

# Sistema de gestión judicial *Iurix* (o la gran decepción)

DR. MARCELO RAMÓN BERGIA | Juez de Primera Instancia de Distrito en lo Civil y Comercial de la 9ª Nominación de Rosario

« Si le hubiera preguntado a mis clientes qué querían,  
me hubieran respondido: «un caballo mejor» ».

HENRY FORD

Durante el año 2015 se instaló en la mayoría de los Juzgados de Primera Instancia el sistema informático denominado lurix. Como todo cambio de sistema informático generó inquietud en los operadores. Los más conservadores lo recibieron con desconfianza y hasta con resistencia. Los más progresistas, con expectativa. Los más indolentes y despreocupados con desinterés e indiferencia. A poco de andar, se hicieron evidentes sus notables falencias. Los más conservadores confirmaron sus críticas. Los progresistas se decepcionaron. Tales reacciones se potenciaron ante la defensa sorda de los responsables de su implementación. Los indolentes -naturalmente- no se conmovieron. Me sitúo entre los se-

gundos, por lo que soy uno de los decepcionados. Analizaré en los próximos párrafos lo que entiendo que son los principales defectos y la posibilidad (según mi punto de vista) de mejorar sensiblemente esta herramienta de manera de hacerla eficaz y útil. Aclaro que, además de mi propia experiencia, el presente trabajo se nutre de los datos obtenidos en un trabajo de campo que hice durante el mes pasado en todos los Juzgados de Distrito Civil y Comercial de Rosario, donde me entrevisté con los principales operadores (encargados de cargo y proveyentes).-

El sistema lurix mantiene el concepto del obsoleto sistema anterior (conocido como «libro de cargos») y le agrega

el almacenamiento con forma de texto de las actuaciones que se generan dentro del Juzgado, y con forma de imagen de todas las demás actuaciones que conforman el expediente físico. Las actuaciones que se generan en el juzgado (sentencias, resoluciones, decretos, etc.) se crean a través de un procesador de textos y son almacenadas en forma automática. Las restantes actuaciones (escritos, manifestaciones, documentación de cualquier tipo, etc.) se captan con un escáner. La operación de escaneo y la incorporación al sistema es manual (no automática) y es realizada por personal del juzgado.-

Justo es reconocer que el sistema informático es sólo una herramienta, por lo que debe adaptarse el procedimiento vigente. Es decir, no se puede cambiar el procedimiento a través de una herramienta. Es al revés, el procedimiento condiciona las prestaciones de ésta. De todos modos, la herramienta es muy ineficiente, aún para administrar el anacrónico procedimiento actualmente vigente. Su implementación y su operación exigió

y exige un esfuerzo que no se condice ni remotamente con la devolución de prestaciones. La muestras más evidentes de la ineficiencia del sistema con las siguientes:

- La implementación del sistema requirió de la ampliación de la planta de personal. Se hizo a través de la incorporación de un pasante más a cada juzgado.-
- A pesar de esa ampliación de la planta de personal, los demás operadores se vieron recargados en su trabajo. En definitiva, el aumento del trabajo no fue absorbido íntegramente por el personal incorporado.-
- En los juzgados con mayor cantidad de expedientes ingresados por día, el trabajo se hizo más lento (sobre todo, los juzgados laborales).-
- En definitiva, la incorporación de tecnología tuvo como efecto el incremento de los costos en personal y el desmejoramiento de la calidad del trabajo. «Más computadoras, menos personas», «mas tecnología, menos costo», son máximas indiscutidas de la administración moderna (tanto pri-

vada como pública). El sistema lurix es impotente para cumplirlas, ni siquiera modestamente.-

- La operación del sistema es sumamente compleja. La interfaz está mal diseñada. Tiene muchos pasos de más y demasiadas pantallas. Algunas funciones se operan con el mouse, otras con las flechitas y otras con el tabulador. En oportunidades se ofrecen por defecto algunos pasos y en otros no. Algunos de ellos se pueden aceptar con la tecla «intro» y otros no. El operador debe acordarse de memoria cómo se opera cada opción.-
- El sistema se «cae» frecuentemente, sobre todo a partir de las 11:30 hs. (aunque esto no es constante en todos los juzgados). En algunas oportunidades en medio de la operación da errores, que obligan a repetir la operación. Un juzgado laboral, al plantear este problema, recibió la absurda respuesta de que la empleada era demasiado rápida. Entiéndase bien, la operadora sería más rápida que la computadora. Lo absurdo de la explicación (que -hago notar- fue dada por la Secretaría de Informática) me exime de mayores

comentarios.-

- La información que brinda a los profesionales es escasa, insegura y está mal sistematizada.-
- No disminuyó la cantidad de profesionales que consultan los expedientes por mesa de entradas.-
- El sistema de encarpetao de los expedientes es más inseguro que el anterior (que, como es sabido, ya era inseguro).-

En los próximos párrafos me referiré a las funciones del sistema que merecen mayores críticas, que con mayor facilidad se pueden mejorar, y cuyas mejoras pueden transformar al lurix en un sistema más eficiente.-

El procedimiento de cargo y escaneo es el que insume la mayor parte del tiempo de operación. Consta de más de 25 pasos, distribuidos en 3 pantallas para el cargo, más otra para adjuntar el archivo generado por escaneo. Todo ello se puede resolver en la mitad de pasos y con una sola pantalla. Además del tiempo de la operación, la modificación mejoraría sensi-

blemente las prestaciones.-

El primer defecto que se hace visible al iniciar el procedimiento de cargo es que el sistema no prevé la forma en que se ingresan las manifestaciones. A través de esta forma de petición se insta entre el 30 y el 40 % de las actuaciones del proceso civil. Por lo tanto, es necesario definir de que manera las manifestaciones son incorporadas en el sistema. En mi juzgado se hace dándole número de cargo.-

El nombre del expediente se ingresa (a través de la identificación por medio de un código de barras) prácticamente al final de la operación. Por lo tanto, los datos correspondientes al expediente se deben cargar manualmente (abogados, partes a las que están vinculados, etc.). Si se identificara en primer lugar el expediente, los datos que el sistema ya tiene cargados vinculados con el mismo serían ofrecidos por defecto. Con ello, se simplificaría la identificación del abogado y la parte a la que está vinculado.-

Hay opciones que se deben unificar (por ejemplo, el cuadro «solicita» y el cuadro «tipo de escrito»). Los combos que se abren con algunas funciones son incompletos, debiendo agregarse más opciones para hacerlos verdaderamente útiles.-

El proceso de escaneo y generación de actuación se debería poder realizar desde la misma pantalla del cargo. De tal modo, se podría cargar, escanear, adjuntar y decretar en un único proceso. Ello, sin perjuicio de que la organización interna de cada juzgado disponga hacerlo en forma separada.-

El proceso de escaneo se realiza a través del software del escáner, generando un archivo con formato pdf, que se guarda en una carpeta. Para adjuntar ese documento hay que ingresar a otra pantalla diferente, para lo cual hacen falta más pasos. Como dije en el párrafo anterior, este proceso se debe realizar a través del sistema (no del software del escáner) y desde la pantalla del cargo.-

Lo mismo sucede respecto de la generación de una actuación. La misma se debe realizar desde otra pantalla, a la que se llega a través de otros pasos. Ello produce, además de la lentitud del proceso, que la actuación (fundamentalmente el decreto) no esté vinculada con ningún cargo en particular. Por lo tanto, cuando se informa una actuación genérica (por ej. «téngase presente» u «oficiése») no es posible saber a qué petición se refiere. Es necesario que desde la misma pantalla que se crea el cargo se pueda iniciar el proceso de crear una actuación. Ello simplificaría la operación, aumentaría la prestación (porque permitiría que en la pantalla a la que accede el profesional se identifique el cargo al que pertenece el decreto) y facilitaría la organización interna de los juzgados (ya que haría posible fundir las funciones de cargo y proveyente, generando mayor agilidad, multientrenamiento y distribución justa del trabajo).-

Otro problema vinculado con el proveído es el pésimo catálogo de modelos. Los juzgados no los utilizan (só-

lo se usan algunos pocos decretos simples, ej. citación de remate). Cada Juzgado mantiene sus modelos (incluso, algunos mantienen su propia forma, como la letra, el espaciado o los márgenes). Es necesario avanzar en la estandarización de los decretos, pero para ello es preciso crear y consensuar algunos pocos modelos (para una primera etapa) y, a la vez, permitir que cada Juzgado cree sus propios decretos para el resto de los casos.-

Todos los que conocemos el sistema sabemos que éstos son sólo algunos problemas, pero que el listado sería muchísimo más largo. De todos modos, son defectos posibles de corregir. Muchos de ellos son simplemente problemas de diseño de la interfaz. Otros, son un poco más complejos, porque implican generar nuevas funciones. Pero, en definitiva, es posible corregirlos.-

También es importante que se puedan crear nuevas herramientas vinculadas con el sistema lurix. Algunas de las posibles funciones serían:

- Estar conectado con la Caja Forense, para que vise los honorarios. Además, debe calcular los aportes y los intereses (sin perjuicio de que las partes puedan cuestionarlo). Informar automáticamente cuándo se realizó algún pago, tanto a la Caja Forense como a la Caja de Jubilaciones, por los mecanismos indicados en el punto siguiente.-
- Tener conexión directa con el Banco Municipal (o Banco de Santa Fe) a través del sistema Home Banking (u otro), a fin de tener el control de las cuentas judiciales y de disponer de los fondos (pago a las cajas, impuestos, honorarios, al acreedor y, eventualmente, el remanente al demandado). Debería definirse la forma de carga de datos, que tendría que estar mayormente a cargo de las partes interesadas o auxiliares de la justicia (acreedores, síndicos).-
- Estar también conectado en forma directa al Boletín Oficial, a fin de remitir el pedido de publicación de edictos y de recibir la constancia de publicación.-
- Los sorteos de auxiliares de justicia podrían hacerse en forma automática (peritos, martilleros, síndicos, defensores).-

- La información del Registro Público y del Registro de Procesos Universales podría ser provista en forma automática por éstos (por ej. cuando a una parte se le abre la sucesión o concurso o es declarado en quiebra, debe ser informado en forma automática en todos los expedientes que esa persona sea parte). Además, sería bueno que se pudiera obtener información en forma automática (por ejemplo los datos con que cuente el Registro Público sobre las sociedades).-

- Podrá estar también conectado en forma directa con los Registros de la propiedad de Rosario y Santa Fe, a fin de anotar en forma directa las medidas cautelares, sus modificaciones y levantamientos, y de obtener informes respecto de las constancias registrales (dominio -incluso con bloqueo- embargo o inhibiciones de los titulares).-

Todas estas funciones se pueden realizar a través de módulos diferentes del lurix pero operados a través del mismo, en el caso de que el actual sistema sea reemplazado (lo que -más temprano que tarde- indefectiblemente

se sucederá) se puedan seguir usando con el sistema que lo reemplace.-

Lamentablemente, el Poder Judicial no ha aceptado hasta ahora hacer ninguna modificación de importancia en el sistema. A fines del año pasado se formó una comisión para el seguimiento del nuevo sistema de gestión judicial. Hasta donde tengo entendido, se reunió una sola vez. Solicité participar de esa comisión, aunque aún no he tenido respuesta positiva. De todos modos, mientras la labor se centre exclusivamente en los modelos de actuaciones, necesariamente el resultado (aún en el mejor de los casos) será insignificante. El lurix necesita un rediseño de la interfaz, de forma de hacerla más ágil y amigable al operador, el perfeccionamiento de algunas funciones y el agregado de otras nuevas, para que sea realmente útil a todos los interesados. Espero que esta nueva comisión logre un avance en ese sentido.-

Las propuestas (que siempre van en conjunto con las críticas correspondientes) no han sido -al menos por

ahora- receptadas. Una respuesta habitual (que recibí en muchas oportunidades) es que los interesados no se quejan. Aún en el caso de que ello sea verdad, viene a cuento la cita del encabezamiento. Lo importante no es satisfacer la demanda de la masa de operadores indolentes acostumbrados a trabajar de una determinada forma y resistentes a modificarla; lo verdaderamente relevante, lo que generará un salto cualitativo en el servicio que prestamos, es la visión superadora de la actual calidad. Pero debo aclararlo, la citada respuesta no es más que una excusa. La verdad es que los interesados (sobre todo los operadores del sistema) no son indolentes y sí se quejan. La mayoría de los operadores del sistema tienen alrededor de 30 años, conocen muy bien las herramientas informáticas y las usan con habilidad, son críticos del sistema en la actual versión y están muy interesados en que el mismo se modifique para que su trabajo se vea reflejado en un mejoramiento de la calidad del servicio. Si nadie advirtió esta realidad, será porque -tal vez- no quiso advertirla.- ■