficio a la ciudadanía** (por ejemplo: menores tiempos de espera, información en lenguaje claro, procesos simplificados, etc.).

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

19

Caracterización de la población-meta & tamaño del grupo de personas beneficiarias:

Este tipo de soluciones son aprovechadas por 2 poblaciones específicas, la primera es la población del usuario interno, estas son las personas que trabajan dentro de cada despacho la materia cobratoria, tenemos 11 despachos, con un promedio de 11 personas por cada uno. Ellos se ven ofician al tener un ahorro económico por el uso de herramientas basadas en inteligencia artificial, por qué pueden hacer más con los mismos recursos que tienen, al automatizar las tareas simples y repetitivas, los seres humanos pueden enfocarse en tareas complejas.

El segundo grupo poblacional es el usuario externo, este también se agrupa en 2 categorías importante, hoy lo que se conoce como grandes usuarios que representan las entidades financieras más grandes como por ejemplo los bancos estatales, empresas que se dedican a brindar préstamos y las instituciones que financian electrodomésticos, automóviles, motocicletas ropa y otros. Y las personas físicas que también presentan trámites dentro del poder judicial de Costa Rica. estos grupos se benefician al contar con una reducción en los tiempos de tramitación de sus casos.

20

Metas/Indicadores de Cobertura

Cantidad de despachos de cobros implementados

21

Metas/Indicadores de Resultados: Aquí brindar datos cuantitativos y cualitativos de la situación anterior a la implementación y los resultados obtenidos al implementar la experiencia innovadora

Cantidad de ahorro económico y de recursos

22

Metas/Indicadores de Impacto:

plazos de tramitación antes y después del tipificador

23

Herramientas, metodologías y técnicas que a bien se consideren para medir la cobertura, los resultados y el impacto de la experiencia innovadora en función de sus objetivos y metas inicialmente propuestos Por ejemplo: (a) encuestas de opinión (surveys), (b) experimentos de campo (field experiments), (c) experimentos naturales (natural experiments) y/o RCTs (randomized controlled trials), entre otros.

Análisis de datos generados por la estadística institucional e información del proceso

C. REPLICABILIDAD. Se refiere a las **condiciones de transferibilidad y replicabilidad de la práctica innovadora en otros países de las Américas**. Para tal efecto deberían ser valorados la posibilidad de adaptación de los procesos administrativos a otros contextos institucionales, accesibilidad de la financiación, condicionamientos políticos, sociales y culturales de la organización y del entorno, etc.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

24

Complejidad operacional para la implementación de la práctica en su país/organización:

Hoy la complejidad operacional según la experiencia del poder judicial de Costa Rica es media alta, debido a que los modelos basados en inteligencia artificial requieren una mejora continua a través de las realimentación de los usuarios, esto significa que las personas que trabajan en los diferentes juzgados de cobros, durante el día registran realimentaciones que le permiten al modelo ir mejorando e incluyendo de ser necesario nuevos tipos de documentos.

Si bien es cierto durante el tiempo esta realimentación disminuye, hoy pero no desaparece. adicionalmente se debe contar con una plataforma capaz de sostener este tipo de soluciones, para esto se requiere tanto hardware cómo licenciamiento de software.

Esto genera dentro de la institución nuevos roles de trabajo, en especial dentro de las Direcciones De Tecnología, debido al soporte y seguimiento que se le debe brindar a este tipo de soluciones.

25

Grado de sensibilidad política o necesidad de obtener apoyo de autoridad política en su país/organización:

Los temas de inteligencia artificial han tenido un crecimiento en los últimos años por diferentes factores, sin embargo estas soluciones que simulan la capacidad de las personas y son entrenadas por personas no son perfectas, existen sesgos dentro de sus entrenamientos que a veces materializan fallos, para mitigar este tipo de comportamiento se debe desarrollar alguna política o lineamiento para el uso responsable y ético de la inteligencia artificial dentro de los procesos que se generan en la administración pública, con especial énfasis en la transparencia y explicabilidad de estos modelos.

26

Factores críticos de éxito (FCE) en su país/organización:

El factor crítico de éxito principal es contar con un equipo interdisciplinario que entrene y supervise el modelo, personas técnicas muy fuertes en matemáticas, estadística y aprendizaje automáticos más usuarios expertos con mucha experiencia. Otros factores son tener acceso a los datos para entrenar y buen apoyo en toda la jerarquía institucional

27

Cambios en el ordenamiento legal que fueron necesarios en su país/organización:

Ninguno

28

Grado de coordinación interinstitucional requerido en su país/organización:

Se hay realizado reuniones con los usuarios externos para explicar la solución y detallar su funcionamiento.

29

Recursos humanos y financieros requeridos vs. obtenidos en su país/organización:

Este análisis concluye que a 10 años con una inversion total de \$492 644,09 se obtiene un ahorro de \$1 634 536,57 , esto se calcula con el costo del Salario Base técnico judicial 1 por hora por la cantidad de escritos que se tipifican automáticamente, considerando que en promedio, una persona dura más o menos 5 minutos leyendo el documento para clasificarlo. Los cálculos se hacen considerando un tipo de cambio de 544 colones

D. EFICIENCIA. Se refiere a la capacidad de la administración pública para ordenar sus procesos de tal forma que estos optimicen sus recursos (financieros, humanos, logísticos, etc.) y a su vez generen mayores y mejores resultados.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

30

Costo total de la experiencia (estimación en USD/año fiscal):

\$492 644,09

31

Costo-por-persona beneficiada (estimación en USD/año fiscal por beneficiario directos e indirectos):

\$4 071,44

32

Indicador cuantitativo/cualitativo de costo-beneficio (nota: indicar evolución por año fiscal y comparar con experiencias similares o prácticas alternativas siposible):

Mejora en la eficacia hasta en un 50%, considerando la reducción de los tiempos de tramitación antes y después del tipificador

E. SUSTENTABILIDAD. Implica el nivel de resiliencia y enraizamiento de la experiencia que la haga capaz de mantenerse en el tiempo, resistir a los cambios políticos de la administración, cambios institucionales y organizativos, financiamiento, grado de compromiso de las autoridades y personal gubernamental, etc.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

33

Tiempo de vigencia legal:

2 años

34

Nivel del reconocimiento legal de la práctica:

(Por ejemplo: ley ordinaria, documento de política, portaría, reglamento, protocolo internacional).

Borrador de lineamiento institucional

35

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios en la autoridad política (nota: indicar número de ciclos electorales y/o años superados):

2

36

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios en la autoridad administrativa (nota: indicar número de ciclos administrativos y/o años superados):

2

37

Resiliencia de la práctica innovadora a cambios ocurridos en las fuentes de financiación y presupuesto (nota: indicar cambios en fuentes de financiación, en caso pueda estar disponible):

2

38

Porcentaje total de las fuentes de financiación provenientes de la cooperación internacional (estimación en USD/año fiscal, caso disponible):

0

39

Número de donantes/cooperantes (en últimos 2-3 años fiscales):

F. PERSPECTIVA DE GÉNERO, DIVERSIDAD Y DERECHOS HUMANOS. Consiste en determinar cómo la iniciativa sometida a concurso promueve mejoras en las condiciones de igualdad y equidad entre hombres, mujeres y personas de identidad de género diversa, desde un enfoque interseccional, en las dimensiones de acceso, trato, oportunidades, calidad, diferenciación de prestaciones de los servicios públicos, etc. Asimismo, se toma en consideración la dimensión de género, diversidad y derechos humanos dentro de la institución que implementa la experiencia innovadora.

Precise la siguiente información: **(300 palabras para cada respuesta)**

40

¿Se ha tomado en cuenta los principios de Igualdad y No Discriminación en la iniciativa? ¿Se ha tomado en cuenta la perspectiva de género? ¿En qué etapa/s del proceso (Diseño, implementación, etc)? Especificar cómo:

Sí, ambos son principios para el uso responsable de la AI, El Poder Judicial garantizará un enfoque inclusivo para que los beneficios de las tecnologías de la IA estén disponibles y sean accesibles para todas las personas, teniendo en cuenta las necesidades específicas de los diferentes grupos de edad, los sistemas culturales, los diferentes grupos lingüísticos, las personas con discapacidad, las niñas y las mujeres y las personas desfavorecidas, marginadas y vulnerables o en situación de vulnerabilidad. Se deberán de hacer esfuerzos por reducir las brechas digitales y garantizar el acceso inclusivo al desarrollo de la IA y la participación en él. Se deberá promover la equidad entre las zonas rurales y urbanas y entre todas las personas, con independencia de su raza, color, ascendencia, género, edad, idioma, religión, opiniones políticas, origen nacional, étnico o social, condición económica o social de nacimiento, discapacidad o cualquier otro motivo, en lo que respecta al acceso al ciclo de vida de los sistemas de IA y la participación en él.

Pero es importante resaltar que esta solución es la base para seguir desarrollando mejoras en los procesos y su nivel de riesgo para incumplir estos principios es muy baja.

41

¿Se ha mantenido algún tipo de coordinación con el Mecanismo Nacional de la Mujer (Ministerio de la Mujer o equivalente) de su país, en sus esfuerzos para avanzar un enfoque de igualdad de género y de derechos en la iniciativa? ¿Con alguna otra instancia del gobierno responsable de temas de diversidad (personas indígenas, afrodescendientes, con discapacidad, migrantes, LGBTI, etc.)?:

42

En caso se haya mantenido algún tipo de coordinación con la entidad o su equivalente anteriormente mencionada, ¿en qué consistió esa coordinación y qué resultados o compromisos se obtuvieron?

43

¿Cuenta la experiencia innovadora con estrategias explícitas/institucionalizadas de acción afirmativa o de inclusión de con las personas beneficiarias atendiendo las diferencias basadas en género u otras variables (raza, etnia, personas con discapacidad, nivel socioeconómico, etc.)? Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres o padres de familia, poblaciones alejadas, entre otros.

Señale cifras por favor:

El servicio está en línea, en los despachos de cobros únicamente. pero cualquier persona que tenga expedientes en esos despachos puede usarlo

44

¿Cuenta la institución postulante una política de igualdad de género/igualdad de oportunidades? ¿Una unidad o punto focal de género? ¿El personal de la institución ha recibido alguna capacitación en la integración de un enfoque de género, diversidad y derechos humanos?. De ser el caso, ¿cuál ha sido la relación con la experiencia presentada?

Sí

G. INCIDENCIA CIUDADANA. Se refiere en demostrar y especificar el tipo, mecanismos y frecuencia de **involucramiento de la ciudadanía** en las diferentes etapas de la experiencia innovadora (sea a través de su diseño, planificación, implementación, evaluación y/o monitoreo), con el propósito de que ésta cumpla con los objetivos institucionales trazados y, al mismo tiempo, estén en concordancia con las prioridades ciudadanas.

De ser el caso, explique como la experiencia presentada toma en cuenta los siguientes elementos: **(300 palabras para cada respuesta)**

45

Información: la información pública es brindada a la ciudadanía por mecanismos de difusión (por ejemplo: informes, reportes, comunicados, portales de transparencia y similares):

Sí

46

Consulta: la información pública objetiva y balanceada así como la toma de decisiones adoptadas, han tomado en consideración aportes y análisis brindados desde la ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de escucha (por ejemplo: encuestas, audiencias públicas, redes sociales, chatbots y similares):

EN las reuniones que se hacen con los usuarios se identifican oportunidades de mejora

47

Co-diseño: los problemas y soluciones adoptadas denotan un involucramiento constante y directo con la ciudadanía en general, organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de diseño colaborativo (por ejemplo: pruebas de concepto, prototipaje, ensayos de validación, laboratorios de innovación y similares):

No siempre

48

Colaboración: la identificación de los problemas y la entrega de soluciones han sido realizados a través de una colaboración permanente y estrecha con miembros de organizaciones de la sociedad civil y agentes sociales por medio de mecanismos de implementación colaborativa (por ejemplo: participación de líderes de la comunidad de personas beneficiarias en la entrega "al final de la línea" ("last mile delivery") de la práctica innovadora:

Esta solución no. Aunque el Poder Judicial sí tiene esos mecanismos

ANEXOS (OPCIONAL)

49

Anexo I. Agregar link del documento:

https://pjcr-my.sharepoint.com/:v/g/personal/cmoralesc_poder-judicial_go_cr/ETe0eNKZY41CkIx3hLbWY3kBea0nUAG2sJtRxoXBl4y-6A?e=K2rhQo

50

Anexo II. Agregar link del documento:

https://pjcr-my.sharepoint.com/:p/g/personal/cmoralesc_poder-judicial_go_cr/EQVGZ5Q4HxdOnxi73dz6pkQBhRdEonGXiXEMErYj4oy09w?e=sbYVHq

51

Anexo III. Agregar link del documento:

https://pjcr-my.sharepoint.com/:p/g/personal/cmoralesc_poder-judicial_go_cr/EXqqzlvU2ApEjRwVjGyMMMyMBdYHkIVOpk5DRElzPHbeWtg?e=RH8hDs

DECLARACIÓN DE PARTICIPANTES



La Institución Postulante, a través de quien suscribe, declara que:

1. Conoce las Bases de la actividad "Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva" y acepta todos sus alcances.
2. Toda la información expuesta en el formulario de postulación es veraz y verificable y de entera responsabilidad del postulante.
3. Está dispuesta a proporcionar al Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA toda la información complementaria que le sea solicitada durante el proceso de evaluación.
4. No tiene, o no ha tenido en los últimos cinco años, ningún tipo de vinculación (exceptúese la nacionalidad) con alguno de los Jurados o miembro del Departamento para la Gestión Pública Efectiva.
5. El Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA está autorizado a realizar la difusión de la experiencia innovadora en postulación, así como de los resultados del proceso de reconocimiento.

52

Nombre de la/del Representante Legal:

53

Cargo:

54

Teléfono:

55

Correo Electrónico:

56

Nombre de la persona de contacto:

57

Cargo:

58

Correo electrónico:

cmoralesc@poder-judicial.go.cr

59

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2023:

Sí

NO