

Equipamiento Tecnológico

Hardware

1. ¿Qué Porcentaje de Ministros de la Corte, Jueces y funcionarios cuentan con equipos informáticos?

a. Ministros de Corte	Respuesta: 100%
b. Jueces	Respuesta: 100%
c. Funcionarios	Respuesta: 100%

2. ¿Qué modalidad utiliza para proveer el equipamiento computacional para los funcionarios?

- | | |
|----------------------|--|
| a. Arriendo | |
| b. Ensamblaje Propio | |
| c. Compra | |
| d. Otra | |
| e. Otros | |

Respuesta: a

3. ¿Qué nivel de obsolescencia le asigna al equipamiento computacional?

- | | |
|----------------------|--|
| a. Entre 3 a 5 años | |
| b. Superior a 5 años | |
| c. Otra | |

Respuesta: a

4. ¿Cuenta con políticas de respaldo a nivel institucional para la información que manejan directamente en sus equipos los jueces y funcionarios?

- | | |
|-------|--|
| a. Si | |
| b. No | |

Respuesta: s

5. ¿Posee políticas y/o procedimientos para el reemplazo del equipamiento y su término de vida útil? En caso afirmativo, señalar cuáles.

- | | |
|---------|--|
| a. Si | |
| b. No | |
| c. Otra | |

Respuesta: s - los contratos de arrendamientos renovación 3 años

6. ¿Qué porcentaje del equipamiento representan los equipos portátiles?

a. Portátiles	Respuesta: 23%
b. Smartphone	Respuesta: 1%
c. Tablets	Respuesta: 1%
d. Otros	Respuesta: 75%

Conectividad

1. Actualmente la institución cuenta con una red de datos Institucional. En caso afirmativo indique el porcentaje de Nivel de Cobertura que la misma posee a nivel país.

- | | |
|----------|--|
| a. 0 % | |
| b. 25 % | |
| c. 50 % | |
| d. 100 % | |

Respuesta: d

2. Disponen de conexión a Internet para todos los funcionarios de la Institución

- | | |
|-----------------|--|
| a. Si | |
| b. No | |
| c. Parcializado | |

Respuesta: c

3. ¿Qué herramientas de conectividad se brindan a los Ministros de Corte, jueces y funcionarios?

MINISTROS DE CORTE /JUECES

a. Internet	Respuesta: a
b. Conexión a la red interna	Respuesta: b
c. Acceso remoto a la información y a los sistemas de tramitación	Respuesta: c
d. Correo Institucional	Respuesta: d
e. Otra alternativa	Respuesta: -

FUNCIONARIOS	
a. Internet	Respuesta: a
b. Conexión a la red interna	Respuesta: b
c. Acceso remoto a la información y a los sistemas de tramitación	Respuesta: c
d. Correo Institucional	Respuesta: d
e. Otra alternativa	Respuesta: -

4.¿Posee políticas y/o procedimientos para normar los accesos señalados?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

5.¿Cuenta con una plataforma de videoconferencia en la Institución?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

6.¿Para qué tipo de actividades y con qué cobertura se utiliza la plataforma?	
a. Juicios	Respuesta: a
b. Reuniones Administrativas	Respuesta:
c. Capacitación	Respuesta:
d. Cooperación	Respuesta:
e. Conferencias / Seminarios	Respuesta:
f. Otros	Respuesta:

7.¿Posee protocolos de operación para los procesos judiciales frente a fallas en los enlaces de comunicación?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

8.¿Los anchos de bandas asignados a los tribunales obedecen a algún tipo de criterio o política?	
a. Velocidad v/s cantidad de usuarios	
b. Ancho de banda v/s servicios informáticos	
c. Otros	
Respuesta: c	

9.¿Dispone la red de enlaces de respaldo o contingencia en caso de falla del principal?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

10.¿Dispone de medidas de contingencia en caso de fallas del enlace principal y respaldo?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

11.¿Dispone de algún Software de monitoreo de enlaces de comunicaciones que permita alertar eventos y analizar el trafico dentro de los enlaces? En caso afirmativo, opcionalmente, puede adjuntar un documento.	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

12.¿Posee actualmente herramientas de optimización de anchos de banda?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

13.¿Tiene algún estándar de seguridad y certificaciones en el tema de conectividad?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

14.¿Cuenta con políticas de confidencialidad respecto al tráfico de información?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

15.¿Cuenta con herramientas de encriptación de datos?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

Almacen de Datos

1. ¿Cuenta la Institución con Data Center?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

2. Dicho centro de procesamiento de datos es:	
a. Propio	
b. Externo	
Respuesta: a	

3. ¿Cuenta actualmente la Institución con un centro de procesamiento de datos alternativo? En caso afirmativo, señalar que servicios posee replicado.	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s - correo electrónico, sistemas casos	

4. ¿Utiliza motor de base de datos?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

Indique si es:	
a. Licenciado	
b. Código Abierto	
Respuesta: a	
Especifique Alternativa a BD:	

5. ¿Qué tipo de tecnología de procesamiento utiliza para las bases de datos?	
a. Tecnología X86	Respuesta:
b. SPARC	Respuesta:
c. RISC	Respuesta:
d. ITANIUM	Respuesta:
e. OTRA	Respuesta: eITANIUM, X86

6. Señale el tamaño de gigabytes de cada una de las 5 bases de datos principales que gestiona	
a. Primera	Respuesta: 60TB
b. Segunda	Respuesta: 20TB
c. Tercera	Respuesta: 10TB
d. Cuarta	Respuesta: 10TB
e. Quinta	Respuesta: 10TB

7. Señale la cantidad de usuarios por cada una de las 5 bases de datos señaladas en el punto anterior	
a. Primera	Respuesta: 3000
b. Segunda	Respuesta: 1000
c. Tercera	Respuesta: 500
d. Cuarta	Respuesta: 500
e. Quinta	Respuesta: 500

8.¿Posee normativas o procedimientos referentes a las políticas de administración y roles de la administración de las bases de datos?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

9. ¿Posee normativas o procedimientos para respaldo, su periodicidad y vigencia de datos almacenados en bases de datos?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

10. ¿Dispone de herramientas de software para monitorear el rendimiento del motor de bases de datos?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: a - IDERA	

Virtualización

1. ¿Cuenta con herramientas de virtualización dentro de la plataforma tecnológica?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

2. ¿Que tiene virtualizado y en qué proporción?	
a. Equipos de escritorio	Respuesta:
b. Aplicaciones	Respuesta: b
c. Equipos servidores	Respuesta: c
d. Equipos de comunicación	Respuesta: d
e. Otros	Respuesta:

3. ¿Posee políticas de Virtualización y Consolidación, respaldo y alta disponibilidad del equipamiento tecnológico virtualizado?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

Sistemas Informáticos

Sistemas Judiciales

1. ¿Cuenta la Institución con sistemas informáticos para el Registro, Control, Gestión y/o tramitación de causas?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

2. ¿Qué porcentaje del total de tribunales utiliza sistemas informáticos para la tramitación de causas?	
a. 0 %	
b. 25 %	
c. 50 %	
d. 75 %	
e. 100 %	
Respuesta: e	

3. ¿Se utilizan sistemas informáticos para la tramitación íntegra de las causas como un mecanismo de respaldo, seguimiento y/o apoyo a la tramitación en papel?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

4. Describa cómo es la relación actual entre ambas formas de registro (digital y papel).	
a. Electrónica	
b. Mixta	
c. Otra	
Respuesta: b	

5. ¿La tramitación electrónica o expediente electrónico es optativo u obligatorio?	
a. Optativo	
b. Obligatorio	
c. Otra	
Respuesta: a	

6. ¿Se utiliza la firma electrónica en las resoluciones de los expedientes electrónicos?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: n	

7. ¿Se encuentra estandarizado el formato de documentos digitales que se utilizan dentro de la organización?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s - PDF	

8. ¿Qué tipo de firma se utiliza?	
a. Firma mediante certificado digital	
b. Firma electrónica bajo autenticación	
c. Otro tipo	
Respuesta: b	

9. ¿Cuenta la Institución con registro de audio de audiencias u otros trámites?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s - FTR	

10. ¿Cuál es el porcentaje de implementación en la Institución del expediente electrónico?	
a. 0 %	
b. 25 %	
c. 50 %	
d. 75 %	
e. 100 %	
Respuesta: b	

Sistemas Jurisprudenciales

1. ¿Dispone la Institución con sistemas informáticos para la Gestión Documental?	
a. Jurisprudencia	a
b. Doctrina	
c. Legislación	c
d. Otros documentos	

2. ¿Los sistemas de gestión jurídica documental como tiene sus procesos de registro y gestión?	
a. Electrónica	
b. Mixta	
c. Otra	
Respuesta: b	

3. ¿Los sistemas de gestión jurídica documental están integrados con los sistemas de gestión de causas?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: b	

4. ¿Existen herramientas mediante las cuales la Institución haga Gestión del Conocimiento?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s - DT Search, Share Point	

5. ¿Existen sistemas de información de Tesoro Jurídico vinculados a los sistemas de Gestión Jurídica Documental?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: n	

6. ¿Dispone la Institución algún buscador electrónico de información interna, particularmente para el conocimiento e intercambio de sentencias, criterios, legislación entre los Ministros de la Corte, Jueces y funcionarios?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

Sistemas Administrativos

1. ¿Cuenta con sistemas informáticos de gestión administrativa?

a. Gestión Administrativa	a
b. Gestión Recurso Humano	b
c. Gestión Financiera	c
d. Gestión de Adquisiciones	d
e. Gestión de Inventarios	e
f. Otros. Indicar E-learning	f - SABA

Sistemas de Archivo Judicial

1. ¿Existe en la Institución un organismo especializado que se encargue de la función de archivar y resguardar los expedientes judiciales

- a. Si
b. No

Respuesta: s

2. ¿Existe algún procedimiento que se esté utilizando para archivar causas digitales terminadas o estas se mantienen en las mismas bases de datos que los expedientes en tramitación?

- a. Si
b. No

Respuesta: s

3. ¿De qué forma se están archivando las audiencias orales grabadas tanto para procesos activos como para procesos terminados?

- a. Si
b. No

Respuesta: s

4. ¿Qué alternativas de acceso tienen actualmente los usuarios al momento de querer consultar un expediente digital de una causa terminada, o bien un audio y/o video de una grabación de una audiencia oral?

- a. Portal web
b. Intranet
c. Modulo de autoconsulta

c

Servicios

Servicios Internos

1. ¿Cuentan con Intranet Institucional?

- a. Si
b. No

Respuesta: s

2. ¿Qué servicios se publican en dicha página?

a. Noticias	a
b. Manuales	b
c. Políticas	c
d. Procedimientos	d
e. Recursos humanos	
f. Guia interna de telefono	f
g. Base documental	
h. Biblioteca	h
i. Otros	

3. ¿Qué metodologías de capacitación está utilizando la Institución en la actualidad?

a. Presencial	a
b. Video conferencia	b

4. ¿La Institución hace uso de metodologías de capacitación como E-Learning o B-Learning? Señale en qué tipo de cursos.

a. E-Learning	a
b. B-Learning	b

Servicios Externos

1. ¿Los usuarios pueden consultar el estado de las causas que se encuentran en tramitación en línea?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

2. ¿Existen mecanismos de tramitación en línea a través de los cuales los usuarios puedan realizar presentaciones a los tribunales directamente utilizando Internet?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

3. ¿Se han implementado mecanismos de notificación alternativos, como correo electrónico o mensajería de texto?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

4. ¿Existen interconexiones con otros organismos u instituciones, que permitan el intercambio de información que disminuyan la cantidad de trámites al ciudadano o agilicen los procesos?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

5. ¿Se hace uso de redes sociales para brindar información y promover el acercamiento con los usuarios? Señale cuáles son esas experiencias	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

* Marque con una "X" las experiencias	
Facebook	x
Twitter	x
Youtube	x

Seguridad

Seguridad

1. ¿Cuenta con políticas, estándares de seguridad y certificaciones?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

2. ¿Cuenta con procedimientos estandarizados referente al resguardo y seguridad de la plataforma tecnológica?(servidores, equipos de almacenamiento y de comunicación).	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

3. ¿Posee la Institución servicios estandarizados y certificados?	
a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

4. ¿Qué medios de difusión emplea para informar de las políticas de seguridad dentro de la organización?	
a. Intranet	a
b. Comunicados	b
c. Correo electrónico	c
d. Telefónico	
e. Capacitación	e
f. Herramientas Sociales	
g. Chats	

Organizacional

Organizacional

1. ¿Cuál es el nivel en la estructura organizacional que ocupa el área de tecnología?

a. Dirección	
b. Departamento	
c. Unidad	
d. Otra	
Respuesta: a -	

2. ¿Cuántas personas en total laboran en el área de tecnología?

a. Funcionarios	Internos : 106 Externos: 20
-----------------	-----------------------------

3. ¿Cuentan con presupuesto específico para las TICs?

a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

4. ¿Cuenta con Plan Estratégico de Tecnologías de Información?

a. Si	
b. No	
Respuesta: s	

Experiencias

Experiencias

1. Mencione cinco experiencias exitosas vividas por ustedes en cuanto a mejorar los servicios de justicia.

a.	Mayor acceso a la información (acceso a la Justicia) a través del Internet, redes sociales, consulta de casos electrónica
b.	agilidad y eficiencias en la operación utilizando el Sistema Único de Manejo y Administración de Casos (SUMAC). mejoramiento de procesos
c.	Creación del Record Oficial mediante Registros físicos y uniformes, ejemplo: Registro Único de Abogados(as) (RUA)
d.	Record Oficial de grabaciones de los casos en todo el Tribunal General de Justicia
e.	Radicación electrónica de casos y pago electrónico de aranceles para brindar mayor agilidad y lograr eficiencias procesales

2. Mencione cinco experiencias negativas vividas por ustedes en cuanto a la aplicación de la tecnología en el mejoramiento de la Administración de Justicia.

a.	No tenemos experiencias negativas, tenemos oportunidades de mejora continua mediante la incorporación de mejores prácticas, lecciones aprendidas y revisiones constantes de los sistemas y procesos.
b.	Experiencias en las que no se tome en cuenta el usuario final
c.	sostenibilidad de la solución tecnológica
d.	Experiencias en las que no se realice un plan claro e inclusivo de comunicación de la solución tecnológica
e.	Experiencias en las que no se incorpore un comité operacional de manejo de cambio y de continua mejora en los sistemas.

3. Mencione cinco oportunidades de mejora o recomendaciones que ustedes darían para la implementación de la tecnología en los procesos judiciales

a.	Utilizar mejor la gestión de cambio (change management)
b.	Mantener vigentes y activos los grupos focales internos de mejoras a los procesos y sistemas
c.	Mantener vigentes y activos los grupos de interoperabilidad de sistemas con agencias externas
d.	Realizar movimientos consolidados entre países para incorporar operaciones en las nube y lograr ahorros
e.	compartir tecnología entre países para lograr cambios favorables de modernización de interoperabilidad