

Concurso de Buenas Prácticas ~2019

Nombre de la buena práctica:

Nexus Móvil

Nombre de la oficina y ubicación geográfica:

Centro de Información Jurisprudencial ubicado en el Edificio Anexo A del II Circuito Judicial de San José, Calle Blancos y Edificio de los Tribunales de San José, respectivamente.

Nombre de los servidores/as que ejecutan o diseñaron la buena práctica propuesta.

El proyecto es ejecutado por las 13 personas que integran el Centro de Información Jurisprudencial. De manera general lo coordina el Lic. Jorge Quesada Jiménez, con el apoyo de la jefatura, de los 7 profesionales en derecho y de las 4 personas que integran el personal técnico de la oficina.

1. Proceso que se pretende mejorar y/o problema que se pretende solucionar

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.

2. Explicación detallada de la buena práctica

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.

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 Superior¹, 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

¹ Sesión No. 28-19 del 28 de marzo de 2019 Art. LIII

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.



Tribunales Goicoechea



Tribunales Pérez Zeledón

- **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.

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 Paraiso
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 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. Cuál era su percepción del Sistema Nexus previo a la capacitación? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

No sirve Muy útil

Si gusta puede ampliar su respuesta

Texto de respuesta larga

2. La información brindada durante la capacitación le fue útil? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

No me brindó mayor información Muy útil

Si gusta puede ampliar su respuesta

Texto de respuesta larga

3. Que tan efectivo considera usted es el Sistema Nexus después de haber *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

No es efectivo Muy efectivo

Si gusta puede ampliar su respuesta

Texto de respuesta larga

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.

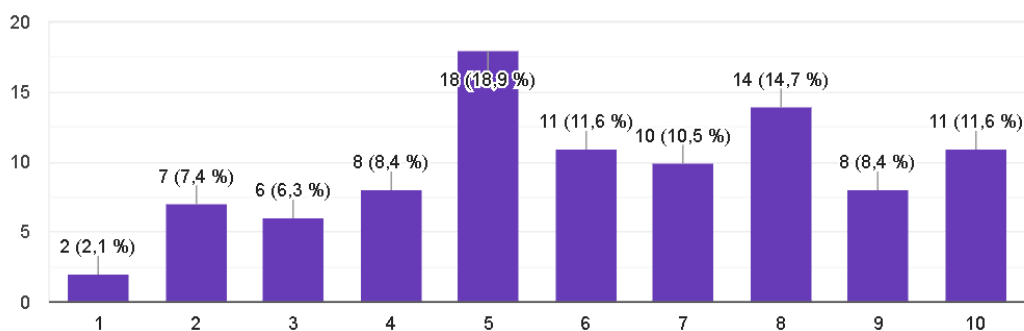
Al inicio de cada encuesta la persona tenía que identificarse con su nombre, lugar donde recibió la capacitación y en que modalidad.

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”.

1.Cuál era su percepción del Sistema Nexus previo a la capacitación?

95 respuestas



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”

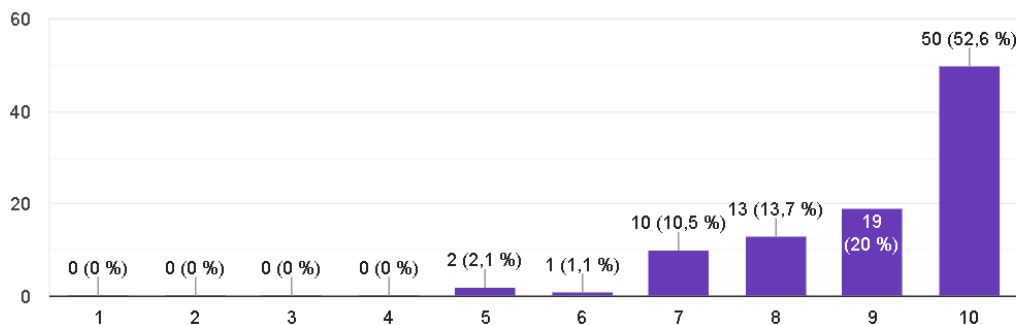
Andrea, Capacitación en Auditorio, Tribunales de San José

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:

3. Que tan efectivo considera usted es el Sistema Nexus después de haber recibido la capacitación?



95 respuestas



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”

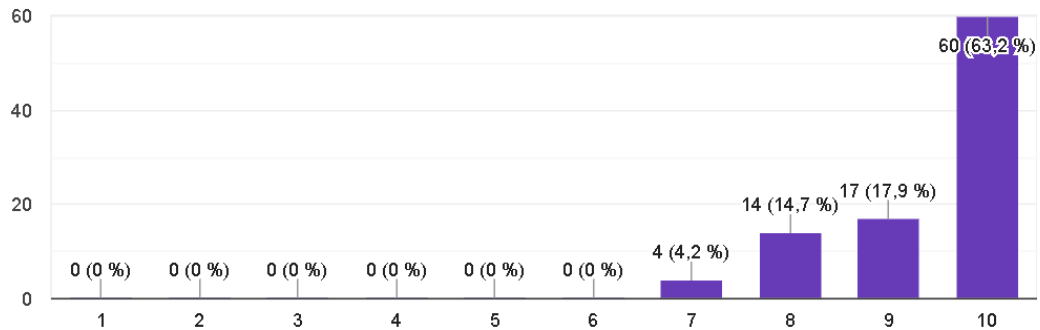
Ricardo, Capacitación en Auditorio Tribunales de San José

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.

2. La información brindada durante la capacitación le fue útil?

95 respuestas



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

“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.

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 $\phi 1.937.518$, 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.