

Nº 20

Formulario de Inscripción

Las oficinas y despachos judiciales interesadas en participar en el concurso Banco de Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial 2011, pueden presentar las buenas prácticas que consideren oportunas.

Para cada una de las propuestas, se deberá indicar lo siguiente:

1. Nombre de la buena práctica:

Sistema de Mensajería Judicial (SMJ).

2. Nombre y lugar de la oficina y ubicación geográfica:

Actualmente el SMJ es utilizado en las siguientes oficinas:

- Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones; Primer Circuito Judicial de San José, edificio OIJ, 5to piso: Administra el sistema.
- Unidad de Tecnología de Información; Segundo Circuito Judicial Goicoechea: Administra el sistema.
- Departamento de Proveeduría; Primer Circuito Judicial de San José: Por medio del Sistema de Registro de Proveedores para el envío de notificaciones a los proveedores.
- Unidades Regionales Administrativas, en todo el país: Por medio del Sistema de Registro de Proveedores para el envío de notificaciones a los proveedores.
- Oficina de la Inspección Judicial; Primer Circuito Judicial de San José, edificio OIJ, 1er piso: Por medio del Sistema de Notificaciones de la Inspección Judicial.
- Oficina de Asunto Internos del OIJ; Primer Circuito Judicial de San José, edificio OIJ, 5to piso: Por medio del Sistema de Notificaciones de Asuntos Internos del OIJ.
- UTR del Tribunal de la Inspección Judicial; Primer Circuito Judicial de San José: Por medio del Sistema de Notificaciones de Comunicaciones de la UTR del Tribunal de la Inspección Judicial.
- Departamento de Personal; Primer Circuito Judicial de San José: Por medio del Sistema Administrativo de la Carrera Judicial.
- 11 Oficinas Centralizadas de Notificaciones en todo el país y 4 Salas: Por medio de notificaciones del Sistema de Gestión de Despachos Judiciales.

N° 20

3. Nombre de los servidores que ejecutan o diseñaron la buena práctica propuesta:

El Sistema de Mensajería Judicial lo utilizan los usuarios de los sistemas:

- Sistema de Registro de Proveedores (actualmente 88 usuarios). Para el envío de invitaciones a contrataciones y otros temas relacionados con el Registro de Proveedores y las contrataciones que se tramitan en el Poder Judicial.
- Sistema de Notificaciones de la Inspección Judicial, los usuarios son: Miguel Ángel Castillo Alpízar, Rolando Villalobos Murillo, Mario Quesada Matamoros, Yara Elizondo Montoya e Irene Byfield Gutiérrez. Para notificaciones sobre casos de quejas que administra la Inspección Judicial.
- Sistema de Notificaciones de Asuntos Internos del OIJ, el usuario es: Reyner Obando Villalobos. Para notificaciones sobre casos que administra la Asuntos Internos del OIJ.
- Sistema de Notificaciones de Comunicaciones de la UTR del Tribunal de la Inspección Judicial, la usuaria es Yoselyn Ureña Alvarado. Para notificaciones sobre casos que administra esta oficina.
- Sistema Administrativo de la Carrera Judicial -SACJ- (3 usuarios). Para para notificar a los aspirantes a jueces acerca de cuándo y en dónde les corresponde hacer el examen de la carrera judicial.
- Sistema de Gestión de Despachos Judiciales (SGDJ, área de notificaciones), lo utilizan los usuarios de las 11 Oficinas Centralizadas de Notificaciones y 4 Salas. Para notificar por medio de correo electrónico a las partes sobre temas relacionados con los expedientes, también se envían mensajes de texto a celulares avisando que se envió una notificación al medio oficial de notificación que haya registrado cada persona.

Además, ya se está implementando su uso en el envío de carteles de contratación y órdenes de compra a los proveedores de la institución por medio del Sistema Integrado de la Gestión Administrativa del Poder Judicial (SIGAPJ), en donde lo utilizarán aproximadamente 55 usuarios más.

4. Proceso que se quiere mejorar y problema que se pretende solucionar.

El proceso que se quiere mejorar es el envío y recepción de notificaciones y comunicados tanto a funcionarios del Poder Judicial como a personas externas que participan en diferentes procesos que se tramitan en la institución.

N° 20

El problema que se pretende solucionar son los atrasos producidos por la imposibilidad de notificar y enviar mensajes de forma rápida a las partes que participan en los diferentes procesos. Lo cual también contribuye con el ahorro de presupuesto.

El uso del correo electrónico y el envío de mensajes cortos de texto (SMS) colaboran en el tema de reducir el uso de papel, que implicaría entregar los mensajes por otros medios físicos.

5. Explicación detallada de la buena práctica propuesta

El Sistema de Mensajería Judicial nació como parte del Sistema Integrado de la Gestión Administrativa del Poder Judicial (SIGAPJ) para facilitar el envío automático de notificaciones y comunicaciones a través de los servicios de fax, correo electrónico y telefonía celular (SMS) y puede ser utilizado por cualquier sistema informático del Poder Judicial.

Para hacer uso del Sistema de Mensajería Judicial desde otro sistema, se puede utilizar una interfaz que le envíe al SMJ los parámetros de los mensajes, éstos pueden ser: destinatario (correo electrónico, número del fax o número del teléfono celular), mensaje a enviar, documento, entre otros. Para esto se utiliza un servicio web (conocido en inglés como *web service*).

Algunas de las funcionalidades de dicho sistema son:

- En el caso de correo electrónico y fax (medios oficiales de notificación electrónica) verifica que el mensaje se haya entregado; así se garantiza la recepción o no del mensaje por parte del destinatario.
- Busca en un repositorio los comunicados o notificaciones pendientes de enviar y los tramita.
- Permite el envío de mensajes por medio de fax, correo electrónico y mensajes cortos de texto (SMS) a celulares.
- Tomando en cuenta que los interesados pueden indicar medios de localización que luego solicitan que no se utilicen más, el sistema para las notificaciones toma en cuenta sólo los medios de localización válidos.
- Se puede configurar la cantidad de intentos de envío en caso de no poder entregar los mensajes; considerando, por ejemplo, lo que indica la Ley Notificaciones Judiciales (No. 8687) para el caso de los faxes de realizar tres intentos el primer día y en caso de no entregar el mensajes realizar dos intentos de envío el siguiente día.
- Se puede configurar el intervalo de tiempo entre cada intento de envío.
- En caso de no poder entregar el mensaje se puede intentar el envío de mensajes por medios de localización alternos.

Poder Judicial

Concurso “ Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial” , 2011

N° 20

- Si la notificación o el comunicado es exitoso se registra fecha y hora de entrega, si hubo un error, se presenta una bitácora de los intentos y sus resultados.
- Se puede adjuntar todo tipo de archivo: PJ-Editor, Microsoft Word, Microsoft Excel, Adobe Reader (PDF), OpenOffice, LibreOffice, RTF, entre otros.
- Se posibilita recordar determinados actos a las partes mediante SMS, sin que implique un alto costo para la institución.

6. Mecanismo o indicadores de medición del éxito de la práctica propuesta.

Un mecanismo para medir el éxito de la práctica consiste en la cantidad de mensajes que se envía a diario por medio de este sistema; ya que esta cantidad indica el número de personas que se ven beneficiadas al recibir de forma rápida las notificaciones y comunicados electrónicos que necesitan comunicar diferentes oficinas de la institución. Por ejemplo, durante el 2011 (hasta principios de junio) el sistema ha enviado exitosamente más de 13000 mensajes.

Otro indicador es el bajo costo que significa el envío de cada mensaje. Unido a esto está el ahorro que representa el uso de este sistema ya que evita gastos que implicaría; por ejemplo, enviar notificadores para entregar los mensajes, con los gastos que eso implica en transporte, salarios, entre otros. El costo que tiene cada mensaje de texto (SMS) es el mismo que tiene desde cualquier teléfono; ya que se usa una línea celular ordinaria: $\phi 1.7$ i.v.i. c/u; en promedio durante el 2011 se ha pagado $\phi 4500$ por mes. En el caso del correo electrónico el servicio es gratuito ya que se utiliza la plataforma existente en la institución y en el envío del fax sólo se paga el costo de la llamada telefónica.

Con este sistema se puede programar el envío automático de mensajes a las partes involucradas en un proceso judicial, esto se logra configurando el envío de notificaciones en horas específicas sin necesidad que lo realicen los usuarios si no que el sistema los envía a la hora que se indique, esto permite acortar los tiempos y distancias en la localización de las partes y agilizar con ello los procesos judiciales. También se agiliza el envío de los mensajes por medio de fax ya que el servidor se encarga tramitar el envío de los mensajes (pone el mensaje en la cola del fax y se encarga de las llamadas). Además, se disminuyen los tiempos de entrega de los mensajes, en comparación a como lo hiciera un notificador de forma física que tendría que realizar el traslado para contactar a los destinatarios.

Al tratarse de un sistema centralizado elimina la necesidad de que las oficinas que necesitan notificar requieran dispositivos para para enviar los mensajes, como faxes o celulares; en este caso

Poder Judicial

Concurso “ Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial” , 2011

N° 20

por medio del sistema el usuario envía la solicitud de envío de un mensaje y el sistema lo tramita por medio de los dispositivos ubicados en un servidor que posee los mecanismos para enviar faxes, mensajes cortos de texto o correos electrónicos.

También, se puede considerar la cantidad de oficinas interesadas en utilizar el servicio donde cada vez son más; así como la cantidad de usuarios que utilizan el sistema.

El envío de mensajes por estos medios electrónicos (correo y SMS) disminuye la cantidad de papel que se utilizaría en el envío de notificaciones por medios físicos.

7. Ámbito al que pertenece esta oficina: (Jurisdiccional, Auxiliar de Justicia, Administrativo).

El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones pertenece al ámbito Administrativo, sin embargo el Sistema de Mensajería Judicial se puede utilizar en cualquier ámbito. Por ejemplo, su uso en el Oficina de Asuntos Internos del OIJ corresponde al ámbito Auxiliar de Justicia, mientras que la utilización en el Sistema de Registro de Proveedores corresponde al ámbito Administrativo y el manejo que le dan las Salas por medio del Sistema de Gestión de Despachos Judiciales (SGDJ) corresponde al ámbito Jurisdiccional.

8. Fecha desde la cual se ejecuta la buena práctica, sin perjuicio que sea nueva.

El Sistema de Mensajería Judicial se utiliza en el Poder Judicial desde enero del 2008.

La aplicación de estas prácticas no debe implicar un aumento en algún renglón del presupuesto institucional. Los plazos considerados para este concurso, serán impostergables y su no cumplimiento descalifica a la oficina participante.

Las prácticas propuestas pueden ser inscritas por medio del correo electrónico Banco de Buenas Prácticas” (buenaspracticas@poder-judicial.go.cr) o pueden dirigirse al fax: 2295-4383.

La fecha límite de inscripción es el 1° de julio de 2011.

“El Reconocimiento “A la Excelencia Judicial o Buenas Prácticas de Gestión Judicial” se otorgará a aquel grupo de trabajadores de una determinada oficina o Despacho, o Circuito Judicial, que se haya destacado por su honradez, mística, transparencia, excelencia y dedicación al trabajo y que con su actitud grupal hubiese enaltecido al Poder Judicial”.¹

¹ “Reglamento de reconocimientos otorgados por el Poder Judicial”, Artículo 32, publicado en el Boletín Judicial N° 179 del 5 de setiembre del

Poder Judicial

Concurso “ Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial” , 2011

Nº 20