

Sistema de Comunicaciones Electrónicas

Proyecto de la Suprema Corte de Justicia

Uruguay

SUMARIO

1.-EL PROYECTO

- 1.1 Objetivos**
- 1.2 Proceso de desarrollo del Proyecto**
- 1.3 Principales definiciones**
- 1.4 Recursos humanos involucrados**

2.- Situación de inicio

- 2.1 Identificación de los principales aspectos a mejorar**
- 2.2 Principales características del diseño propuesto**

3.-Implantación del Sistema de Comunicaciones Electrónicas.

- 3.1 Capacitación: Su metodología y planes**
- 3.2 Planes de implantación**

4.- Evaluación

- 4.1 Beneficios alcanzados**
- 4.2 Cifras derivadas del nuevo sistema**

1.-EL PROYECTO

1.1 Objetivos del Proyecto. El Proyecto relativo a las Comunicaciones Electrónicas se lleva a cabo dentro del marco del Programa de Fortalecimiento de Sistema Judicial Uruguayo (PROFOSJU)

Tiene como *objetivo general* la mejora de los servicios judiciales que brinda el Poder Judicial y que esa mejora sea percibida por los usuarios.

Su *objetivo específico* es la mejora de gestión de tribunales y juzgados así como también la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio de justicia.

1.2 Proceso de desarrollo del Proyecto. El proceso cumplido para el logro de los objetivos propuestos, transitó por los siguientes estadios:

- **Diagnóstico.** En esta etapa se procedió al estudio de la situación actual o de partida en la gestión en los despachos judiciales y sus oficinas de apoyo, analizando los procesos que cumplieran con la finalidad de identificar los puntos

o aspectos de esos procesos que debían ser modificados para alcanzar los objetivos propuestos.

- Propuesta de Funcionamiento. La siguiente etapa implicaba realizar una propuesta de funcionamiento que contemplara las principales definiciones a las que el nuevo modelo de gestión debía ajustarse, para cumplir con los objetivos trazados.
- Diseño de los Procesos. Conjuntamente con la etapa anterior se fueron determinando los workflow de todos los procedimientos identificados durante la etapa de diagnóstico a fin de ajustarlos a las definiciones adoptadas en la propuesta de funcionamiento, incluyendo la confección de los respectivos Manuales

1.3 Principales definiciones. La propuesta de funcionamiento del nuevo modelo de gestión incluía entre sus principales definiciones, que los procesos judiciales incluyeran en su tramitación la **IUE (Identificación Única de Expedientes); la consulta Web de las causas; el pre/ingreso de causas a través de la Web; las comunicaciones electrónicas; las actuaciones electrónicas; el expediente electrónico; tramitación guiada; firma electrónica avanzada; Suprema Corte de Justicia como prestador de servicios de certificación acreditado.**

La IUE o Identificación Única de Expedientes (Acordada No.7497 de fecha 01/12/2003) asume que una causa o proceso se identifique una sola vez durante todo el tiempo que dure su tramitación, sin importar la sede judicial en la cual se radique, ni la intervención de tribunales superiores o incluso su re inserción en la tramitación luego de haber sido archivada (nacimiento u origen del proceso; tramitación; archivo; desarchivo para volver a la tramitación). Esta solución fue implantada en enero/2004 y desde esa fecha, la totalidad de las causas o procesos que tramitan en nuestro país, tiene una única forma de identificarse.

La IUE permitió implantar la **consulta Web** de las causas judiciales. Ello se realiza a través de la página Web del Poder Judicial (www.poderjudicial.gub.uy) en el link Consultas Online/ Consulta de Trámites de Expedientes. En dicha página, digitando la IUE de la causa que se desea consultar, se pueden conocer todos los registros y actuaciones generados en ese proceso.

El tema que presentamos en este trabajo, las **COMUNICACIONES ELECTRONICAS** es otra de las definiciones de la propuesta del nuevo modelo de gestión aprobada por la Suprema Corte de Justicia. (Resolución No. 63/2007 de fecha 27/07/2007).

Ahora bien, una vez que se definieron y rediseñaron los procedimientos a los que deberá ajustarse el nuevo modelo de gestión, de acuerdo con lo resuelto por la Suprema Corte de Justicia, el Proyecto se abocó a definir la necesidad o no de obtener normativa legal que hiciera viable la implantación del nuevo modelo.

Existían posiciones doctrinales que argumentaban en ambos sentidos. Unos sostenían que podían interpretarse y extenderse en forma analógica las normas existentes para la actuación administrativa; otros por su parte entendían que se requería norma expresa para la actuación

judicial, ya que el art. 18 de la Constitución de la República establece que el orden y la formalidad de los juicios es de precepto legal.

Fue en ese marco que la Suprema Corte de Justicia dispuso impulsar una norma legal expresa para la actuación ante la administración de justicia.

Y se obtiene la sanción de la Ley No. 18.237 de fecha 26/12/2007 que en su único artículo establece: “Artículo único.- Autorízase el uso de expediente electrónico, de documento electrónico, de clave informática simple, de firma electrónica, de firma digital, de comunicaciones electrónicas y de domicilio electrónico constituido, en todos los procesos judiciales y administrativos que se tramitan ante el Poder Judicial, con idéntica eficacia jurídica y valor probatorio que sus equivalentes convencionales. Facúltase a la Suprema Corte de Justicia para reglamentar su uso y disponer su gradual implantación.”

Con el marco legal necesario y al amparo de la facultad que le concede el inciso final de la citada disposición legal, la Suprema Corte de Justicia se abocó a dictar las reglamentaciones que regularían el régimen de las comunicaciones electrónicas (Acordadas 7637 de fecha 17/09/2008; 7644 de fecha 20/02/2009; 7648 de fecha 20/04/2009; 7691 de fecha 13/10/2010).

Con el modelo definido y el marco legal que habilitaba la implantación del modelo, se encaró el desarrollo del sistema que lo soportaría.

Los recursos humanos utilizados en este proceso fueron funcionarios judiciales que la Suprema Corte de Justicia destinó, en forma exclusiva, a las actividades del Proyecto. Conforman este equipo, jueces –entre dos y cinco según las necesidades y tareas a encarar-; actuarios o secretarios –comenzando por cuatro y llegando actualmente a contarse con ocho-; funcionarios de los despachos judiciales – entre siete y nueve-; y personal del área técnica –en número de doce-, que actuando en forma interdisciplinaria, tomaron a su cargo todas las etapas del proceso (diseño; desarrollo; testing; capacitación e implantación). Puntualmente, se contó con el apoyo de dos consultores externos.

1.4 Recursos humanos involucrados. Esta forma de encarar las actividades del Proyecto, fue una apuesta muy fuerte que realizó la Suprema Corte de Justicia y que tenía como objetivo mitigar los posibles riesgos que pudieran derivarse de la inserción y apropiación que la Institución debería realizar de los cambios propuestos, así como también involucrar y hacer partícipes, desde las etapas básicas -como lo son el diseño y la propuesta del nuevo modelo-, a los principales actores y operadores del sistema, los que pueden opinar con conocimiento directo de la situación de la cual se parte, identificar los puntos de congestión en la gestión de los despachos judiciales y definir el modelo al cual se pretende llegar.

2.- Situación de inicio

2.1 Identificación de los principales aspectos a mejorar. El equipo de Proyecto conformado, partiendo del análisis o diagnóstico de la situación de inicio, pudo identificar los principales aspectos que requerían modificaciones.

Las mejoras a implantar debían contemplar los objetivos específicos propuestos para las comunicaciones electrónicas:

- mejora de los tiempos insumidos y los recursos involucrados en las comunicaciones en soporte papel;
- estandarización de los workflow de los procesos de las comunicaciones judiciales, superando la disparidad de criterios existentes en los despachos judiciales al momento de seguir el proceso de elaboración y remisión de las comunicaciones, donde se constató que dichos procesos incluían entre tres y nueve pasos;
- derecho de los usuarios a tomar conocimiento de las decisiones judiciales en tiempo real, evitando las demoras que conllevan las comunicaciones cumplidas en los domicilios físicos de los interesados, no siempre próximos físicamente al tribunal que entiende en la causa.
- gratuidad del servicio que se implante. La solución a la que se llegara sobre este aspecto debería asegurar la gratuidad del servicio que se brindara.

La situación del inicio partía de un workflow particular. Contemplaba la confección de la comunicación por un funcionario judicial, en tres vías en soporte papel, y el contralor y firma de la comunicación por parte del actuario o secretario de la sede o despacho. Una vez cumplidas estas tareas, se elaboraba en soporte papel, un relacionado o listado con todas las comunicaciones confeccionadas, y se quedaba a la espera que un funcionario de la oficina central de comunicaciones pasara por la sede a retirarlas, previa firma del relacionado, como control de retiro de dichas comunicaciones. Ese funcionario transportaba físicamente las tres vías a la oficina central. Allí se asignaba a un funcionario, según la zona geográfica donde debía cumplirse con la diligencia, para proceder a hacer la entrega de la comunicación a su destinatario. En el domicilio físico del destinatario se dejaba una vía y se regresaba a la oficina central donde se archivaba la segunda vía, que consignaba el resultado de la diligencia. Cumplido estos trámites, otro funcionario de la oficina central devolvía a la sede judicial la comunicación en su tercera vía, donde consignaba también el resultado obtenido en el cumplimiento de la comunicación dispuesta. Por cada comunicación se empleaban tres hojas papel y se involucraba alrededor de ocho funcionarios. El tiempo promedio que demandaban estos procesos se situaba entre cuarenta y cinco y sesenta días. Si la sede comunicaba una audiencia para asegurarse que este proceso pudiera cumplirse en su totalidad, señalaba la audiencia en el término de dos meses. No obstante ello, si a la fecha de la audiencia no se tenía respuesta sobre el resultado de la comunicación cursada, donde se notificaba la fecha que se había fijado para celebrar la misma, el tribunal se veía en la necesidad de fijar otra fecha para la celebración de la audiencia.

La casuística era muy rica y en consecuencia era también común que los interesados alegaran no haber recibido la comunicación (caso de vivir en un edificio de apartamentos y haberse dejado la comunicación en el buzón del apartamento ubicado generalmente en el hall de entrada del edificio; casas particulares a las que no se podía acceder por cercas, animales, etc.). En otras oportunidades la oficina central devolvía a la sede judicial la comunicación sin haberle dado cumplimiento, ya fuere por no ubicar la dirección donde debía cumplirse, por ser esta inexistente, por no existir la numeración indicada, etc.

Esta casuística daba lugar a múltiples planteos o incidentes de nulidad, que tenían como objetivo obtener una decisión judicial que ordenara reiterar la comunicación y en consecuencia volver a correr los plazos para realizar actividades procesales derivadas de ellos.

El punto a resolver se tornaba muy importante, sobre todo teniendo en cuenta que esta oficina central recibía mensualmente entre 25.000 y 35.000 comunicaciones para realizar (300.000 solicitudes anuales).

2.2 Principales características del diseño propuesto

A fin de brindar solución a los aspectos precedentemente señalados, se desarrolló un sistema que contemplaba la realización de las comunicaciones electrónicas, compuesto principalmente por tres módulos:

- GESTION DE CASILLAS DE CORREO
- GESTION DE LAS COMUNICACIONES EN LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES
- ACCESO DEL USUARIO A LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS

GESTION DE CASILLAS DE CORREO. El módulo de gestión de casillas de correo abarca la concesión y administración las casillas de correo que los usuarios del servicio de justicia solicitan a los efectos de recibir en ellas todas las comunicaciones electrónicas que desde los despacho judiciales les son enviadas.

Siendo que se ha establecido con carácter obligatorio que todo compareciente en un proceso judicial debe constituir, a los efectos de dicho proceso, domicilio electrónico, las casillas de correo se otorgan en forma gratuita.

Al momento de otorgar una casilla, el Poder Judicial firma con el usuario un contrato de adjudicación.

Información ampliatoria, marco reglamentario, instructivos de uso, documentación necesaria y modelo de la documentación o contrato que se suscribe, se pueden consultar en la página web: <http://comunicaciones.poderjudicial.gub.uy>

Al presente ya se han entregado 11.507 casillas de correo electrónico.

GESTION DE LAS COMUNICACIONES EN LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES. A través de este módulo se gestiona todo lo relativo a la elaboración, control, firma y envío de las comunicaciones electrónicas desde las sedes judiciales a las casillas de correo de los usuarios del servicio de justicia.

El sistema trabaja a través de roles. El rol de funcionario tiene asignada la tarea de elaborar, y eliminar, si correspondiere, una comunicación electrónica en forma previa a ser firmada. No puede firmar ni enviar comunicaciones. Por su parte el rol actuario/secretario/juez/ tiene asignada la tarea de control, firma y envío de la comunicación sin perjuicio de que también pueden elaborar, corregir o eliminar una comunicación no enviada.

Para la confección de la comunicación, el funcionario actuante indica o digita la IUE del proceso en que va a trabajar y el sistema a través de un web service con el sistema de gestión de tribunales (de los Juzgados – SGJ; de la Suprema Corte de Justicia – Sistema de Despacho Judicial-; o de Penal – SGJP web). Luego de ingresar la IUE tiene que seleccionar la sede en la que va a trabajar. Se despliegan las sedes a las que pertenece el funcionario que previamente debió loguearse con su usuario y password. Luego el Sistema le permite seleccionar, de la lista de partes o intervinientes que se le despliega, el o las personas a enviar la comunicación. El funcionario ingresa la dirección de la casilla de correo electrónica denunciada, siendo verificada su existencia por el propio Sistema. Digitando la IUD (Identificación Única de Documento por ej: el número de decreto que se va a cumplir mediante la comunicación) el Sistema incorpora o pega en el cuerpo de la comunicación, el texto completo de la decisión judicial a comunicar, sin opción de modificación o cambio

alguno del mismo. Con este proceso se procuró evitar los errores que la doble digitación trae aparejados, ya que el funcionario solo digita dos números, IUE y IUD.

El proceso de envío y recepción de la comunicación es sincrónico. En consecuencia, si una comunicación no llega a depositarse en la casilla de correo de destino, el sistema emite un aviso que la misma deberá ser reiterada. Si la comunicación se deposita en la casilla de correo de destino, el sistema emite una constancia de ello.

De acuerdo con la reglamentación establecida, especialmente lo dispuesto por la Ley No. 18.480, si la comunicación electrónica cursada debe ser acompañada de copias de escritos presentados por la contraparte, se le conceden tres días hábiles a partir de aquel en que se cumplió la comunicación, para concurrir a la sede judicial a retirarlas. A partir de este retiro comienza a correr su plazo procesal. Si el retiro se retardare más de tres días, su plazo procesal comenzará a contarse a partir del tercer día. En los casos de existir copias para retirar, ello se advierte en la comunicación electrónica cursada (Ley No. 18.480 de fecha 22/04/2009 y Acordada 7637 artículo 6° de fecha 17/09/2008).

Este proceso de ajusta a la normativa legal de recibo en el CGP (Código General del Proceso) en cuanto el mismo se afilia a la tesis de la recepción y no del efectivo conocimiento de las comunicaciones.

En suma, el sistema de comunicaciones electrónicas no alteró las normas procesales en cuanto a las decisiones judiciales que deben ser comunicadas, ni a los cómputos de los plazos que de las mismas se derivan. Solo que se incorporó una nueva forma de realizarlas.

En cuanto a la firma electrónica, una particularidad del sistema radica en la decisión de la Suprema Corte de Justicia de constituirse entidad certificadora, otorgando los certificados en dispositivos o tokens que utilizan sus funcionarios habilitados para el empleo de la firma digital. Actualmente y a consecuencia de la sanción de la Ley No. 18.600 y su reglamentación, particularmente lo establecido en su artículo 10, la Suprema Corte de Justicia está gestionando su constitución como prestador de servicios de certificación acreditado. (Acordada No. 7730 de fecha 07/12/2011).

ACCESO DEL USUARIO A LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS. A través de este módulo se gestiona todo lo relativo al acceso del usuario a las comunicaciones electrónicas recibidas, lo que puede realizarse a través de las páginas <http://comunicaciones.poderjudicial.gub.uy> o <http://notificaciones.poderjudicial.gub.uy> indistintamente. También los usuarios podrán configurar su equipo a los efectos de que, a través de su proveedor, se descarguen las comunicaciones emanadas del Poder Judicial. En este caso los riesgos por la descarga por proveedores no es justificativo suficiente de la falta de acceso a la comunicación electrónica recibida.

Por tanto se recomienda a quienes utilicen otros clientes de correo que no omitan realizar el ingreso por la página oficial mencionada ya que será ésta la que se tendrá en cuenta en caso de duda, cuestionamiento o discrepancia respecto a cualquier comunicación que las Sedes Judiciales hayan cursado electrónicamente.

3.-Implantación del sistema de Comunicaciones Electrónicas.

3.1 Capacitación: Su metodología y planes

La implantación de nuevo sistema de comunicaciones requirió el desarrollo de planes de capacitación, que contemplaran algunos acuerdos institucionales.

De esta forma la capacitación debería ajustarse al horario de oficina que cumplen los funcionarios a capacitar y la situación de los funcionarios que cumplen funciones en el interior del país, de forma tal de poder cubrir todos los capítulos previstos y el trámite de obtención del certificado digital en un solo momento, evitando los múltiples traslados a la capital.

Todos estos aspectos determinaron que la capacitación a los funcionarios de la capital (Montevideo) se realizara en diversas jornadas de dos horas cada día. En ellas se trataban en forma compartimentada las comunicaciones relativas a las notificaciones electrónicas en primer término, luego se abordaban las intimaciones electrónicas y finalmente los oficios electrónicos. Por su parte, a los funcionarios que cuyas tareas requieren la utilización de la firma digital, se les señalaba día y hora a los efectos de que concurrieran a las oficinas del Proyecto para realizar el trámite administrativo de generar el certificado de firma electrónica en el dispositivo o token y firma de la documentación correspondiente.

La capacitación para los funcionarios del interior del país se ciñó a una metodología diferente. Evaluados los costos derivados para la Institución por una capacitación realizada en las zonas o lugares de trabajo se concluyó que la capacitación debería llevarse a cabo en Montevideo. Ello permitía que el funcionario dejara sus tareas habituales y dispusiera de todo el horario de trabajo para capacitarse. A la vez se jerarquizaba la tarea de los funcionarios. Para los departamentos más alejados de la Capital, se dispuso de dos días, cubriendo la Institución los gastos de traslado, alojamiento y viático. Ello permitió al Proyecto realizar la totalidad de la capacitación y el trámite administrativo de generar el certificado de firma electrónica en forma simultánea.

En cuanto a los planes de capacitación, estos fueron realizados agrupando funcionarios que pertenecieran a despachos judiciales de igual competencia en razón de la materia, con la finalidad de unificar sus particularidades y problemática.

Se comenzó con los Juzgados con competencia en materia de trabajo y luego se prosiguió con aquellos de competencia en materia civil amplio, para luego incorporar a la materia de familia. En el interior del país también se mantuvo este criterio, pero debido a que el número de sedes es menor que en la capital, se agruparon también las sedes por proximidades geográficas o regionales.

En cuanto a los funcionarios que recibirían capacitación, se entendió que serían aquellos a cuyo cargo estaban las tareas de confeccionar o realizar notificaciones, intimaciones u oficios. Quedaban también comprendidos en la capacitación la totalidad de Actuarios o Secretarios y Jueces o Ministros que deberían, en su caso, realizar, controlar, firmar y enviar estas comunicaciones

3.2 Planes de implantación

Las definiciones adoptadas para la capacitación tuvieron impacto en los planes de implantación.

En efecto, mientras que para Montevideo se realizaron implantaciones secuenciales (primero las notificaciones e intimaciones electrónicas, y luego los oficios electrónicos acompañando las capacitaciones que se iban realizando) para el interior del país, como los sistemas ya estaban probados, funcionando correctamente y con gran nivel de aceptación por parte de los usuarios internos y externos; se pudo implantar los tres sistemas en forma simultánea.

Al implantar el sistema en el interior del país, el hecho de contar con más de 250.000 comunicaciones electrónicas cumplidas exitosamente en Montevideo, daban un buen respaldo para asumir el desafío de la implantación simultánea de los tres sistemas.

Previamente a cada implantación la Suprema Corte de Justicia emitía una resolución disponiendo la incorporación de las sedes que se detallaban a los nuevos sistemas.

En la página web indicada se encuentra un link a las sedes donde se implantaron estos sistemas y las resoluciones que así lo disponen.

4.- Evaluación

4.1 Beneficios alcanzados

En toda sede judicial se cumplen principalmente tres tipos de actividades: decisiones judiciales, registro de hechos relevantes jurídicamente (cómputo de plazos, audiencias, recepción de documentos, etc.) y comunicaciones (notificaciones; intimaciones y oficios). Los actos de comunicación cumplidos a través del nuevo sistema impactaron directamente en los TIEMPOS INSUMIDOS en los procesos (de cuarenta y cinco a sesenta días pasan a uno a cinco días).

Otra de las actividades importantes de los despachos judiciales es la referida a la generación, envío o recepción de documentos.

En el ámbito de los documentos generados, enviados o recibidos en el ejercicio de la función jurisdiccional, los actos de comunicación impactaron en los TIEMPOS Y RECURSOS INSUMIDOS en los respectivos procesos (481.845 comunicaciones electrónicas realizadas permitieron ahorrar 1:445.535 hojas papel; los miles de recursos de inconstitucionalidad que en el ejercicio 2011 tramitaron en la Suprema Corte de Justicia pudieron ser notificados sin colapsar el sistema gracias a estas herramientas).

A nivel del Modelo de Gestión: la definición del modelo que se adopta, con fuerte apoyo de las nuevas tecnologías, impacta en la GESTION DEL CAMBIO CULTURAL, que la institución debió encarar.

La gestión del cambio cultural merecería por si solo un capítulo aparte. No obstante señalaremos brevemente las principales definiciones adoptadas y puestas en práctica y que hicieron posible la implantación y éxito del sistema.

En el ámbito interno se contó con invalorable apoyos:

- Fuerte liderazgo – La Suprema Corte de Justicia tomó a su cargo el liderazgo de este proceso de cambio, a través de definiciones muy concretas y una más clara aún comunicación institucional. Así lo pronunciaba abiertamente en foros internacionales o nacionales o cada 1º. de febrero en oportunidad del acto de apertura de los tribunales donde el Presidente que asume señala cuales son las metas del ejercicio que se inicia. Ello además se tradujo en un apoyo constante a las actividades del Proyecto, con la presencia de los Señores Ministros, incluso en varias oportunidades con el pleno de ellos.
- Por otra parte se trabajó con un gran involucramiento de los principales actores. Como ya se especificó en el Proyecto cumplen funciones en forma exclusiva Jueces, Actuarios y Funcionarios de los distintos escalafones funcionales, todos ellos referentes de gran prestigio dentro de sus pares. Correspondió a ellos la principal tarea como motores del cambio.
- Se cumplieron planes de difusión e información sobre los cambios a implantar y una vez implantados se demostraba con cifras los resultados obtenidos.
- Se definían metas de gestión claras y se calculaba y mostraba el grado de avance.

En el ámbito externo se interactuó preventivamente con los principales involucrados o usuarios del servicio de justicia. Particularmente se realizaron reuniones con el Directorio del Colegio de Abogados del Uruguay y se dictaron gratuitamente múltiples conferencias o charlas para sus socios tanto en Montevideo como en el interior del país (Rivera o Soriano por ejemplo).

Similares actividades se realizaron con la Asociación de Escribanos del Uruguay.

También se realizaron charlas informativas o de discusión académica con la Universidad de la República –Facultad de Derecho- y sus principales institutos vinculados a área en cuestión como el Instituto de Derecho Procesal; Instituto de Derecho del Trabajo; Instituto de Derecho Informático.

4.2 Cifras derivadas del nuevo sistema

Los indicadores recogidos sobre el funcionamiento del nuevo sistema son muy elocuentes.

1. Disponibilidad del sistema: el sistema de comunicaciones presentó una disponibilidad excelente. Los datos al respecto muestran que se ha obtenido un 98% de disponibilidad por lo que los usuarios se encuentran satisfechos con su funcionamiento.
2. Impugnaciones planteadas: Según nuestro datos la totalidad de los tribunales judiciales incorporados al sistema han recibido solo cuatro planteos donde se argumentaba que no se había recibido la comunicación. En ambos casos los tribunales desestimaron estas afirmaciones ya que, realizadas las consultas pertinentes, los equipos técnicos pudieron corroborar, mediante auditoría realizadas en el servidor de correo que las comunicaciones se habían depositado en las casillas de correo electrónico en forma correcta.
3. Casillas de correo electrónico entregadas: desde el inicio del sistema a la fecha - marzo/2009 a marzo/2012, se han solicitado y entregado 11.507 casillas de correo. La cifra es muy importante si se tiene en cuenta que en el país, actualmente los profesionales abogados habilitados para el ejercicio profesional se sitúa en el entorno de los 6.500.
4. Comunicaciones realizadas: desde la fecha de la implantación del sistema al presente se han realizado 452.249 comunicaciones electrónicas. Si tenemos en cuenta que por cada comunicación se empleaban tres vías en soporte papel, en las comunicaciones electrónicas realizadas el Poder Judicial ha ahorrado 1.445.535 hojas. Esta cifra se verá incrementada en el año 2012, en atención a que durante el ejercicio 2011 se culminó con la extensión del sistema, implantándolo en el interior del país. Las cifras del ejercicio del 2012 sitúan las comunicaciones electrónicas mensuales en el entorno de las 30.000 a 33.000. Por ello estimamos que los totales anuales se verán incrementados.
5. Tiempos empleados en las comunicaciones: los indicadores muestran que el 80% de las comunicaciones electrónicas realizadas se cumplen en un tiempo de entre uno y cinco días. Las comunicaciones en soporte papel demandaban entre 45 y 60 días.
6. Los usuarios satisfechos: Se han entregado 699 dispositivos electrónicos para la firma electrónicas de estas comunicaciones. Es común que los funcionarios de los despachos judiciales expresen comentarios muy favorables de este sistema. Percibieron rápidamente las ventajas que les significaba y la simplificación de las tareas que cumplen. Por su parte, los usuarios externos también se encuentran satisfechos ya que reciben las comunicaciones en tiempo real; aceleran los plazos de los procesos; tienen un único domicilio para constituir o declarar en cualquier proceso que promuevan ante cualquier tribunal del país, evitando así indicar domicilios "en el radio de la sede".
7. Estandarización de los procesos: el workflow del sistema ha unificado el proceso de elaboración, control, firma y envío de las comunicaciones electrónicas reduciéndolos a dos pasos: confección por el funcionario y por otra parte control, firma y envío por el actuario o secretario.
8. Nuevas habilidades desarrolladas: se han capacitado un total de 1430 funcionarios. Ello nos permite contar con un buen número de funcionarios que han incorporado nuevas habilidades o destrezas. En efecto, ellos ya conocen y manejan el concepto de documentos electrónicos y se han familiarizado con herramientas como la firma electrónica avanzada.