Ficha para inscripción en el Premio Innovare Internacional

Identificación de la práctica

1.Título de la práctica: La tecnología como apoyo a La administración de justicia y la atención de las personas usuarias.

2.Dirección donde la práctica se realiza: Despachos judiciales, Ministerio Público y Unidades Administrativas a nivel nacional.

3.Ciudad/Estado: Nivel Nacional

4.País:Costa Rica

5.Descripción resumida de la práctica: Desde el año 1996 el Poder Judicial de Costa Rica enfoca sus esfuerzos en el mejoramiento de las formas de trabajo y el apoyo a la gestión judicial por medio de herramientas informáticas que facilitan la gestión de los despachos judiciales. Para esto ha elaborado un conjunto de soluciones que soportan el proceso judicial desde que inicia en la oficina receptora de documentos hasta que finaliza en última instancia. Dichas soluciones han sido puestas en las diferentes instancias de los despachos judiciales en gran parte del país donde la plataforma de telecomunicaciones lo ha permitido (los despachos con sistemas atienden el 80% del circulante del Poder Judicial) y se continúa en proceso de implantación.

Además, estas aplicaciones han facilitado a los usuarios de la administración de justicia su interacción con las oficinas judiciales, simplificando trámites, optimizando los procesos y

reduciendo los tiempos de respuesta, logrando un mejor servicio judicial y apoyo a las políticas de ahorro de papel. Para esto se han realizado diferentes esfuerzos, dentro de los cuales se pueden mencionar:

1. Registro Electrónico de Mandamientos, mediante la interoperabilidad de servicios con el Registro de la Propiedad se facilita el traslado de forma automatizada e inmediata de la anotación o la cancelación de anotación para su debido trámite. Con esta iniciativa se ha logrado reducir los tiempos de ejecución en los mandamientos de embargo que se envían al Registro Nacional de la Propiedad, permitiendo así que los mismos sean realizados por los jueces de los despachos judiciales y tramitados completamente en línea. Con esto se logra una mejora en la atención de las causas judiciales ya que simplifican trámites y se optimiza el proceso, beneficiando al usuario con una mejor atención a sus pretensiones y eliminando la necesidad de dar seguimiento en el Registro Nacional.

2. **Automatización de Depósitos Judiciales:** en alianza con el Banco de Costa Rica en el año 1996 se ejecuta el proyecto de automatización de depósitos y pagos judiciales cuyo objetivo principal es la simplificación de trámites y reducción de tiempos en el depósito y cobro de los dineros a favor de causas judiciales, que tenía consecuencias a nivel social principalmente en los expedientes de pensiones alimentarias.

3. **Administración y Control Electrónico de Juzgamientos**, esta práctica permite llevar el servicio a las personas usuarias al

lugar donde viven, ya que anteriormente se brindaba únicamente en San José provocando que el usuario tuviera que trasladarse desde cualquier parte del país para realizar este trámite. La descentralización y la inclusión del mismo como un servicio más en la WEB del Poder Judicial, ha permitido que los usuarios realicen el trámite de forma cómoda, expedita y económica.

4. Tribunales Electrónicos cero papel, con este proyecto se realiza un rediseño de procesos en los despachos judiciales, buscando nuevas y mejores formas de hacer las cosas, incluyendo el uso de las tecnologías y las mejores prácticas de tramitación, este proyecto inicia con un plan piloto en materia de Pensiones Alimenticias, logrando una disminución radical en los tiempos para fijar la cuota alimentaria pasando de 6 meses a 22 días en promedio. Logrando conciliaciones en aproximadamente el 87% de las causas judiciales e implementando un juzgado completamente electrónico cero papel soportado por los sistemas de gestión judicial, Escritorio Virtual que permite el control de flujos y consulta del estado de las causas por medio de Internet. A la fecha se han realizado cuatro implementaciones piloto, una en materia de pensiones alimentarias, dos en materia cobratoria y una en materia laboral de seguridad social. Actualmente se encuentran en proceso de rediseño e implementación 8 iniciativas dado la experiencia positiva de los primeros pilotos.

5. **Servicios Electrónicos** para las personas usuarias, con las iniciativas de Automatización de Despachos, la implementación

de la nueva ley de notificaciones judiciales que facilita el envío de notificaciones por medios electrónicos como el fax, el correo electrónico y la mensajería móvil. Además del uso de la Agenda Electrónica permite a los usuarios obtener un conjunto de servicios electrónicos que le facilitan la comunicación con las oficinas judiciales, al mismo tiempo que se simplifican los trámites y se reducen el tiempo del proceso.

6.Beneficios alcanzados:

1. Simplificación de trámites.
2. Mejora en el servicio a la persona usuaria y su relación con el sistema judicial.
3. Rediseño de los procesos.
4. Efectividad en los trámites realizados con otras instituciones.
5. Reduce el tiempo de respuesta del proceso judicial. Por ejemplo: con el Sistema de Depósitos Judiciales los beneficiarios reciben su dinero en forma inmediata, en contraposición al sistema tradicional que en promedio tardaba entre dos y cuatro semanas. Con esto se resuelve o minimizan problemas sociales principalmente en Pensiones Alimentarias.
6. Mejoras en los procesos y operaciones de la organización.
7. Integración de la información y los sistemas.
8. Descentralización de los servicios.

9. Minimiza de la afluencia de público a las oficinas judiciales.
10. Mejora la imagen del Poder Judicial, al brindar un servicio más eficiente y de calidad.
11. Permite al Poder Judicial una considerable economía de recursos materiales (reducción del uso de papel) y humanos, al automatizar y simplificar los procesos.
12. Democratiza la Tecnología en el Poder Judicial: con la implantación de SDJ llega al despacho mejor equipo de cómputo, redes locales, acceso a la intranet, Internet y al correo electrónico.

Narración detallada de la Práctica

7.¿Cuánto tiempo hace que la práctica está en funcionamiento?

La práctica presentada es un conjunto de herramientas tecnológicas y procedimientos desarrolladas en diferentes momentos con un objetivo común: mejorar y simplificar el acceso a la justicia.

Tribunales electrónicos, el primer piloto se llevó a cabo en materia de pensiones alimentarias en mayo del 2009. Luego se implantan tres pilotos más: en agosto, noviembre y diciembre del 2009. Actualmente están por iniciar ocho pilotos más en otras materias.

Automatización de Depósitos Judiciales; tiene 13 años en funcionamiento.

Registro Electrónico de Mandamientos: Tiene un año en funcionamiento.

Sistema de Administración y Control Electrónico de ~~Jusgamientos~~Juzgamientos: inició en enero de 2009.

Servicios Electrónicos: inició en el 2008.

8. Explique cómo su práctica contribuye con la modernización de la Justicia.

Contribuye en la modernización de la justicia ya que brinda a las personas usuarias nuevas formas de interactuar con el sistema judicial utilizando las tecnologías, por ejemplo el servicio de Internet, la telefonía móvil, la interoperabilidad con otras instituciones. Siendo el objetivo final proveer de mayores facilidades a las personas usuarias mejorando el acceso a la justicia, descentralizando servicios, mejorando los procesos, simplificando los trámites, eliminando el característico uso de papel y reduciendo costos no solo para el Poder Judicial sino para los usuarios de éste.

Para esto se dota a las oficinas judiciales de herramientas tecnológicas desarrolladas a la medida basadas en procesos rediseñados que hacen eficiente el trámite judicial, eliminando trámites burocráticos, reduciendo considerablemente los tiempos de respuesta que en muchos casos contribuyen a mitigar los problemas sociales.

Se puede decir que se innova en:

- **Uso de la plataforma tecnológica:** Cada vez más las instituciones se ven sometidas a cambios y evoluciones para dar respuesta al entorno y a las

necesidades públicas. Y el Poder Judicial ha encontrado en la tecnología la forma de optimizar sus procesos para proveer servicios a sus usuarios de la manera más eficiente.

- **Interoperabilidad:** Hace uso de la tecnología y establece convenios inter-instituciones para brindar servicios ágiles y funcionales.
- **Trámite oportuno de la información:** El trámite a tiempo de la información evita que se realicen acciones que entorpezcan el proceso judicial.
- **Reducción del uso de papel:** Minimiza el consumo de papel ya que todo el trámite es electrónico.
- **Optimización del tiempo de respuesta del trámite:** Se simplifican los procesos y se reducen los tiempos.
- **Evolución y mejora de procesos:** Beneficia tanto la administración como al servicio público y la imagen de la institución.

9. ¿Cuál es la principal innovación de su práctica?

1. Uso y aplicación de las tecnologías para mejorar y apoyar la tramitación judicial y la relación con las personas usuarias, con base en el rediseño de los procesos.
2. Trámite oportuno de las causas, solicitudes e información.
3. Optimización del tiempo de respuesta del trámite.
4. Simplificación de trámites.
5. Reducción del uso del papel, formularios especiales y suministros de impresión.
6. Descentralización de servicios.
7. Disponibilidad de servicios por Internet, reduciendo la necesidad de que las personas usuarias deban desplazarse

a las oficinas judiciales. Aprovechando el crecimiento en el acceso por parte de la población costarricense a servicios como Internet y telefonía celular.

8. Interoperabilidad con otras instituciones, que permite compartir información, servicios, sistemas, etc., en línea.

10. Explique cómo ha ocurrido el procedimiento de implementación de la práctica.

Administración y Control de Juzgamientos

Inicialmente se implantó en San José, luego se extendió a todos los circuitos judiciales del País.

Automatización de Depósitos Judiciales

Fue un proceso gradual que se inició con un plan piloto en un despacho de pensiones alimentarias, que poco a poco se extendió a todo el país y a todas las materias judiciales, pasando de ser usado en 13 despachos en el 2001, a 226 actualmente. La meta es continuar con un crecimiento sostenido que permita su utilización en todos los despachos judiciales que tramitan expedientes que involucran depósitos judiciales.

Tribunales Electrónicos cero papel

La puesta en práctica ha sido gradual, iniciando por pilotos y expandiéndose a las demás materias. Es requisito que los despachos electrónicos cuenten con la plataforma tecnológica base del Sistema de Gestión de despachos Judiciales y Sistemas anexos.

Registro Electrónico de Mandamientos

Esta fase se ha llevado a cabo de forma incremental por regiones considerando la infraestructura de telecomunicaciones y los despachos donde se tramita mayor volumen de información.

Se estima la implantación de este sistema en más de 100 despachos incorporando alrededor de 350 usuarios.

Servicios electrónicos

Estos pueden ser utilizados en los despachos que cuentan con sistema de Gestión de Despachos Judiciales y Sistemas anexos. La implantación se hace con un piloto en sedes centrales y cuando el servicio es estable se distribuye.

11. ¿Cuáles son las dificultades encontradas?

Inicialmente en estas propuestas se presentó resistencia al cambio, desconfianza por pasar de un proceso donde todo era en papel con sellos y firmas de los jueces, firmas de recibido conforme, con múltiples copias y procesos manuales, a uno totalmente electrónico donde el uso de papel es casi inexistente. Sin embargo, con el tiempo gracias a los buenos resultados, los cambios han sido rápidamente aceptados.

También se enfrentaron problemas en el área de telecomunicaciones dado que no se contaba con enlaces adecuados en todos los circuitos judiciales del país, esta situación ha venido mejorando con la instalación de nuevos enlaces que satisfacen los requerimientos.

Inicialmente no se contaba con servidores adecuados que soportaran el sitio WEB fue necesaria y la nueva demanda de servicios electrónicos.

Ha sido difícil la coordinación con otras instituciones del estado con las cuales se debe poner en marcha la interoperabilidad, en aspectos como metodología, prioridades y plataforma tecnológica a utilizar.

La resistencia al cambio por parte de las personas usuarias, en especial los abogados litigantes, lo cual se a atacado con campañas de capacitación y divulgación.

12.¿Cuáles son los factores de suceso de la práctica?

Registro Electrónico de Mandamientos:

- Compromiso administrativo para el proyecto
- Apoyo interinstitucional
- Planeación eficaz desde el principio
- Disponibilidad de la plataforma de comunicación
- Aceptación del proyecto

SDJ:

- Este sistema fue planificado, desarrollado y plasmado en una realidad por funcionarios del Poder Judicial que tenían todo el conocimiento de la problemática que se vivía día a día y que contaron con todo el apoyo de

la Administración Superior.

- El rediseño de procedimientos se hizo pensando no solo en la reducción de labores para la institución, sino teniendo siempre en mente la solución a un grave problema social que provocaba la tardanza en el pago de las pensiones alimentarias.
- La individualización del control de los depósitos y pagos a nivel de expediente es uno de los principales aspectos que revolucionaron el proceso.
- Convertir en una oportunidad las limitaciones de recursos y en ese momento una inadecuada infraestructura de comunicaciones, gracias al establecimiento una alianza estratégica con una institución bancaria especializada en la recepción y pago de dineros, que ya contaba con una infraestructura de comunicación robusta.

13.Otras Observaciones.

Depósitos Judiciales:

En la actualidad con el SDJ se tramitan cerca de un millón de expedientes de todas las materias, de los cuales el 20% corresponde a Pensiones Alimentarias.

El siguiente cuadro ilustra la cantidad de transacciones y montos procesados de 1997 hasta el 30 de abril de 2010.

Tipo de transacción	Cantidad	Monto US $
Depósitos	5,972,109	616,069,337.06
Autorizaciones de pago	5,566,805	542,490,604.61
Pagos	5,505,439	535,285,317.07

Es muy claro la cantidad de transacciones realizadas y los beneficios que conlleva la utilización del SDJ:

Se han dejado de administrar, archivar, controlar cerca de seis millones de depósitos, que hubiesen requerido 30 millones de formularios incluidas las copias, que en si mismo involucra un costo económico aunado a las horas hombre requeridas para su administración.

Se dejaron de confeccionar más de 5.5 millones de órdenes de giro e igual cantidad de cheques, con todo el proceso administrativo, de recurso humano y costo asociado, para que esos dineros llegaran a los beneficiarios.

Para dar una idea más clara del impacto provocado por el SDJ en cuanto a volúmenes de trabajo, en la siguiente tabla se detallan las transacciones diarias en promedio para el primer trimestre del 2010:

Tipo de transacción	Cantidad	Monto US $
Depósitos	3,236	460,055.84
Autorizaciones	2,985	428,834.26
Pagos	2,905	416,834.97

Administración y Control de de Juzgamientos:

Se han emitido 1.372.578,00 certificaciones en todo el país. De este total el 57% de las certificaciones fueron emitidas en las 36 oficinas descentralizadas y el 43% en la sede central. Esto muestra la efectividad de la descentralización del proceso y el grado de utilización de sistema, que evita el desplazamiento de los usuarios a la oficinas centrales en San José con la consecuente economía.

Las oficinas Judiciales autorizadas han realizado los siguientes procesos en línea

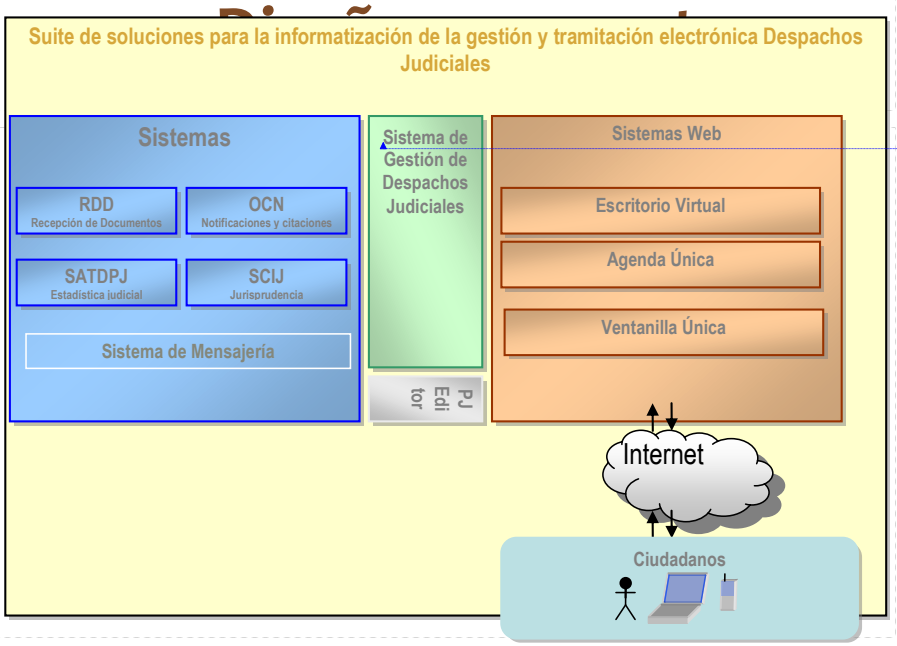
Rótulos de fila	Movimientos
Resumen de Sentencia	1754
Contravención	142
Reparación Integral del Daño	380
Suspensíon del Procedimiento a Prueba	243
Adecuación	4
Unificación	76
Cumplimiento	609
Prescripción	5
Total general	**3213**

Tribunales Electrónicos cero papel, Servicios Electrónicos.

Resultados a la fecha:

Ahorro de hasta un 90% del papel en los despachos pilotos.
Se han firmado en forma completamente electrónica alrededor de 100.000 documentos.
Se han presentado por medio de Internet alrededor de 12.500 demandas nuevas y se han presentado alrededor de 4000 documento por Internet, reduciendo los costos para el Poder Judicial en la digitalización de las demandas y documentos.
Reducción de tiempos en Pensiones Alimentarias de 6 meses a 22 días para el dictado de la resolución inicial.
Se concilia en materia de Pensiones Alimentarias el 87% de los casos.

Tribunales Electrónicos cero papel, Servicios Electrónicos.
Estructura de la suite de soluciones que apoya los tribunales electrónicos.



Formatado: Espanhol (Espanha-internacional)

Lecciones aprendidas que se comparten con otros países de Iberoamérica

Trabajo en Equipo	• Entre las diferentes áreas de la institución incluyendo como un agente activo a los usuarios directos de las tecnologías.
Estructura formal	• Definición de una estructura formal de proyecto
Capacitación	• A los abogados litigantes
Servicios	• Ofrecer los nuevos servicios desde el punto de vista de los beneficios que los usuarios van a obtener con el uso de las nuevas tecnologías.
Grandes usuarios	• Identificar grandes usuarios y sus necesidades específicas, de forma tal que las herramientas desarrolladas brinden solución a algunos de sus requerimientos.

Valor agregado	• Buscar mayor valor agregado en los productos y servicios que se ofrecen.
Tareas pendientes	• Crear espacios en las páginas que le permita al usuario iniciar transacciones en la WEB y dejarlas pendientes.
Formularios	• Brindar a los usuarios un conjunto de modelos que se puedan resolver en la WEB utilizando para esto los datos ya digitados en el formulario principal.
Continuidad del Servicio	• Garantizar la continuidad del servicio con el fin de no perder la confianza del usuario en el sitio.
Sostenibilidad	• Garantizar el correcto funcionamiento de las herramientas informáticas en producción.

Call Center	• Creación de un call center para la atención de usuarios externos.
Seguridad jurídica	• Utilizar y desarrollar mecanismos que ofrezcan seguridad jurídica y que le permita a los usuarios verificar la autenticidad de los escritos electrónicos que les lleguen (alterno a la firma digital).
Firma Digital	• Uso de la firma digital para garantizar la seguridad de los actos jurídicos.
Timbre Digital	• Búsqueda del timbre digital.
Pruebas	• Incorporar dentro de los usuarios que evalúan las herramientas desarrolladas, tanto a los usuarios "campeones" como a los escépticos.

Proyectos Pilotos	• Trabajar con proyectos pilotos controlados que faciliten el seguimiento y corrección de las herramientas desarrolladas, de tal forma que no se genere una presión extraordinaria en los equipos.
Incentivo	• Se debe buscar un incentivo que motive al usuario a utilizar el sitio Web (reducción en los costos, reducción en los tiempos de tramitación…)..

Posibilidades de mejoras	• Estudiar con los usuarios internos y externos continuamente las posibilidades de mejoras en las herramientas.
Reutilización del trabajo	• Realizado en el desarrollo de los sistemas.
Reutilización de la información	• Reutilizar la información ya registrada en el sistema, automatizando la generación de variables, (digitar cada dato solo una vez)

~~**Resultados a la fecha:**~~

~~Ahorro de hasta un 90% del papel en los despachos pilotos.~~

~~Se han firmado en forma completamente electrónica alrededor de 100.000 documentos.~~

~~Se han presentado por medio de Internet alrededor de 12.500 demandas nuevas y se han presentado alrededor de 4000 documento por Internet, reduciendo los costos para el poder judicial en la digitalización de las demandas y documentos.~~

Bases para Ejecución de la Práctica

14.Describa resumidamente las etapas de funcionamiento de la práctica.

Registro Electrónico de Mandamientos

- **Mayo 2009:** Implantación del Sistema Registro Electrónico de Mandamientos en el Juzgado de Cobro del I Circuito Judicial de San José, como piloto.
- **Junio 2009:** Implantación del Sistema en el Juzgado de Cobro del II Circuito Judicial de San José, como parte del piloto.
- **Julio 2009:** Reemplazo de antenas que permitían el enlace de comunicación con el Registro Público por equipo con mayor capacidad para transferencia de datos.
- **Agosto 2009:** Integración de los despachos Civiles del I Circuito Judicial de San José y Heredia.
- **Enero 2010:** Cambio de enlace comunicación con el Registro Público, de antenas por fibra óptica.
- **Febrero 2010:** Inicio de implantación del sistema en las Unidades Regionales Administrativas. Hasta el momento se han incorporado 32 despachos.

Todas las etapas indicadas fueron ejecutadas en conjunto con

el Registro Nacional de la Propiedad, así como la documentación generada en cada una de éstas.

Depósitos Judiciales: Junio 1997: Plan piloto en un despacho judicial de pensiones alimentarias.
Junio 1997 – Febrero 1998: Etapa de ajustes y mejoras.
Marzo 1998: Análisis de los resultados obtenidos en el plan piloto e inicio de la expansión a otros despachos del mismo circuito en otras materias.
Marzo 1998-1999: Etapa de consolidación.
2000-2001: Cambio del sistema original a una plataforma tecnológica más robusta (se desarrolla la aplicación en ambiente Windows sobre el software administrador de bases de datos Sybase, lo que mejora la consistencia y seguridad de la información).
2002-2010: En el 2002, ya con la nueva plataforma tecnológica, inicia la etapa de expansión del sistema a todos los despachos donde sea posible y el desarrollo de nuevos módulos que faciliten la labor de los despachos.
Mayo 2010: Continúa la expansión, que permitió pasar de 13 despachos en el 2001 a 226 al día de hoy, con cobertura del 80% de la totalidad de las oficinas que tramitan expedientes relacionados con depósitos judiciales.

Tribunales electrónicos y servicios electrónicos:
Octubre del 2000: se inicia la automatización de los despachos con el Sistema de Gestión de Despachos Judiciales y Sistemas anexos en el primer piloto en el II-Circuito Judicial de San José.
2001 al 2010: se implanta el sistema en 14 edificios judiciales, aproximadamente 200 oficinas y 2500 usuarios en todo el país. Se mejoran los sistemas y se inicia la

incorporación de servicios electrónicos.
2008: surge la iniciativa de analizar la posible implementación de tribunales electrónicos cero papel, se evalúan las herramientas con las que se cuenta en la actualidad, se definen los nuevos requerimientos y se inicia el rediseño de procesos de los juzgados pilotos.
2009: intercambio de experiencias con Portugal, se continúa con el desarrollo de las herramientas tecnológicas y con la implementación del rediseño de procesos, de igual forma se analiza la planta física y los requerimientos tecnológicos del primer piloto.
Mayo del 2009: inicia el primer piloto en el Juzgado de Pensiones de Alajuela,
Setiembre del 2009: inicia el segundo piloto en el Juzgado Especializado de Cobro del I Circuito Judicial de San José.
Noviembre del 2009: se inicia el tercer piloto en el Juzgado Especializado de Cobro del II Circuito Judicial de San José.
Diciembre del 2009: inicia piloto del Juzgado Laboral de Seguridad Social.
Actualmente se realiza seguimiento de los pilotos y se están implementando 8 nuevos

15.Indique el número de empleados, coordinadores y otras personas envueltas en la práctica, describiendo sus funciones.

Automatización de Depósitos Judiciales:

A nivel de utilización del SDJ:

- **Despacho Judicial:** Cada despacho tiene en promedio seis personas: auxiliares judiciales que inscriben los nuevos expedientes y sus partes, y registran las autorizaciones de pago, las cuales son aprobadas por los jueces junto con otras transacciones críticas, para que se remitan al banco.

Por la cantidad de despachos que utilizan el SDJ participan en promedio 1356 funcionarios.

- **Departamento Financiero Contable y las Unidades Administrativas Regionales:** debe destinarse una persona que envíe y reciba información al Banco de Costa Rica y que consolide los estados de cuenta de los diferentes despachos, también debe resolver cualquier problema relacionado con el trámite de un pago y coordinar con personal del Banco de Costa Rica para su solución. En total participan 16 funcionarios administrativos.

A nivel del seguimiento y control de SDJ:

- **Departamento de Tecnología de la Información:**
  Tres profesionales en informática: dos para el desarrollo y mantenimiento de la aplicación, soporte a usuarios e informáticos regionales, capacitación y un coordinador que además de colaborar en estas tareas se encarga de la parte logística del proyecto: desarrollo del plan de expansión, contraparte informática con el Banco, atención y análisis de nuevos requerimientos, asesoría a las jefaturas y jerarquías superiores, participación en reuniones interdisciplinarias tanto a nivel interno de la institución como externo entre otras labores.
  Un profesional en informática que en cada de los 16 circuitos sirve de apoyo y como parte de las labores diarias, brinda soporte a los usuarios de la aplicación cuando así lo requieran los usuarios del SDJ en los despachos judiciales.

Registro Electrónico de Mandamientos:

1. **Líder Técnico (dos personas):** Encargado de velar por la adecuada ejecución del trabajo en el sistema, es responsable de apoyar a los usuarios en aspectos de carácter técnico. Atiende necesidades técnicas dentro del alcance y perspectiva del proyecto. Nota: Un técnico corresponde al Poder Judicial y otro al Registro Nacional de la Propiedad.
2. **Administrador de Base de Datos (una persona):** Participa y colabora en lo que respecta al área de base de datos.

3. **Técnico de Telecomunicaciones (una persona):** Participa y colabora en lo que respecta al área de las telecomunicaciones.
4. **Usuarios en los distintos despachos:** Trabaja con el sistema. Ayuda en la determinación y planteamiento de requerimientos. Colabora en la documentación de los procesos generales del sistema. Además, colabora en la enseñanza de la funcionalidad del sistema a los otros usuarios. Valora y aprueba aspectos de funcionalidad en el sistema.

El 50% de los involucrados en el proyecto corresponden al Poder Judicial y el otro 50% al Registro Nacional de la Propiedad.

Tribunales electrónicos y servicios electrónicos:

2 coordinadores técnicos (tecnología,Ingeniero industrial).

4 Analistas desarrolladores de sistemas.

2 Monitores capacitadores.

Alrededor de 120 usuarios de los despachos judiciales pilotos.

Alrededor de 600 abogados litigantes y personas usuarias de los servicios.

Se utiliza la estructura ya existente en los Circuitos Judiciales para la sostenibilidad del proyecto localmente en cada piloto.

Se utiliza el equipo de desarrollo del área de gestión judicial para las mejoras y desarrollo de nuevas funcionalidades de los sistemas existentes y desarrollados.

Se utiliza la estructura existen para el seguimiento de

los despachos judiciales implantados..

16.¿El equipo ha recibido algún tipo de entrenamiento? En caso positivo, especifíquelo.
Las capacitaciones que ha recibido el equipo de trabajo se deben al desarrollo, implementación y configuración de nuevas tecnologías que permiten desarrollar funcionalidades y servicios de vanguardia que solventan las necesidades de la institución.
Para la implementación de Tribunales electrónicos cero papel se tuvo la asesoría en cuanto a estrategia e intercambio de experiencias con Portugal, todo dentro del marco de un proyecto desarrollado por la Conferencia de Ministros de Justicia de Iberoamérica

17.¿Cuáles han sido los equipos y sistemas utilizados para implementación y funcionamiento de la práctica?

Registro Electrónico de Mandamientos:

Equipo Físico: Tres servidores tipo Blade marca HP, para la instalación de la aplicación, la base de datos y un servidor de contingencia.
Telecomunicaciones: Enlace principal de comunicación entra las instituciones mediante fibra óptica. Enlace inalámbrico redundante como medida de contingencia.
Sistemas: Interfaz con el Sistema Gestión de Despachos para la consulta de expedientes judiciales. Interconexión con el Servicio Web del Registro Nacional de la Propiedad para el trámite de los mandamientos.

Depósitos Judiciales:

Computadores de escritorio, 16 Computadores Servidor para administrar la base de datos del SDJ en cada circuito, líneas de comunicación dedicadas para los despachos ubicados en las periferias de los circuitos.
Sistema operativo Windows 2000 Server, Sistema operativo Windows XP para los computadores de escritorio. Microsoft Visual Basic 6.0 como herramienta para el desarrollo del sistema, Software administrador de base de datos Sybase y sus respectivas licencias para los clientes.
Sistema de depósitos Judiciales (Sistema desarrollado en el Poder Judicial)
Sistema de depósitos Judiciales (Sistema desarrollado en el Banco de Costa Rica).
Infraestructura de comunicación existente en el Poder Judicial.
Infraestructura de comunicación existente en el Banco de Costa Rica.

Tribunales electrónicos cero papel:

Realizar un estudio de uso de las tecnologías y volúmenes de información.

Contar con los requerimientos tecnológicos mínimos requeridos, a saber

- 1 servidor con al menos 2 GB de memoria, 2 procesadores intell Pentium 1.33 mhz, 500 gb en disco duro (atiende 100 usuarios).
- Capacidad de almacenamiento para audio, video e imágenes, dependiendo del volumen de datos proyectado en el despacho mínimo 500 GB por año.

Continuación requerimientos mínimos

- Red interna certificada a 100 GB. Con conexión a los servidores a 100mb.
- Conexión con San José de al menos 2 GB.
- Estaciones de trabajo con al menos 1GB de memoria
- Monitores de 19 pulgadas mínimo
- Escáner de alto rendimiento
- Lectores de código de barras

Sistema Costarricense de Gestión de despachos Judiciales. En caso de no contar con el mismo se deberá proceder a implantarlo.

Procesos claramente definidos.

Estructura del edificio adecuada.

18¿Esta práctica es fija o itinerante?

Son prácticas fijas una vez implantadas. Y se encuentran en proceso de expansión a nivel nacional

19.Describa la infraestructura/instalaciones necesarias a la implementación de la práctica.

Registro Electrónico de Mandamientos:

a. Estación de Trabajo

Característica	Detalle
Memoria RAM	512 MB o superior
Procesador	Pentium IV o similar
Velocidad de los Procesadores	2.6 Ghz o superior
Capacidad de	80 Gb

almacenamiento en disco	
Sistema Operativo	Windows XP o Vista
Software adicional	MS Explorer 6.5 o superior

b. Servidor de Base de Datos

Requerimiento
4 GB Memoria RAM
150 GB Espacio en Disco
4 Procesadores Intel o similar
2 Conexiones de red ethernet funcionando a 1 Gigabit Fuente de Poder Redundante Windows Server 2003 Microsoft SQL Server 2005

c. Servidor para la Aplicación

Requerimiento
2 GB Memoria RAM
150 GB Espacio en Disco
2 Procesadores Intel o similar
2 Conexiones de red ethernet funcionando a 1 Gigabit Fuente de Poder Redundante Certificado de Seguridad Windows Server 2003 MS Explorer 6.5 o superior, Microsoft Framework .Net v1 o 2

d. Servidor de Contingencia

Debe contar con los requerimientos indicados en los puntos **b y c**, ya que este debe estar preparado para atender funcionalidades de alguno de los dos servidores

mencionados, en caso de ser necesario.

e. Enlace de Comunicación

Línea dedicada de comunicación entre ambas instituciones, cuya capacidad mínima debe ser de 54 Mbps. Adicionalmente, se debe contemplar la configuración de un enlace redundante como contingencia de comunicación.

Depósitos Judiciales;

Requerimiento mínimo de equipo de Cómputo

- Cada circuito debe contar con un computador denominado Servidor de Base de datos por Circuito Judicial que almacene la base de datos del SDJ.
- En promedio cada despacho debe tener seis computadores conectados a un Red de área local y esta a su vez conectada a la red de su circuito para acceder a la base de datos del SDJ. Esto implica en muchos casos de una línea de comunicación dedicada y los dispositivos de comunicación que permiten dicha comunicación (enrutadores de datos) o en su defecto una conexión inalámbrica por medio de antena.
- Un computador en el área de Tesorería de cada uno de los 16 Circuitos para acceder a los sistemas del Banco de Costa Rica y que sirva como medio de intercambio de información.

Programas o software requerido

- Ambiente de Red Microsoft Windows NT Server
- Sistema de Depósitos Judiciales del Poder Judicial
- Sistema de Depósitos Judiciales del BCR
- Programa de envío y recepción de archivos
- Sistemas y plataforma de comunicaciones del BCR

Es importante destacar que la mayoría de la infraestructura requerida para el funcionamiento del SDJ, es la que tiene

el Poder Judicial para su operación normal. Esto significa que no se requirió de una inversión muy grande para poner en funcionamiento el sistema. Además para la recepción de depósitos y pagos se utiliza toda la infraestructura que posee el Banco de Costa Rica, que cubre todo el territorio nacional.

Tribunales Electrónicos cero papel

Idem pregunta 18

20.¿Alguna aparcería o servicio de terceros se ha utilizado en la práctica?

- Banco de Costa Rica
- Registro Nacional de la Propiedad
- Conferencia de Ministros de Justicia

21.Indique el presupuesto implementación de la práctica.

Depósitos Judiciales:

Se destinaron tres profesionales en Informática para el análisis y desarrollo de la aplicación, con la colaboración de funcionarios de los despachos judiciales y de área financiero contable.

Para cumplir con los requerimientos de equipo de cómputo, dispositivos de comunicación, servidores de datos, entre otros recursos, se utilizaron los existentes y cuando no se cumplían los requerimientos mínimos, parte del convenio firmado con el Banco de Costa Rica incluye el suministro de estos equipos.

Uno de los rubros que corresponde a un gasto fijo es el pago de las líneas de comunicación dedicadas utilizadas en los despachos periféricos, que tiene un costo mensual

aproximado de US $4,550.00.

Es importante indicar que cualquiera que sea la inversión representa un considerable ahorro para el Poder Judicial, puesto que con este sistema se vino a simplificar las labores, al punto que a una sección completa dentro del Departamento Financiero Contable le fueron reasignadas labores, en los despachos la reducción de labores administrativas es considerable. Como muestra de los ahorros económicos que permite, en junio del 2008 el Departamento de Auditoria del Poder Judicial de Costa Rica presentó al Presidente de la Corte Suprema de Justicia un informe denominando "Impacto del Sistema de Depósitos y Pagos Judiciales en la administración de justicia", donde se destacan los beneficios y logros de este sistema. A continuación se detallan algunas conclusiones del mismo:

> *"... ha impactado positivamente a los despachos judiciales que lo tienen instalado, permitiéndoles brindar un mejor servicio al usuario que emplea las cuentas corrientes judiciales, contar con mayor cantidad de tiempo para la atención de los procesos sustantivos que se tramitan en esas oficinas y eliminar la delicada tarea de custodiar y confeccionar los formularios de seguridad como los cheques y las respectivas órdenes para su confección, requeridos mediante el proceso manual."*
>
> *"... permite la administración de los depósitos y pagos en forma electrónica para cada expediente judicial, según datos facilitados el SDJ ha procesado hasta la fecha más de 3 millones de pagos, lo cual representa para el Poder Judicial un ahorro de al menos 158 millones de colones que le hubiera representado la compra de los cheques y ordenes de confección respectivas, sin considerar la demás papelería relacionada; aunado el tiempo del factor humano que se requería en estas labores (un ahorro aproximado de al menos 50 plazas anuales para las labores relacionadas con la confección de los cheques, ya que está en función de la cantidad de transacciones que se registren). Además, para el mantenimiento del Sistema se destinan solamente 3 profesionales en informática del Departamento de Tecnología de Información, lo cual representa un ahorro en comparación con otras aplicaciones y los beneficios obtenidos. "*

Es importante indicar que los beneficios indicados se basan en datos correspondientes al cuarto trimestre del 2007. En ese momento estaban automatizados 122 despachos, 104 menos de los que hoy utilizan este sistema, lo que permite concluir que las cifras mencionadas en el informe en cuanto a ahorros hoy son superiores.

Registro Electrónico de Mandamientos:
Costo estimado del proyecto: $115253.33.

Tribunales Electrónicos cero papel:
En las soluciones informáticas se reutiliza el desarrollo ya realizado por el Poder Judicial, para el caso del primer piloto se destinó tres informáticos por 8 meses. Los sistemas continúan en mantenimiento constante con este mismo equipo por un año. Esta inversión se realiza una sola vez, ya que todos los demás despachos hacen uso de estos mismos sistemas.
El rediseño de los procesos si se debe realizar para cada piloto, pero este rediseño se deberá implementar para los demás despachos del mismo tipo sin realizar mayor inversión, se estima la dedicación de un ingeniero industrial por seis meses, más un coordinar a un cuarto de tiempo.
Para la implantación de un despacho se requiere del rediseño de los procesos y la puesta en marcha de los mismos implementando las nuevas tecnologías, por lo que se estima la designación de dos capacitadores por 5 semanas por despacho y un coordinador a un cuarto de tiempo.
El equipamiento ya asignado a los despachos judiciales es reutilizado por lo que no es necesario mayor inversión, en algunos casos se deberá invertir en almacenamiento.
Es recomendable cambiar los monitores actuales por otros de 19 pulgadas, y la adquisición de al menos dos escáner

industriales de alta disponibilidad.
En cuanto al sitio WEB se reutilizan las inversiones ya realizadas.
Se debe considerar la participación de los jueces, juezas y personal de apoyo durante todo el desarrollo del proyecto.

22.Otros recursos.

Contacto: Rafael Ramírez López

Cargo: Jefe del Departamento de Tecnología de la Información del Poder Judicial.
Autor(es) de la práctica: Poder Judicial de Costa Rica
E-mail: rramirez@poder-judicial.go.cr
Teléfono Principal: (506) 22954965
Teléfono Secundario: (506) 22574965
Dirección: avenida 6 y 8, calle 17 y 19, Barrio González Lahman
Ciudad: Cantón Central
Estado: San José