



CENTRO DE ESTUDIOS DE JUSTICIA DE LAS AMÉRICAS  
JUSTICE STUDIES CENTER OF THE AMERICAS  
CEJA - JSCA

# Tecnología de Información y Comunicaciones: usos y potenciales impactos para la administración de justicia

Cristián Hernández

Asunción, 7 y 8 de octubre de 2008

# Temario

1. Los desafíos que enfrenta la administración de justicia en la región y el rol que juegan las TIC para su logro.
2. El ciclo de las TIC: estudios de inversión, planes de implementación, ejecución de proyectos, mantenimiento y análisis de obsolescencia.
3. Recomendaciones para optimizar el impacto de las TIC en la administración de justicia, y para mejorar la relación entre beneficios y costos en su uso.

1. Los desafíos que enfrenta la administración de justicia en la región y el rol que juegan las TIC para su logro.

# Desafíos que enfrenta la administración de justicia

1. Mejorar la capacidad de respuesta del sistema de justicia ante una demanda creciente y cada vez más diversa.
2. Afianzar las reformas procesales en marcha, emprender reformas procesales para las materias no reformadas, y cambiar la lógica del expediente escrito.
3. Reorganización de los despachos judiciales.
4. Mejorar sustantivamente los procesos de toma de decisión de gobierno y de gerenciamiento de las instituciones del sector.
5. Aumentar la eficacia y eficiencia global del sistema de justicia.
6. Desarrollar efectivos mecanismos de atención y comunicación con sus usuarios y con la ciudadanía, fortaleciendo los mecanismos de rendición de cuentas.

# ¿Por qué introducir TIC?

- La labor esencial de tribunales, fiscalías y defensorías es recopilar, analizar y usar **información** desde diversas fuentes para tomar decisiones y **comunicárselas** a terceros.

# Introducción de TIC en la administración de justicia

- Es un proceso.
- Destinado a elegir, adaptar y poner en marcha cambios en las prácticas de trabajo, usando para la ejecución de estas nuevas prácticas a las TIC.
- Con el fin de aumentar el nivel de productividad y calidad y reducir costos operacionales.

# ¿Cómo introducir las TIC?

- ¿Qué necesitamos cambiar y por qué?
- ¿En qué pueden ayudar las TIC?
- ¿Cómo lograr el mejor rendimiento de las TIC?. Diseño y adaptación.
- ¿Cómo planear la implementación?
- ¿Se han logrado los resultados esperados?.

# Las TIC podrían tener un alto impacto en ...

- Mejorar los niveles de transparencia en la operación de las instituciones del sistema de justicia,
- Mejorar el acceso de la ciudadanía al sistema de justicia,
- Aumentar los grados de eficiencia y eficacia en el desempeño de múltiples labores,
- Posibilitar y potenciar los procesos de innovación en la impartición de justicia y en la gestión judicial,
- Posibilitar la auditoría ciudadana sobre el sistema de justicia,
- Facilitar la rendición de cuentas de las autoridades judiciales a la ciudadanía.

# ¿Cómo se construye ese impacto?

1. Control muy certero del avance de un caso.
2. Agilización y control de las comunicaciones
3. Control de plazos de una cartera de casos y el control de qué actividades se ha hecho en cada uno de ellos
4. Uso eficiente del tiempo
5. Mejor manejo de información de los hechos de un caso, legal y jurisprudencial
6. Noción certera de qué parte tiene el impulso del proceso
7. Automatización y estandarización de labores rutinarias
8. Mayores niveles de seguridad en el resguardo de información
9. Facilitan el diseño, planificación, seguimiento y evaluación de determinadas políticas
10. Facilidades para entregar información a usuarios y a ciudadanía.

# Herramientas para el desafío 1: Mejorar la capacidad de respuesta del sistema de justicia

- Sistemas de seguimiento procesal.
  - Importa el proceso.
  - Funcionalidades mínimas.
  - “Registrar” actuaciones versus “efectuar” las actuaciones en el sistema.
  - ¿es el manejo de altos volúmenes una particularidad?
- Seguridad, almacenamiento, disponibilidad y búsqueda de datos.
- MARC.

# Herramientas para desafío 2: reformas

- Capacitación

- Contenidos.

- Para mejorar la calidad de requerimientos y resoluciones.

- Normalizar, sistematizar, analiza, procesar información.

- Bases de datos documentales.

- Para gestionar despachos.

- Sistematizar buenas prácticas

- Metodologías.

- E-learning.

# Herramientas para desafío 3: reorganización de los despachos

- Rediseño de procesos.
  - Tribunal sin papeles.
    - Integración de procesos jurídicos y administrativos, soportados por TIC.
  - Litigación a través de internet.
    - Con o sin abogados.
    - Problema de asegurar identidad.

# Herramientas para desafío 4: Mejoramiento de los procesos de toma de decisión

- Estadísticas judiciales.
  - Usa registros de los sistemas de seguimiento, pero requiere de herramientas más sofisticadas (datawarehouse, SW estadístico).
- Sistemas de control de gestión
- Sistemas de evaluación de desempeño

# Herramientas para desafío 5: Aumento de la eficacia y eficiencia

- Persecución penal estratégica.
  - Geo-referenciación.
  - Data mining.
  - Registro.
- Herramientas de coordinación.
  - Interoperabilidad de sistemas.
  - Trabajos en grupos.
- Gestión del conocimiento.
  - Sistematización de reglas de decisión. Discusión sobre su aplicabilidad.
- ERP

# Herramientas para desafío 6: Atención y comunicación con usuarios y ciudadanía

- Relación con los usuarios.
  - CRM.
- Relación con la ciudadanía.
  - Portales
  - Multimedios.

2. El ciclo de las TIC: estudios de inversión, planes de implementación, ejecución de proyectos, mantenimiento y análisis de obsolescencia

# Principales dificultades

1. TIC sin guía ni contexto.
2. Expectativas y alcances no definidos o redefinidos constantemente.
3. Desconexión con reformas sustantivas.
4. Debilidad institucional para ser contrapartes válidas ante proveedores.
5. Planes pilotos sin plan integral.
6. Mirarse como instituciones “autónomas” desde el punto de vista de los flujos de datos y procesos.
7. Software libre versus licencias.
8. Pensar solo en la inversión inicial y no en la operación y mantenimiento posterior.
9. Personal capacitado.

# El ciclo de las TIC

- Herramientas para análisis y toma de decisiones para la inversión.
- Capacidad para gestionar proyectos.
- Gestión del mantenimiento.
- Las inversiones requieren renovación.

3. Recomendaciones para optimizar el impacto de las TIC en la administración de justicia, y para mejorar la relación entre beneficios y costos en su uso.

# Respecto a la inversión

- Priorizar los sistemas o tecnologías que apoyen los procesos centrales.
- Aprender de las experiencias de instituciones similares.
- Realizar siempre análisis de costos y beneficios, no solo financieros, sino que también operacionales.
- Respaldo político. Esta no es una decisión técnica, por los impactos que podría tener sobre la institución.

# Respecto a la implementación

- Estimar tiempos basado en cubicación realista de recursos y capacidades disponibles.
- Gestión del cambio es esencial.
- ¿Es posible implementar en etapas sucesivas?.
- Plan de implementación global desde un inicio.

# Respecto a operación y mantenimiento

- ¿Existen estándares y normas aplicables a lo que se está haciendo?. Si es así, seguir esas normas.
- Externalización. ¿Por qué, cuándo y cómo?.

# Respecto a la organización interna del área de informática

- Balance entre la magnitud de las inversiones a realizar, la disponibilidad de recursos y la complejidad de lo que se deberá hacer.
- ¿Qué capacidades es necesario internalizar y cuáles son externalizables?.



CENTRO DE ESTUDIOS DE JUSTICIA DE LAS AMÉRICAS  
JUSTICE STUDIES CENTER OF THE AMERICAS  
CEJA - JSCA

[www.cejamericas.org](http://www.cejamericas.org)