

## Uso de la tecnología en la impartición de justicia: normatividad para impulsar procesos eficientes, experiencias, mecanismos de monitoreo o supervisión de objetivos y buenas prácticas de gestión judicial, ciberseguridad y fortalecimiento de la cultura digital

### Resumen Ejecutivo

Este proyecto corresponde al eje temático "Justicia al día para garantizar la dignidad de las personas", aprobado para la XXII edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana, del subtema "Justicia oportuna" (con 0% mora), que se definió con el objetivo de conocer y difundir experiencias que fortalecen la eficiencia en la impartición de justicia y la confianza que debe existir entre la sociedad y el sistema judicial.

Los resultados de este proyecto se centran en el uso de la tecnología en la impartición de justicia, en particular en herramientas que están operando actualmente para facilitar la gestión judicial, así como los servicios disponibles para la ciudadanía, el seguimiento y monitoreo de actividades y procesos, las políticas para fortalecer la cultura digital, la ciberseguridad, e incluso, la incursión en el ámbito de la inteligencia artificial.

Este documento, junto con la plataforma de información que recopila los 135 casos o experiencias específicas que integran este proyecto, son el resultado del trabajo conjunto de 13 países iberoamericanos: Brasil, Costa Rica, Chile, Guatemala, Ecuador, España, Honduras, México, Panamá, Perú, Portugal, Puerto Rico y República Dominicana.

La plataforma está disponible para su consulta en la página del Plan Iberoamericano de Estadística Judicial (PLIEJ), de la Cumbre Judicial (<https://www.pliej.org/pliej/>), en el apartado de casos y experiencias. Es importante señalar que este proyecto no integra todos los sistemas o herramientas tecnológicas que están operando en estos países. Sin embargo, aquellos que sí integran este proyecto, evidencian un amplio uso de tecnología en la impartición de justicia.

A continuación, se presentan los principales resultados:

- **Gestión judicial y servicios a la ciudadanía.** Las experiencias registradas muestran que los sistemas que se utilizan para fortalecer la gestión judicial.

Los sistemas de gestión judicial, que permiten proveer servicios a la ciudadanía, han mostrado un impacto positivo. Destaca el expediente electrónico, mismo que incluye el envío de promociones, la consulta de expedientes, notificaciones electrónicas, audiencias por videoconferencia y el uso de la firma electrónica. En 11 de los 13 países que participaron en este proyecto, operan actualmente sistemas de gestión judicial que proveen servicios a la ciudadanía. Estos sistemas también fortalecen la eficiencia en la gestión interna de los poderes judiciales y facilitan la generación de información oportuna y confiable, así como el seguimiento de las labores institucionales. Las herramientas tecnológicas fortalecen la eficiencia procesal al reducir significativamente los tiempos de

respuesta en los trámites judiciales y con ello en la emisión de resoluciones, además de que la estandarización de los procesos judiciales fortalece la certeza jurídica. Otros servicios relevantes que han implementado diversos poderes judiciales son: el domicilio judicial electrónico, servicios SMS que operan como recordatorios de audiencias o juicios programados y *chatbots*, que responden a preguntas recurrentes o comunes del poder judicial y que han reducido significativamente el tiempo de espera y han aligerado la carga de trabajo de centros de atención ciudadana.

- **Interconexión e interoperabilidad entre sistemas internos o con otras autoridades.** Se identifica como una vertiente estratégica. Los poderes judiciales han implementado de forma significativa sistemas de consulta de información y gestión, con objetivos específicos, como por ejemplo: *i)* recuperar activos que facilitan la fase de ejecución para el pago de deudas en las materias civil, laboral y penal; *ii)* gestionar demandas de seguridad social que facilitan los trámites a personas con discapacidad o adultos mayores; *iii)* administrar y controlar la información vinculada a medidas de protección y ubicación de niños, niñas y adolescentes o víctimas de violencia e inclusive agresores; *iv)* el registro de intérpretes de lenguas originarias o extranjeras; mecanismos de retención y gestión de pagos de pensiones alimentarias por parte de deudores; *v)* certificar la identidad de personas de la carrera judicial y alternativas innovadoras de diligencias y audiencias por videoconferencias para personas privadas de la libertad que operan con personal y equipo del poder judicial en centros de reclusión, y permiten integrar expediente. Estos casos muestran que la implementación de tecnología en la impartición de justicia ha beneficiado a grupos vulnerables de la sociedad, entre ellos, las mujeres.
- **Indicadores y seguimiento.** Operan herramientas de seguimiento que incluyen indicadores de diversas actividades, e inclusive de desempeño, rendimiento o evaluación de resultados, pero en este rubro se mantiene el reto de transitar del ámbito administrativo al jurisdiccional.
- **Inteligencia artificial.** Los poderes judiciales de Iberoamérica también han incursionado en esta vertiente de la tecnología. Además de los *chatbots*, existen sistemas que identifican y clasifican textos o documentos, e inclusive datos personales. También se han iniciado desarrollos de sistemas que tienen como objetivo aprovechar el *know how* de las personas jueces y magistrados, para apoyar su labor. Sin embargo, no se han implementado.
- **Ciberseguridad.** Las estrategias y políticas de ciberseguridad son imperativas para los poderes judiciales de la región por la delicada labor que es la impartición de justicia. Las experiencias recabadas incluyen: el monitoreo continuo de la infraestructura tecnológica para detectar oportunamente anomalías y fallas, el fortalecimiento de las capacidades de respuesta ante incidentes, la adopción de estándares internacionales de seguridad, salvaguardar la integridad y trazabilidad de los datos y contar con áreas técnicas que planeen, den seguimiento y controlen las actividades mencionadas y las que realizan las personas usuarias en los sistemas con cobertura 24x7. Ello requiere una inversión significativa. Es relevante mencionar que también se hizo referencia a los beneficios de tener centros de datos alternativos o “espejos” ubicados en ciudades diversas.

- **Cultura digital.** Las experiencias de los poderes judiciales de la región muestran que los principales factores que fortalecen la cultura digital son: *i)* la capacitación a personas funcionarias de juzgados y tribunales, funcionarias de los poderes judiciales y personas usuarias (justiciables o quienes los representan); *ii)* implementar mecanismos de evaluación continua de los servicios electrónicos por parte de las personas usuarias, *iii)* garantizar la seguridad y protección de datos personales, *iv)* fomentar la interoperabilidad entre sistemas judiciales, con las diversas autoridades con las que interactúan los juzgados y tribunales y *v)* centrar la mejora de soluciones tecnológicas en las personas usuarias, es decir en las necesidades cambiantes de las personas ciudadanas y del personal judicial.
- **Lecciones aprendidas.** Destacan las siguientes: *i)* las disposiciones normativas son un incentivo claro y constante para la implementación de herramientas tecnológicas en la impartición de justicia; *ii)* no se observa un patrón claro en relación con los beneficios o desventajas de implementar desarrollos propios de los poderes judiciales o adquiridos a través de proveedores. Sin embargo, sí es posible sostener que los desarrollos propios permiten responder de forma más ágil y flexible a cambios normativos o administrativos; *iii)* la necesidad de invertir recursos y capital humano de forma continua en el desarrollo, la implementación y el seguimiento de herramientas y sistemas tecnológicos es una necesidad impostergable para los poderes judiciales; *iv)* la implementación de herramientas y servicios en la impartición de justicia debe ir acompañada de capacitación, acceso remoto, soporte, seguimiento y de la mejora continua, enfocada en las personas usuarias; *v)* implementar mecanismos de evaluación continua de los servicios electrónicos por parte de las personas usuarias, *vi)* garantizar la seguridad y protección de datos personales; *vii)* una cultura digital fuerte y transversal también es una necesidad imperante; así como *viii)* potencializar la resiliencia institucional, es decir, la capacidad de los poderes judiciales, incluido su capital humano, de adaptarse a cambios y a fenómenos no previstos, con el objetivo de sobrevivir y mejorar.
- **Fuentes de insatisfacción de personas usuarias.** Los problemas de conectividad y fallos en la disponibilidad de los servicios son una de las principales fuentes de insatisfacción entre las personas usuarias. La experiencia subraya la importancia de invertir en una infraestructura tecnológica robusta y en acciones de planeación y seguimiento, que permitan su oportuna actualización y renovación. Además de implementar mecanismos de soporte técnico accesibles para atender incidencias en tiempo real.
- **Retos.** Los retos que se desprenden para los poderes judiciales en término de políticas de implementación tecnológica, son los siguientes: *i)* transitar de las soluciones independientes a la interoperabilidad de sistemas y herramientas o a coberturas más amplias, *ii)* ampliar las mediciones, indicadores y la generación de información oportuna e integral; *iii)* implementar el monitoreo en tiempo real de indicadores clave; *iv)* aprovechar técnicas de *big data* para analizar grandes volúmenes de información y descubrir patrones o tendencias que puedan mejorar la gestión judicial; *v)* utilizar modelos predictivos para anticipar la carga de trabajo y distribuir recursos de manera eficiente en función de la demanda judicial; *vi)* desarrollar e implementar normatividad

para la gobernanza de datos; *vii*) incorporar “alertas tempranas” que permitan una respuesta proactiva, *viii*) consolidar una política de ciberseguridad que anticipe amenazas, acompañada de la actualización constante de tecnologías y una mayor sensibilización entre las personas funcionarias judiciales sobre la importancia de la seguridad digital; y *ix*) en caso de ser posible, compartir soluciones o sistemas para adaptarlas a poderes judiciales interesados.

- **Oportunidades.** Se identifican oportunidades para los poderes judiciales en la implementación de tecnología. Destacan las siguientes: *i*) extender los servicios a aplicaciones móviles, *ii*) fortalecer la inclusión de sectores vulnerables de la población o que radican en regiones remotas, *b) iii*) fortalecer la colaboración con otras entidades gubernamentales para la consulta de información o flujo de datos y documentos; *iv*) intensificar las campañas de concientización sobre la transformación digital; *v*) expandir la aplicación del análisis predictivo de tendencias judiciales con base en contenidos de textos; *vi*) la automatización de tareas repetitivas; *vii*) expandir la asistencia virtual para atención ciudadana; *viii*) la personalización de servicios y, *ix*) en términos de resolución de conflictos, es posible que a través de la IA se puedan implementar, en procesos de mediación y arbitraje, soluciones tecnológicas que ayuden a proponer posibles resoluciones basadas en precedentes judiciales. Todo ello, en el marco del respeto y la garantía a los derechos humanos y los principios que los rigen.