

#43

Collector: Web Link 1 (Web Link)

Started: Saturday, June 29, 2019 6:40:53 AM

Last Modified: Saturday, June 29, 2019 6:55:43 AM

Time Spent: 00:14:50

IP Address: 201.237.123.154

Page 2

Page 3: Información de la oficina a la que corresponde la práctica que inscribe

Page 4: Ámbito jurisdiccional

Page 5: Salas

173 / 200

Q1 Indique el nombre de la buena práctica

Proyecto Nexus Móvil

Q2 Circuito Judicial al que pertenece Segundo Circuito Judicial de San

José

Q3 La Buena Práctica que inscribe en representación de su despacho u oficina, ¿a qué ámbito judicial corresponde?

Ámbito Administrativo y otros órganos de apoyo

Q4 Nombre de la oficina

Centro de Información Jurisprudencial

Q5 Número telefónico

01-2720

Q6 La Buena Práctica que inscribe se presenta en conjunto con otras oficinas

No

Q7 ¿Indique el tipo de despacho al que pertenece? Respondent skipped this question

Q8 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Respondent skipped this question

Formulario Inscripción Buenas Prácticas

Q9 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Respondent skipped this question

Q10 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Respondent skipped this question

Q11 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Respondent skipped this question

Q12 Indique el órgano al cual pertenece la oficina que inscribe la Buena Práctica

Respondent skipped this question

Q13 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Respondent skipped this question

Q14 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Respondent skipped this question

Q15 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Respondent skipped this question

Q16 Seleccione el nombre de la oficina a la cual corresponde al Buena Práctica que inscribe

Respondent skipped this question

Page 6: Tribunales

Page 7: Juzgados

Page 8: Otras oficinas del Ámbito jurisdiccional

Page 9: Ámbito Auxiliar Justicia

Page 10: Ministerio Público

Page 11: Organismo de Investigación Judicial

Page 12: Defensa Pública

Page 13: Oficina de Atención y Protección a la Víctima

Page 14: PISAV

174 / 200

Formulario Inscripción Buenas Prácticas

Q17 Seleccione el nombre de la oficina **Respondent skipped this question**

Q18 Seleccione su oficina **34 DIGESTO DE JURISPRUDENCIA**

Q19 Detalle la situación actual o problema que se desea mejorar o que se ha mejorado

El Centro de Información Jurisprudencial como despacho auxiliar de justicia, tiene una clara vocación de servicio. A partir de este año

2019 decidimos trabajar en proyectos que innovaran nuestros servicios. Una de las primeras acciones consistió en el cambio del nombre de la oficina, pasamos de ser el "Digesto de Jurisprudencia" a "Centro de Información Jurisprudencial".

Otro reto que nos pareció oportuno asumir, está relacionado con dar a conocer el uso efectivo del Sistema Nexus. En el mes de agosto

del 2018 la Dirección de Tecnología de la Información en conjunto con los Centros de Jurisprudencia de las Salas de la Corte y

nuestra oficina, trabajamos en el desarrollo e implementación de dicho sistema el cual vino a sustituir al sistema SCIJ que estaba

implementado desde el año 2000.

Este detalle es importante tenerlo en cuenta, por cuanto estamos ante un cambio de cultura importante, donde probablemente muchas

personas, durante casi veinte años estaban acostumbradas a buscar la información en el SCIJ, y de pronto ésta fue sustituida por otra

que, si bien es cierto, el sistema Nexus es un sistema mucho más novedoso, con gran capacidad para la búsqueda de información, en

el día a día, la retroalimentación que recibíamos de las personas que consultan nuestros servicios no era muy positiva, se denotaba

disconformidad en cuanto a la herramienta donde nos manifestaban que "añoraban" el sistema anterior, que este nuevo sistema no

servía y que no localizaban las resoluciones que requerían.

Es por lo anterior que desde nuestra oficina, conocedores de la potencialidad de la herramienta y conscientes de la inversión que la

Institución ha realizado en ella, decidimos transmitir nuestro conocimiento a través de una capacitación más cercana a la persona

usuaria, por lo que diseñamos este proyecto al cual denominamos "Nexus Móvil", cuyo objetivo es brindar capacitaciones orientadas a

las personas usuarias y personal judicial de diversas zonas del país, dotándolos del conocimiento esencial para el uso de la

herramienta en sus labores cotidianas.

Q20 Explique en detalle la buena práctica propuesta.

A continuación procederemos a relatar como se gestionó este proyecto el cual empezamos a planearlo a partir del mes de Febrero del

presente año, iniciando su ejecución en el pasado mes de mayo, siendo que a la fecha, a un mes de iniciado el proceso, se han dado

excelentes resultados, información que detallaremos más adelante.

Público meta

Al definir nuestro público meta, consideramos que la capacitación debía darse a cualquier persona que tuviera interés en conocer el

uso efectivo del Sistema Nexus. Es por ello, que la direccionamos, de forma indistinta, a la persona usuaria y al personal judicial. Esto

nos llevó a procurar, en la medida de lo posible, brindar al menos dos capacitaciones en cada sitio, una a las 9 a.m. y otra a las 5 p.m.,

esto por retroalimentación de las personas litigantes quienes han indicado que por tener que atender asuntos propios de su función,

por ejemplo asistir a las audiencias, no pueden llevar capacitaciones durante el día, o bien, de aquellos funcionarios o funcionarias que por su labor diaria tampoco se les facilita asistir durante la mañana. En cuanto a los lugares donde se estaría impartiendo, estimamos que era de interés de cualquier zona del país, por lo que realizamos un cronograma que incluyera al menos una capacitación en cada provincia.

Page 15: **Ámbito Administrativo**

Page 16

175 / 200

Formulario Inscripción Buenas Prácticas

un cronograma que incluyera al menos una capacitación en cada provincia.

Presupuesto

Otro tema por solventar era el presupuestario. Para poder impartir capacitaciones en todo el país se requiere de presupuesto para viáticos, hospedaje, material, entre otros, es por ello que nos dimos a la tarea de revisar nuestro presupuesto de este año 2019 realizado por la jefatura anterior de la oficina.

Se consideró oportuno destinar recursos que habían sido presupuestados para temas que por el momento se estiman no son necesarios, y trasladarlo a partidas donde podrían ser aprovechados en beneficio de las personas usuarias a través de este proyecto.

Es por ello que, con el aval del Consejo Superior, se realizó una modificación externa por un monto de \$1.537.518 donde se trasladaron fondos de partidas como por ejemplo de "Mantenimiento y reparación de equipo y mobiliario de oficina", el cual por las condiciones actuales no son requeridos, a las subpartidas de "Viáticos dentro del país" y "Actividades de Capacitación", contando con un apoyo inicial de \$400.000 por parte de la Presidencia de la Corte para poder arrancar con el proyecto, mientras dicha modificación externa se efectuaba, lo cual sucedió recientemente a mediados del mes de junio.

De lo anterior se desprende que si bien es cierto, el proyecto representa una inversión para la Institución, no incrementó el presupuesto, sino que se le dio un giro al destino del mismo para que fuera de mayor utilidad. Lo mismo se realizó con el presupuesto para el 2020 donde se solicitó a la Dirección de Planificación realizar la modificación en ese mismo sentido para poder continuar llevando el proyecto a otras zonas del país.

Manual

Si bien es cierto el sistema Nexus cuenta con un "Manual de Usuario" realizado por la Dirección de Tecnología de la Información (<https://pj.poder-judicial.go.cr/index.php/nexus-info>), consideramos que era necesario generar un documento orientado a la persona usuaria, procurando que su redacción fuera comprensible, sin mucho lenguaje técnico y guiando paso a paso las acciones a realizar para los diferentes tipos de búsqueda.

Para ello se realizó el documento denominado "Guía Básica para la Persona Usuaria", el cual se adjunta. Este manual también fue distribuido vía WhatsApp, y publicitado a través del Departamento de Prensa y Comunicaciones del Poder Judicial, por medio de correo electrónico y redes sociales.

Personal que brinda la capacitación

La capacitación inicialmente se estaba llevando a cabo por parte de los profesionales en derecho del Centro de Información

Jurisprudencial así como de personal técnico de la oficina, quienes con gran compromiso han adoptado este proyecto con entusiasmo y con una participación activa, brindando el servicio tanto en los stands como en las capacitaciones en Auditorio, donde en algunas se ha contado con el apoyo de personal de la Dirección de Tecnología de la Información.

Apoyo logístico

Para la realización de las capacitaciones se ha contado con el apoyo de las administraciones de cada circuito, así como las diferentes sedes del Colegio de Abogados quienes nos colaboran en difundir la actividad a las personas abogadas de la zona.

Modalidades de servicio

A efectos de dar una mayor difusión y cobertura, consideramos oportuno realizar las capacitaciones bajo dos modalidades las que hemos denominado: stand y auditorio.

- Stand: Consiste en instalar en la entrada de cada edificio unas mesas con computadoras con acceso a Internet, donde brindamos una explicación general de lo que se Nexus a las personas usuarias. Se le brinda a la persona usuaria una capacitación básica en la herramienta, cuyo tiempo oscila de 15 a 30 minutos.

176 / 200

Formulario Inscripción Buenas Prácticas

- Auditorio: Consiste en dar una explicación de las funcionalidades del sistema, con base en ejemplos, que faciliten la inducción.

Para ambas modalidades a la persona usuaria se le hace entrega del manual el cual cuenta con espacio para que realice las anotaciones que estime pertinente.

Encuesta

Con el fin de recibir retroalimentación, posterior a la capacitación se les remite a las personas participantes, una encuesta que

básicamente consiste en conocer cuál era su percepción del Sistema Nexus previo a la capacitación y posterior a ella.

Q21 ¿Cuál es el impacto o resultados observados en la solución del problema?

3. Resultados

Inicialmente se tenía programado realizar 9 capacitaciones en los siguientes Circuitos Judiciales: San José, Pérez Zeledón, San

Carlos, Cartago, Limón, Heredia, Puntarenas, Liberia, Nicoya y Alajuela.

Sin embargo, se ha dado un efecto multiplicador de la experiencia, en el sentido que personas que asisten a recibirla, se interesan en

que la brindemos por ejemplo en sus Instituciones, es por ello que al día de hoy al presentar este informe, se han brindando y se tienen

programadas un total de 20 capacitaciones, es decir, se ha duplicado la oferta, donde en el caso de los Tribunales de Goicoechea y de

San José, los cupos se llenaron en las primeras semanas que se promocionaron, por lo que se tuvo que abrir una nueva fecha, o bien,

como es el caso de los Tribunales de Pococí quienes manifestaron su interés de que se les visitara, por lo que se aprovechó para

incluirla en la próxima gira a Limón.

A continuación se detalla el calendario:

Fechas Lugar

20-May-2019 Curso de Maestría en Derecho Penal y Constitucional UCR

23-May-2019 Perez Zeledón

12-Jun-2019 Alcaldía Municipal de Paraíso

14-Jun-2019 Tribunales de Goicoechea

27-Jun-2019 Edificio Corte Suprema

27-Jun-2019 Tribunales de San Carlos

3-Jul-2019 Sala Primera

10-Jul-2019 Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)

17-Jul-2019 Tribunal de Apelación de Sentencia Penal - IICJS

24-Jul-2019 Tribunales de Cartago

9-Ago-2019 Tribunales de Goicoechea

21-Ago-2019 Periodistas de medios (organiza Depto. de Prensa)

28-Ago-2019 Tribunales de Pococí

29-Ago-2019 Tribunales de Limón

25-Ago-2019 Tribunales de Heredia

24-Oct-2019 Tribunales de Puntarenas

19-Nov-2019 Tribunales de Liberia

20-Nov-2019 Tribunales de Santa Cruz

21-Nov-2019 Tribunales de Nicoya

11-Dic-2019 Tribunales de Alajuela

Cantidad de Personas capacitadas

Como se indicó anteriormente el proyecto Nexus Móvil inició el 20 de mayo del presente año, siendo que al 28 de junio, es decir un

177 / 200

Formulario Inscripción Buenas Prácticas

Como se indicó anteriormente el proyecto Nexus Móvil inició el 20 de mayo del presente año, siendo que al 28 de junio, es decir un

mes y ocho días después, fecha en que se remitió este informe, se han capacitado un total de 511 personas, según se detalla:

Lugar Stand Auditorio Total

Curso de Maestría en Derecho Penal y Constitucional UCR -- 11 11

Tribunales de Perez Zeledón 31 56 87
Alcaldía Municipal de Paraíso - 7 7
Tribunales de Goicoechea (14-Jun) 52 58 110
Tribunales I Circuito Judicial de San José 58 181 239
Tribunales de San Carlos -- 57 57
Total 141 370 511

Quedando pendiente durante este año un total de 14 capacitaciones, lo cual aumentaría sustancialmente el monto señalado.

Resultados de la Encuesta

Con el fin de medir el impacto de este proyecto en las personas usuarias, pero más importante aún para nosotros, el poder recibir la retroalimentación en que podemos mejorar, tanto en el servicio que brindamos como en la herramienta misma, decidimos realizar una encuesta posterior al proceso de capacitación.

Tratamos de realizar una encuesta corta, que no tomara mucho para contestarla, es por ello que planteamos tres preguntas:

1. Cual es su percepción del Sistema Nexus previo a la capacitación?
2. La información brindada durante la capacitación fue útil?
3. Que tan efectivo considera usted es el Sistema Nexus después de haber recibido la capacitación?

Además de contestar las preguntas anteriores, donde para cada una podía ampliar la respuesta, también se dio la oportunidad en un espacio amplio por si la persona usuaria deseaba realizar un comentario adicional de la atención brindada durante el proceso de

capacitación, o bien, cualquier sugerencia o retroalimentación que estimaran oportuno.

Al inicio de cada encuesta la persona tenía que identificarse con su nombre, lugar donde recibió la capacitación y en que modalidad.

Se anexa el documento con los resultados completos, en resumen los datos obtenidos fueron los siguientes:

A la pregunta realizada ¿Cuál era su percepción del Sistema Nexus previo a la capacitación?, donde 1 es el nivel más bajo donde se

entendería que el sistema “No sirve” y el 10 es el nivel más alto que significa “Muy útil”.

(gráfico)

Como puede observarse, tomando como base que un “7” puede ser considerado como una nota aceptable, totalizando los parámetros

que oscilan entre 1 y 6, se identifica que un 54.7 % de los entrevistados estiman que antes de recibir la capacitación consideraban que

el sistema Nexus no sirve. Ahora bien, 10,5% le da una nota 7 y sólo un 34.7% lo considera que le es muy útil.

Algunos comentarios realizados en la pregunta No. 1

“el buscador era muy amplio, daba una gran cantidad de resultados sin poder encontrar el que necesitaba”

Jenny, Capacitación en Auditorio Tribunales de Goicoechea

“Parecía complicado y poco amigable”

Marco, Capacitación en Auditorio Tribunales de Goicoechea

“No sabía que tenía para opciones de búsqueda”

Ana, Capacitación en Stand, Tribunales de Goicoechea

“Eran muchos los resultados al hacer una búsqueda”

178 / 200

Formulario Inscripción Buenas Prácticas

“Eran muchos los resultados al hacer una búsqueda”

Andrea, Capacitación en Auditorio, Tribunales de San José

A la pregunta, ¿Que tan efectivo considera usted es el Sistema Nexus después de haber recibido la capacitación?, se logra percibir un

cambio significativo en la percepción inicial, después de la capacitación, donde un 1 significa que “No es efectivo” y un 10 que es

“Muy efectivo”. El resultado se detalla a continuación:

(gráfico)

Como puede observarse en este caso sólo un 3,2% de los entrevistados se encuentran en el rango inferior a 7, siendo que el 52.6% le

dan una nota 10, es decir lo consideran “Muy efectivo”, y un 44.2% le da una nota que oscila entre 7 y 9 lo cual también es positivo.

Algunos comentarios realizados en la pregunta No. 3

“Desconocía tantos usos y búsquedas”

Jorlenny, Capacitación en Auditorio, Tribunales de Goicoechea

“Capacitadores muy amables y serviciales y con gran dominio del tema”

Arlyn, Capacitación en Auditorio Alcaldía de Paraíso

“mucho mejor que SCIJ. Más completo”

Ricardo, Capacitación en Auditorio Tribunales de San José

De la retroalimentación recibida al concluir las capacitaciones, así como en lo señalado en las encuestas, se demuestra la importancia de realizar este tipo de encuentros con las personas usuarias de los servicios que brinda la Institución, donde en muchas ocasiones un servicio o herramienta se señala como poco útil o efectivo, cuando en realidad lo que se requiere es tomarse el tiempo para explicar su funcionalidad de una manera simple, comprensible y sin mucho tecnicismo. Lo anterior se vio reflejado en la respuesta que se obtuvo en la pregunta: ¿La información brindada durante la capacitación le fue útil?, donde las calificaciones oscilaron de un 7 a un 10, siendo que el 63,2% de los participantes dio una nota 10 a ese proceso.

Compartimos algunos comentarios donde se denota la importancia que se le da el incorporar en este proceso a las personas usuarias externas al Poder Judicial, tal como abogados y abogadas litigantes, así como el interés porque la actividad sea replicada en todo el país.

“Agradecerles tomar en cuenta a lo litigantes para dicha capacitación”

Katalina, Capacitación en Auditorio, Tribunales de Goicoechea

“Impartarlo (sic) en todo el país (sic) y en zonas rurales”

Steven, Capacitación en Auditorio, Tribunales de Goicoechea

“Si, es importante para los litigantes conocer el norte de los jueces para poder brindar un mejor servicio a nuestros clientes, que son la razón de nuestro esfuerzo, gracias.”

Edwin, Capacitación en Auditorio, Tribunales de Pérez Zeledón

“Únicamente agradecer que se extendiera en la forma de Stand”

María, Capacitación en Stand, Tribunales de Goicoechea

“Deberían hacer video o curso de autogestión para poderlo llevar cuando se quiera/pueda”

Rosaura, Capacitación en Stand, Tribunales de Goicoechea

“Considero importante que brinden estos cursos para conocer cada una de las herramientas que brinda el poder judicial”

Rosibel, Capacitación en Auditorio, Tribunales de Perez Zeledon

179 / 200

Formulario Inscripción Buenas Prácticas

Rosibel, Capacitación en Auditorio, Tribunales de Perez Zeledon

“EXCELENTE HERRAMIENTA, LOS FELICITO POR ESTA INICIATIVA”

Evelyn, Capacitación en Auditorio, Tribunales de Goicoechea

“Es un sistema muy completo pero como todo hay q aprender a utilizarlo para sacarle el mayor provecho”

Gina, Capacitación en Auditorio, Tribunales de Goicoechea

“Excelente inversión y transparentar al Poder Judicial”

Gerardo, Capacitación en Stand, Tribunales de San Jose

Impacto según Google Analytics

La herramienta de Google Analytics es una herramienta que analiza el tráfico de los sitios web por diferentes parámetros, cantidad de audiencia, países, entre otros.

En la siguiente tabla se puede observar como durante los meses de Mayo y Junio del presente año el uso del Sistema Nexus ha ido en

aumentado, presumiendo que esto podría ser producto del proceso de capacitación que estamos llevando a cabo. Si se analiza la

información que emite la herramienta “Google Analytics”, en promedio, durante el período comprendido del 1 de setiembre de 2018 al

31 de marzo de 2019, el comportamiento de la cantidad de usuarios que ingresaron a Nexus, osciló en aproximadamente 8095

usuarios por mes, de los cuales 7800 eran usuarios nuevos, quienes ingresaron a Nexus en 26545 ocasiones visitando un aproximado

a 86322 páginas. Ahora bien, los resultados del mes de abril fueron menores suponemos que por motivo de la Semana Santa y feriados.

Es a partir de mayo que iniciamos el proyecto de Nexus Móvil donde vemos como la cantidad de usuarios se incrementó de manera

considerable, siendo que el mes de junio finaliza en 18425 usuarios que ingresaron durante el mes a hacer uso de la herramienta, de

los cuales 11635 fueron usuarios nuevos, es decir, que ingresaron por primera vez a Nexus, en total realizaron 44721 sesiones, es

decir cantidad de veces que visitaron la herramienta, y tuvieron acceso a 170151 páginas. Esta información se detalla en el siguiente

cuadro.

Mes Cantidad de Usuarios Usuarios Nuevos Sesiones Número de Visitas a páginas

1-Set18 a 30-Mar19 (*) 8095 7800 26545 86322

Abr.19 10243 6112 20723 67985

May.19 17628 11670 43396 143941

Jun.19 18425 11635 44721 170.151

(*) Los montos señalados en este rango son promedios.

Esperamos que conforme transcurran las capacitaciones estos resultados vayan en aumento positivo.

(NOTA: Este documento contiene gráficos y tablas, pero acá no se muestran. En los adjuntos incluiremos el documento completo en

formato pdf)

180 / 200

Formulario Inscripción Buenas Prácticas

Q22 En caso de que otras oficinas y despachos deseen replicar su buena práctica, mencione los aspectos que

deberían tomar en consideración para replicarla.

Es importante tener en consideración que cualquier cambio en la cultura de como se hacen las cosas, deben traer consigo un proceso

de capacitación, simple, cercano a la persona usuaria, para que el cambio no le genere estrés, presión en su trabajo al no saber como

hacer las cosas y a su vez no se revierta en rechazo y poca disposición a la nueva herramienta.

Q23 Mencione las razones del por qué recomendaría a otras oficinas o despachos que consideren esta buena práctica y la repliquen.

Conclusión

En conclusión, consideramos que el Proyecto Nexus Móvil es una buena práctica por lo siguiente:

- Ha permitido al personal judicial y principalmente la persona usuaria externa (litigantes, abogados, estudiantes, etc.) conocer,

comprender y ampliar sus conocimientos, lo que incide en un uso más efectivo de la herramienta.

- Ha disminuido la percepción negativa que tenía las personas usuarias hacia el Sistema Nexus, por lo que está generando un mayor

uso del mismo, lo cual es muy beneficioso por la inversión que ha realizado la Institución en ella, pero principalmente favorece a las

personas usuarias, quienes podrán realizar sus labores con un mejor acceso a la información y en un menor tiempo de búsqueda.

- La forma en que fue estructurado el manual, donde se combinaron imágenes con poco texto, el cual fue redactado en lenguaje

comprensible, así como espacios para realizar anotaciones, lo cual fue acogido por las personas usuarias, y así lo hicieron saber en las

encuestas.

- El abarcar todo el territorio nacional nos parece es acertado, por cuanto la información no es exclusiva de quienes habitan la GAM,

sino es necesaria para todas las personas usuarias del país.

- El interés que ha despertado este proyecto ha hecho que la lista de lugares de capacitación aumente, por cuanto como se dice

popularmente “se ha corrido la bola”, lo que ha implicado que otras Instituciones nos contacten solicitando el servicio, organizando ellos

la actividad con grupos, como por ejemplo de 90 personas como lo es el caso de la CCSS, e incluso oficinas a lo interno del Poder

Judicial nos están solicitando capacitación orientadas a sus funciones.

- La inversión que se tiene presupuestada para este año para poder cubrir viáticos, hospedajes y otros relacionados con las actividades

de capacitación es de \$1.937.518, lo cual no significó un aumento en el presupuesto institucional si no un redireccionamiento,

mediante una modificación externa, del presupuesto ya aprobado, lo que consideramos permitió hacer un uso más efectivo y

responsable de los recursos asignados a esta oficina.

- El proyecto no ha requerido la contratación de personal adicional, sino que las tareas se han distribuido entre las 13 personas que

trabajamos en el Centro de Información Jurisprudencial, quienes con gran entusiasmo aportamos en su desarrollo, sin que esto haya

influido en desatender las funciones ordinarias.

- Sugerimos que dinámicas similares se realicen constantemente para que la persona usuaria pueda tener acceso y comprender de

una forma más directa, los servicios que ofrece la Institución, por cuanto muchas veces el no conocerlos genera resistencia y rechazo.

Q24 ¿Cuáles son los mecanismos o instrumentos de medición del éxito de la práctica propuesta?

Cantidad de capacitaciones realizadas

Encuesta de percepción

Impacto en el acceso a la información a través de herramientas como Google Analytics

181 / 200

Formulario Inscripción Buenas Prácticas

Q25 Agregue en este punto los documentos asociados a su Iniciativa