

INFORME SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA LEXNET EN CATALUNYA

Ante las repetidas y continuas incidencias relacionadas con el funcionamiento del sistema LexNet, la Direcció General de Modernització de Justícia del Departament de Justícia elabora el presente informe.

Antecedentes

El sistema LexNet inició su implantación en Catalunya a finales de 2007 y a fecha de hoy se ha desplegado en los 49 partidos judiciales para los juzgados de 1ª instancia, familia, incapacidades, mercantiles y violencia doméstica. El sistema LexNet ha sido desarrollado por el Ministerio de Justicia y el Departament de Justícia ha asumido su despliegue y formación.

Situación actual

Todos los secretarios y funcionarios de los juzgados mencionados disponen de tarjetas para poder realizar el envío de notificaciones. De igual modo, los secretarios pueden realizar las delegaciones a los funcionarios habilitados para ello desde el propio sistema. El Servei de Sistemes d'Informació de la DGMAJ ha asumido la gestión de estas delegaciones sólo cuando se producen cambios de personal en los juzgados. Si algún secretario o funcionario no dispone de tarjeta puede solicitarla siguiendo el mecanismo habilitado para ello.

Así mismo todos los procuradores de Catalunya (800 aproximadamente) disponen de tarjetas y del equipamiento necesario para su uso.

Tal como establece el Decreto de LexNet, el Departament de Justícia, el Consell de Procuradors de Catalunya, la Sala de Gobierno y la Secretaria de Gobierno del TSJC han ido celebrando las correspondientes reuniones de la Comisión de Seguimiento del proyecto LexNet.

Con asiduidad se han trasladado las iniciativas, problemas y consideraciones al Ministerio de Justicia por diferentes vías. En la última reunión se acordó hacer un seguimiento diario en dos juzgados detallando el número de notificaciones y el tiempo empleado para ello para determinar exactamente cual era la situación real en los juzgados.

Seguimiento en los juzgados Mercantil 4 de Barcelona y primera instancia 20 de Barcelona

Durante las semanas del 9 al 13 i del 16 al 20 del presente mes, el Servei de Sistemes d'Informació de la DGMAJ ha realizado un seguimiento diario en estos dos juzgados. Se han tomado como referencia el Juzgado 4 de Mercantil de Barcelona por ser, según las últimas estadísticas, el que más notificaciones envía en toda Cataluña. El Juzgado 20 de 1ª instancia como juzgado medio en cuanto a remisión de notificaciones.

Juzgado 20 de 1ª Instancia Barcelona				Juzgado número 4 de Mercantil Barcelona			
FECHA	NOT	TIEMPO	INCIDENCIAS	FECHA	NOT	TIEMPO	INCIDENCIAS
09/03/09	47	16 minutos	No se producen	09/03/09	26	11 minutos	No se producen
10/03/09	72	19 minutos	No se producen	10/03/09	163	5h y 29 minutos	Lentitud extrema
11/03/09	105	30 minutos	No se producen	11/03/09	62	32 minutos	Al iniciar error Exception Java.lang.OutOf memory
12/03/09	56	21 minutos	No se producen	12/03/09	NO FUNCIONA		
13/03/09	57	19 minutos	No se producen	13/03/09	377	1h y 21 minutos	No se producen
16/03/09	18	17 minutos	No se producen	16/03/09	109	1h y 15 minutos	No se producen
17/03/09	119	56 minutos	No se producen	17/03/09	NO FUNCIONA		
18/03/09	59	35 minutos	Detectada mucha lentitud	18/03/09	NO FUNCIONA		
19/03/09	96	33 minutos	Imposible la conexión hasta las 9:50. Después detectada mucha lentitud.	19/03/09	NO FUNCIONA		
20/03/09	64	17 minutos	No se producen	20/03/09	793	3h y 40 minutos	No se producen

Si se analiza la gráfica del juzgado 20, se observa que no se producen incidencias destacables pero los tiempos empleados para el envío de notificaciones no son constantes ni lógicos. Para procesar 105 notificaciones tardó 30 minutos (11/03/09) mientras que para procesar 14 notificaciones más, el tiempo se disparó a 56 minutos. (119 el día 17/03/09). Aún así, al ser envíos de pocas notificaciones parece que LexNet se comporta de manera aceptable.

Por el contrario en el juzgado 4 de Mercantil se observa una clara degradación del sistema al ser mucho más elevado el número de notificaciones a procesar. Los días 12, 17, 18 i 19 había

un número de notificaciones elevado. El día 10 (163) nos desplazamos al propio juzgado y efectivamente la pantalla estaba “colgada”. El sistema no llegó a caer pero el usuario no tuvo respuesta del sistema hasta **5 horas después**. Por el contrario no se explica que para procesar 377 notificaciones (13/03/09) se tardara 1h y 21 minutos y para procesar 109 tardara casi el mismo tiempo. (1h y 15 minutos).

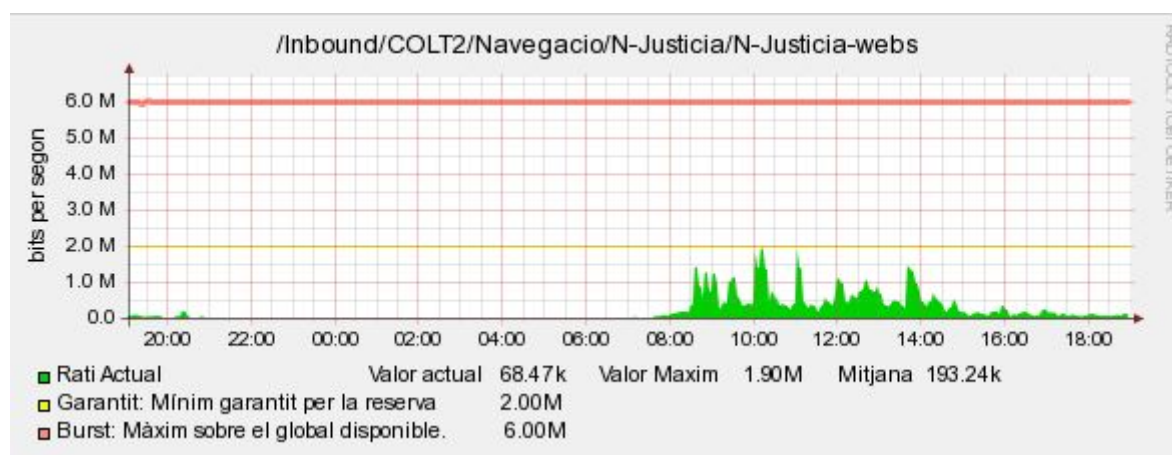
En ambos casos, el resto de aplicaciones funcionaban correctamente (TEMIS-2, acceso ÉPOCA, intranet, Internet, etc).

Acciones realizadas por el Área Técnica del Departamento.

Con el fin de asegurar que los problemas en LexNet no estuvieran motivados por algún fallo en las comunicaciones propias de la Generalitat de Catalunya o del Departamento de Justicia se ha llevado a cabo la revisión de multitud de elementos de la infraestructura de comunicaciones que intervienen en la conexión a Lexnet y Banesto, tanto específicas del Departament de Justícia como corporativas de la Generalitat, y no se han identificado problemas destacables.

La salida a Internet del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya se efectúa desde su Nudo Corporativo. Cada Departamento de la Generalitat dispone de anchos de banda garantizados para el acceso a Internet, y en nuestro caso, **atendiendo la criticidad de determinadas webs, existe además una reserva de 6 Mbps dedicada única y exclusivamente a las webs de Lexnet y de Banesto.**

Esta reserva se encuentra monitorizada y dimensionada correctamente por los servicios corporativos de la Generalitat. A modo de ejemplo se aporta gráfica del día **20/03/09** donde se puede apreciar que el tráfico cursado ni siquiera llega a utilizar el mínimo garantizado de la reserva (2 Mbps).



Hasta hace poco, por esta reserva dedicada de acceso a Internet también se accedía a la web de Violencia Domestica, recientemente incorporada al SIRAJ, y a la que actualmente se accede por la conexión existente entre el Nudo Corporativo de la Generalitat y el Registro Civil de Barcelona que permite el acceso a aplicaciones del Ministerio como Inforeg, RCPYR y SIRAJ.

Como es sabido el sistema LexNet no está integrado en el sistema de gestión procesal de los juzgados catalanes (TEMIS-2). Es decir, los usuarios van generando notificaciones y las van preparando para ser posteriormente enviadas. El funcionario entra en LexNet y envía las notificaciones que han sido preparadas por TEMIS-2.

Aún no existiendo dicha integración, también se han hecho comprobaciones en el sistema TEMIS-2 para garantizar que tampoco hubiese algún problema que dificultara en alguna medida el envío. Se ha analizado el acceso al filesystem de LexNet que se encuentra en el CPD corporativo desde los PC's clientes de la red judicial sin detectarse problema alguno.

Problemas e incidencias desde el ámbito de Procuradores

Con independencia de lo antes citado, el problema ya no radica sólo en los juzgados si no que son los propios procuradores los que denuncian problemas constantes de lentitud y de acceso a LexNet, con lo que se descarta por sí solo, cualquier problema localizado en los sistemas de comunicaciones de la administración de justicia en Catalunya.

Todos los Colegios de Procuradores han expresado de forma genérica su descontento por el funcionamiento de LexNet. Además los Colegios de Procuradores de Gerona, Mataró y Lleida han hecho llegar informes con más detalle de concreción. El denominador común de sus quejas e incidencias reportadas son:

1. Lentitud en el sistema, dificultad de acceso y caducidad de las sesiones.
2. Desconocimiento de la recepción de la notificación. Una de las quejas más comunes se produce cuando se manifiesta que no se ha recibido la notificación. El juzgado asegura que la remitió y el procurador no tienen constancia de ello. Aquí entra en juego la caducidad de los 30 días que lo elimina del sistema para los usuarios. A partir de aquí necesariamente se debe acudir al Ministerio de Justicia para que comprueben la recepción de la notificación. Este hecho crea incertidumbre y genera dudas del sistema. El Ministerio de Justicia manifestó en su día que estaban en disposición de crear un aplicativo de consulta para juzgados y colegios, pero de momento no tenemos noticia.
3. Cuando se informa de una parada programada, ésta nunca se produce en el período de tiempo indicado. O se corta antes o dura más de lo inicialmente previsto.
4. Si se consiguen verificar las notificaciones, se producen problemas al descargarlas. Según el propio Colegio de Procuradores de Mataró, se pusieron en contacto con el Ministerio de Justicia donde se les informó que la mayoría de las quejas que estaban recibiendo eran motivadas por la misma causa.
5. Problemas al replicar los datos de los procuradores. En aquellos casos en que caducó alguno de los certificados y una vez renovado y comunicado este hecho al Ministerio de Justicia, se tardó hasta 2 días para poder acceder de nuevo al sistema.
6. Problemas para contactar con el Ministerio de Justicia. Son habituales las esperas telefónicas para ser atendidos. Cuando es el procurador quien llama a título individual

le comunican que ha de ser el Colegio quien efectúe la llamada. En ocasiones les remiten a que llamen al CAU de Catalunya.

7. Recepción de notificaciones duplicadas. En ocasiones se reciben notificaciones por duplicado.

Se muestra gráfica facilitada por el Colegio de Procuradores de Barcelona con el seguimiento que han venido realizando en las últimas semanas. En todas las ocasiones en que se indica que no funcionaba se producía por caducidad de la página. Se registraban fases de lentitud extrema e incontable el tiempo para poder acceder. A menudo, una vez verificadas las notificaciones el sistema se “cortaba”. El procurador volvía a conectarse, con suerte procedía a comprimirlas y a partir de aquí, el sistema parecía comportarse con cierta normalidad. A destacar la franja horaria más crítica de 13h a 15h que coincide con la de más alta remisión de notificaciones desde los juzgados.

SEGUIMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO DE LEXNET POR PROCURADORES						
DIA/HORA	09,00 A 11,00	11,00 A 13,00	13,00 A 15,00	15,00 A 17,00	17,00 A 19,00	MAS 19,00
09/03/2009	Correcto	Correcto	No funciona	Correcto	Correcto	Correcto
10/03/2009	Correcto	Correcto	Lento	Correcto	Correcto	Correcto
11/03/2009	No funciona	Lento	no enc.serv.	Lento	Correcto	Correcto
12/03/2009	Correcto	Lento	No funciona	No funciona	Correcto	Correcto
13/03/2009	Lento	Lento	No funciona	Lento	Correcto	Correcto
16/03/2009	Correcto	No funciona	No funciona	No funciona	Correcto	Correcto
17/03/2009	Correcto	Correcto	No funciona	No funciona	Correcto	Correcto
18/03/2009	Lento	No funciona	Lento	Lento	No funciona	Lento
19/03/2009	Correcto	Correcto	No funciona	Correcto	Correcto	Correcto
20/03/2009	Correcto	Correcto	No funciona	Correcto	Correcto	Correcto
Correcto	CORRECTO					
Lento	LENTO					
No funciona	NO FUNCIONA					

El descontento por parte del colectivo de procuradores es evidente y así lo han expresado en diversas ocasiones en las reuniones de la Comisión de Seguimiento de LexNet. **El Colegio de Procuradores de Mataró ha solicitado la suspensión definitiva del sistema.**

Juzgados en los que se ha detectado un uso mínimo o nulo de LexNet.

Des de enero de 2009 y en repetidas ocasiones se han solicitado al Ministerio de Justicia estadísticas de uso de LexNet de los juzgados en Catalunya. Si bien es cierto que se envió una hoja de cálculo al Servei de Sistemes d'Informació de la DGMAJ, en ésta faltaban datos y no constaban el número de notificaciones realizadas por juzgado. Se volvió a pedir la información si obtener aún respuesta. Esta información es de vital importancia para poder controlar e incidir en aquellos juzgados en que se hace un uso mínimo de LexNet –o directamente no se usa- para poder incidir en ellos o darles formación si fuere preciso.

Los siguientes datos han sido facilitados por el Colegio de Procuradores de Barcelona y detallan los juzgados que no usan Lexnet:

Barcelona provincia

Juzgado número 4 de Badalona

Juzgados número 1 y 7 de Cerdanyola del Vallés

Juzgado número 2 de Cornellà: tan sólo 35 notificaciones durante el mes de enero. (sólo 3 días)

Juzgado número 1 de Esplugues del Llobregat

Juzgado número 4 de Granollers: tan sólo 14 notificaciones en 4 días.

Juzgados números 1 y 7 de Hospitalet de Llobregat

Juzgado vido de Hospitalet de Llobregat: tan sólo 15 notificaciones en 3 días.

Juzgado número 3 de Martorell

Juzgados números 1, 7 y vido de Sabadell

Juzgados números 1, 2, 3, 4 y 5 de Sant Boi del Llobregat

Juzgado número 6 de Santa Coloma de Gramanet

Juzgado número 1 de Vilafranca del Penedés

Juzgados números 4, 5, 6 y 8 de Vilanova i La Geltrú

Lleida provincia

Juzgado 1 de Lleida

Juzgados 1 y 2 de Balaguer

Juzgados 1 y 2 de Cervera

Tarragona provincia

Partido judicial de Valls (no se usa)

Partido judicial del Vendrell (uso desigual)

Partido judicial de Amposta (uso desigual)

Girona provincia

Juzgado número 1 de Ripoll

Juzgado número 1 de Puigcerdà

Juzgado número 2 de Santa Coloma de Farners

CONSIDERACIONES

Desde que se empezó la implantación del sistema LexNet en Catalunya se han realizado 1.700.000 notificaciones aproximadamente. Ante esta cifra resulta evidente pensar que el sistema funciona más que aceptablemente.

Pero esta afirmación no es del todo cierta y enmascara una realidad muy diferente. El número de notificaciones realizadas desde Cataluña refleja sólo el inmenso volumen de papel que se genera por parte de estos juzgados y que efectivamente, de funcionar LexNet correctamente, se ahorrarían tanto procuradores como juzgados. Por tanto, la idea de la transmisión telemática de juzgados a procuradores es acertada.

Pero cualquier sistema debe de ser implementado tomando en consideración, en primer lugar, **que el servicio que presta esté garantizado y que los potenciales usuarios confíen en él.** Y a día de hoy esto no es así. Pese al enorme esfuerzo que han realizado, tanto usuarios como Procuradores y éstos últimos además convirtiéndose en verdaderos promotores de la implantación del sistema, éste no genera ninguna confianza y debido a su lentitud, no resulta ni operativo ni eficaz.

Queremos insistir en el enorme esfuerzo realizado por los Colegios de Procuradores de Cataluña que han formado a sus colegiados e instado a que adquirieran el hardware necesario para el uso de LexNet.

Hay que tener en cuenta que no es necesario que el sistema se tenga que “caer” para determinar que no funciona como debería. Es precisamente el tiempo que transcurre durante la degradación del mismo lo que desespera a usuarios y procuradores. Esta degradación puede durar varios días mostrando un comportamiento errático y siendo muy difícil su detección. Por tanto el número de “caídas” del sistema no es indicativo de la fiabilidad de LexNet. De hecho, sólo se han registrado 2 “caídas” no programadas y en cambio la sensación de que el sistema no funciona es cada vez más evidente.

El número de incidencias reportadas al CAU del Ministerio de Justicia no puede ser ya tomado como indicativo de la eficacia del sistema. El usuario, harto de esperas y de lentitud, opta lógicamente por no llamar al CAU con lo se produce una situación de desconocimiento generalizado de la situación real del funcionamiento de LexNet. Ni los responsables del Departament ni el propio Ministerio de Justicia pueden llegar a tener visibilidad de lo que realmente esté pasando. Lo mismo ocurre con el colectivo de procuradores que ya han manifestado que optan por no llamar al CAU (en este caso directo al del Ministerio) y que, resignados, prefieren esperar a que el sistema se recupere o funcione mejor.

Ante esta situación, el Servei de Sistemes d'Informació de la DGMAJ, optó por proceder a un control diario (a las 9h y a las 13h) extrayendo un listado de todas las incidencias registradas en nuestro CAU en relación a LexNet reportadas por parte de los juzgados. Somos conscientes de que no es un listado con el que se pueda efectuar el control detallado de las incidencias, máxime cuando la mayoría de las ellas son transferidas al CAU del Ministerio de Justicia, pero al menos nos proporciona un indicador que nos permite determinar si nos

encontramos ante una situación crítica. Sería más que deseable que este no fuera el sistema para llegar a determinar que nos encontramos ante una situación crítica.

Ante esta situación, preocupa especialmente al Departament de Justícia, la próxima incorporación de más CCAA en el uso de LexNet. Cada vez habrá más usuarios y el sistema debe de estar preparado para soportar ese estrés técnico. Desde el Ministerio de Justicia se nos informó en su día de la ampliación de la capacidad de LexNet (ante una situación también de lentitud extrema) pero desconocemos las medidas tomadas al respecto.

Como ya se ha indicado, resulta imprescindible que los equipos técnicos del Ministerio de Justicia y del Departament de Justícia trabajen coordinados para una gestión y resolución de las incidencias eficaz y rápida. Ante todo hay que dar respuesta y atención al usuario. Pero no hay que olvidar que es el Ministerio de Justicia quien ha desarrollado el sistema, dispone de los servidores y de la base de datos y es el prestador del servicio. El Departament de Justícia no tiene visibilidad de que es lo que está ocurriendo en el sistema LexNet.

Esta coordinación debe de estar institucionalizada más allá del buen hacer profesional de ambos equipos y que en este informe no se pone en duda. Si que es cierto que se establecieron unos teléfonos de contacto para casos graves o paradas no programadas que funcionan con relativa eficacia, pero el tratamiento diario de las incidencias debe de mejorarse con urgencia.

También es imprescindible que el Departament de Justícia disponga mensualmente de las estadísticas de uso pormenorizadas por juzgados (no sólo por partido judicial) para tener un control sobre la utilización de LexNet. La formación de los usuarios así como la detección de algún problema depende en gran medida, de ello.

Como se ha indicado en el punto 2 (Situación actual) el Servei de Sistemes d'Informació de la DGMAJ ha asumido la gestión de las delegaciones cuando se producen cambios de personal en los juzgados. El problema es que los cambios que se realizan de forma centralizada desde el Servei no se replican en el juzgado que los ha pedido, debido a un problema técnico. Para resolverlo tenemos que llamar al Ministerio de Justicia que, tras una acción manual, procede a replicar los cambios. Esta incidencia es conocida y reconocida por el Ministerio de Justicia.

Si el sistema de notificaciones LexNet no ofrece por completo las prestaciones que de él se esperan y teniendo en cuenta que el juzgado debe de seguir notificando al procurador por los medios de que disponga, es evidente que los envíos volverán a realizarse en papel o con suerte y sólo inicialmente, haciendo uso de la doble vía.

En todo caso, la utilización de la doble vía inicial nos llevará sin duda otra vez al envío definitivo de las notificaciones en papel. Insistimos en que la causa principal no deberá buscarse entonces en el número de “caídas” del sistema sino en la no prestación correcta y completa del servicio que debe de darse y en la gestión (atención y resolución) de las incidencias diarias reportadas por los usuarios.