

"Revolución Informática con Independencia del Individuo"

TRIBUNALES VIRTUALES Y EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS, EL PRIMER PASO HACIA EL MÉXICO DEL MAÑANA

Bruno Nava Canseco^{*}

En el área legal de nuestro país, durante mucho tiempo se ha sentido un rezago en cuanto a la materia de Tecnología de la Información se refiere, los abogados siempre hemos estado peleados con la tecnología, pero esto ha ido cambiando conforme el mundo a nuestro alrededor ha ido evolucionando, la necesidad de evolucionar nuestro ambiente de trabajo hacia la nueva era digital es inminente, y por lo tanto se convierte en plausible los esfuerzos que han realizado nuestros gobernantes para poder realizar este salto cultural.

Los Juzgados o Tribunales virtuales así como los expedientes electrónicos son los pasos a seguir para lograr tener una impartición de justicia pronta, sin papeleo, y sin la necesidad de esos incómodos viajes a los juzgados, pero ¿es acaso esto una idea futurista lejana, o es una realidad?

Empezaremos con los Tribunales virtuales, o mejor dicho el único vigente en nuestro país dado que los Juzgados Virtuales de la ciudad de México o "Juzgados Federales Especializados en medidas cautelares y precautorias" solo se encargan de realizar una conexión expedita entre los Ministerios Públicos, y los mismos a fin de girar ordenes de Arraigo, Cateos, e intervenciones de Comunicaciones, por lo que en lo personal no los considero como un servicio de un Juzgado Virtual como tal.

En Nuevo León, el gobierno del estado instauró desde el 18 de julio del 2002 el funcionamiento del primer tribunal virtual, donde en sus inicios uno solo podía consultar los expedientes electrónicos de archivos que se iban generando en el juzgado, ahora, ocho años después los abogados y actores de un juicio sin importar la materia, ya sea Civil, Familiar o de Jurisdicción Concurrente, pueden checar lo acordado en dicho juicio, el estado del expediente electrónico e inclusive ingresar promociones directamente desde sus hogares o lugares de trabajo en el horario que les sea más conveniente.

Pero, ¿Cómo se logró esto? ¿Fue acaso un camino sencillo? ¿Conviene repetir este proyecto para las demás entidades de la Federación?

La primera y segunda preguntas reciben respuesta con el siguiente texto que explica las diferentes etapas que se realizaron para la implementación de un tribunal de este nivel fuera desarrollado en nuestro país:

En el marco de mejoramiento de la administración de justicia en el Estado de Nuevo León, se desarrolló una importante iniciativa tecnológica: el Tribunal Virtual. La Comunidad Europea (CE), a través de un convenio con el gobierno mexicano, colaboró en la implantación de esta innovación.

^{*} Egresado de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México, socio de Lex Digital www.lexdigital.com.mx

"Revolución Informática con Independencia del Individuo"

La iniciativa ha llevado a la Dirección de Informática del Poder Judicial de Nuevo León (DI del PJNL) a transitar por un proceso evolutivo, similar al que se manifiesta en muchas organizaciones. Conocer las etapas de este proceso y los temas centrales de cada una, nos permitió planear y consecuentemente controlar el proceso en su conjunto. De esta manera se pudo optimizar cada etapa, soslayar los peligros y preparar a la institución para transitar hacia la siguiente.

Etapa de desarrollo

La implantación de la tecnología informática (TI) en el PJENL inició por su etapa de desarrollo, donde se avanzó simultáneamente en dos frentes: en uno se definió la arquitectura de la solución tecnológica –el conjunto de elementos de hardware y software que soportan la solución informática– y en el otro se construyó dicha solución, alineada con los requerimientos institucionales.

Etapa de Operación

Durante esta fase, los sistemas entraron en una etapa de operación, donde fueron ampliamente adoptados por lo que pasaron a ser esenciales para la institución. Esto implicó el acceso público y privado a través de Internet. En consecuencia, aumentaron las exigencias habituales de seguridad, estabilidad, continuidad, desempeño, disponibilidad en horarios extendidos y escalabilidad, para afrontar la demanda de un mayor número de usuarios y la creciente cantidad de expedientes que se digitalizan y almacenan diariamente en las bases de datos.

Estas exigencias requieren una administración sistemática de la función informática, desde la infraestructura hasta el desarrollo de sistemas. Para estos efectos se propusieron utilizar el enfoque más aceptado actualmente: una estructura de mejores prácticas denominada Information Technology Infrastructure Library (ITIL, por sus siglas en inglés) que se basa en la experiencia de numerosas organizaciones públicas y privadas a nivel internacional.

Para satisfacer los intereses de sus clientes, el área de TI ejerce opera y administra los 10 procesos que se indican en azul. De ellos, resaltaremos los siguientes aspectos:

Medir y medir: Si hay una constante dentro de la filosofía de ITIL es medir, medir y medir. Sólo así se puede administrar de manera objetiva y lograr avances concretos en eficacia y eficiencia de la función informática. Todos los procesos que se ilustran deben tener indicadores cuantitativos que permitan determinar con precisión qué se está haciendo y con qué nivel de eficiencia.

Administración de los Niveles de Servicio: Mediante este proceso se definen con precisión los servicios que el área de TI proporcionará a los clientes, en los que se incluyen aspectos cuantitativos. Por ejemplo: "Se proporcionará el servicio de correo electrónico a todos los usuarios (con un máximo de mil usuarios); la disponibilidad será de lunes a domingo de las 04:00 horas hasta las 01:30 horas; con un tiempo de

"Revolución Informática con Independencia del Individuo"

respuesta en línea (webmail) máximo de dos segundos, y menor en el caso de clientes POP3; los mensajes recibidos se enviarán en un máximo de 30 segundos; y cada usuario dispondrá de 450 MB para almacenar información.

Acuerdos de niveles de servicio: Si al definir los niveles de servicio se cuenta con las herramientas que permiten monitorearlos y medirlos de manera constante, es posible establecer acuerdos de niveles de servicio. Estos acuerdos son los mecanismos que rigen la relación operativa entre las TI y el resto de la institución.

Control del cambio: El modelo ITIL expresa la inevitable tensión entre los objetivos de estabilidad y cambio: El cliente siempre solicitará cambios y el avance tecnológico igualmente los exige. Los procesos de Administración de Liberaciones (la transparente puesta en producción de nuevas versiones de software), de Cambios (que controla todos los cambios del ambiente tecnológico), de Problemas (que analiza los problemas que se van presentando, propone y materializa soluciones), de Configuración (que documenta el estado vigente de la tecnología en la institución para poder reproducirlo en cualquier momento) están orientados a controlar el cambio y evitar la inestabilidad que afectaría a objetivos como la disponibilidad, la continuidad y los niveles de servicio.

El escritorio de ayuda: Es un conjunto de herramientas tecnológicas que hace eficiente el proceso de Administración de Incidentes (se entiende por incidente cualquier interrupción de algún servicio de TI). El escritorio de ayuda permite registrar incidentes y administrar su resolución, extrayendo finalmente diversas mediciones acerca de los mismos, las que ayudan a establecer estrategias para mejorar el servicio. Adicionalmente, estas herramientas permiten al personal asignado resolver con mayor eficiencia una gran cantidad de problemas, sin dejar su puesto de trabajo.

Etapas de mejora continua

Una vez que se logra establecer en el PJENL un adecuado primer nivel de operación en el que se aseguran formalmente los aspectos de continuidad, disponibilidad, crecimiento y seguridad, se puede pasar a la etapa de mejora continua. En ésta, los aspectos de desarrollo organizacional son preponderantes, en particular la creación de una cultura que inspire a individuos y equipos de trabajo a usar procesos y herramientas tecnológicas para mejorar la eficacia y eficiencia de la función informática.

A partir del cuarto trimestre de 2005, la Dirección de Informática del PJENL, junto con los expertos de la CE, establecieron que era esencial revisar la estructura organizacional para adecuarla a las nuevas necesidades y prepararse para ingresar a la etapa de mejora continua. Esto se hizo a través de un proceso participativo que partió por identificar la visión y misión de la DI del PJENL; luego se hizo un diagnóstico que condujo a una propuesta para reorganizar la Dirección.

En este proceso de estructuración, se pretende conciliar las contradicciones que se presentan entre las necesidades de cambio y las de estabilidad, mencionadas a través de una organización

"Revolución Informática con Independencia del Individuo"

En este modelo, el área de operación se convierte en garante de la estabilidad, ya que controla los recursos de infraestructura y de la aplicación de normas y procedimientos. De esta forma es posible asegurar la calidad de cualquier cambio que desarrollen o propongan las áreas de Ingeniería, Desarrollo y/o Soporte.

Una vez analizada toda esta información y tomando en cuenta la magnitud del proyecto, uno se da cuenta del verdadero potencial de tener un organismo de este tipo en funcionamiento, y como puede mejorar la vida de todos los involucrados, al dar más tiempo a los juzgadores de emplear su planilla laboral en asuntos más importantes que la búsqueda de un expediente, su costura, y demás labores monótonas relacionadas a un juzgado. Y por otra parte, uno como abogado o parte de un litigio, se ahorra tiempo, dinero y esfuerzo al poder checar lo acordado en su juicio de una manera rápida y cómoda desde su hogar o lugar de trabajo, para facilitar de esta forma la interposición de la siguiente promoción, ahorrando retrasos en los juicios de varios días, por lo que la tercer pregunta quedaría resuelta de manera positiva al ser un proyecto que ayuda de manera constante tanto al público usuario como al Estado mismo en la impartición de justicia.

Todo esto aunado a que en Agosto del presenta año iniciaron operaciones del servicio del Tribunal Virtual vía celular, donde si uno cuenta con un celular de tercera generación, podrá acceder sin costo a toda la información contenida en el tribunal (consulta de expedientes, acuerdos, así como el ingreso de promociones) todo vía teléfono celular solo con tener acceso a internet y descargar la aplicación de la página principal del juzgado, abre todo un abanico de posibilidades para los usuarios y realiza lo que es conocido en el medio como un "Leap Frog" o salto generacional del tribunal virtual a los dispositivos móviles, poniéndolo así a la vanguardia tecnológica y sirviendo de parte aguas para todos los proyectos similares que vengan atrás.

Ahora que sabemos de donde proviene el proyecto y lo que conlleva la realización del mismo podemos analizar con números los beneficios que ha logrado el establecimiento de esta institución (esta lista fue sacada de la página del Tribunal Virtual del Estado de Nuevo León al día 15 de Octubre del 2010):

Usuarios registrados	51,047
Visitas al portal	6,636,815
Expedientes autorizados	347,726
Civiles	48,726
Jurisdicción concurrente	89,515
Familiares	83,660
Menores	77,735
Mixtos	13,795
Familiar oral	28,702

"Revolución Informática con Independencia del Individuo"

Civil oral	5,051
Expedientes consultados	20,436,810 ¹
Comentarios recibidos	10,321
Autorizar enviar promociones	12,915 ²
Autorizar recibir notificaciones	3,639 ²
Promociones recibidas	15,597 ²
Aceptación del convenio	27,024

¹ Expedientes consultados a partir del día 6 de junio del 2003

² Promociones y notificaciones electrónicas a partir del día 1 de agosto del 2008.

Una disminución del 25 por ciento en las visitas a los juzgados.

Un promedio de 500 visitas y 20 mil consultas diarias al Tribunal Virtual.

Así como la agilización en los procesos y el ahorro de tiempo entre cada juicio son parte fundamental de los beneficios que ha logrado la implementación de un ente gubernamental como este.

Si bien los beneficios mostrados por este tipo de Juzgados es grande, su adaptación al público en general no lo es tanto, en especial con las personas mayores de 35 años los cuales se mantienen en cierta manera renuentes a realizar todo este tipo de procedimientos desde una computadora, lo cual es una muestra clara de lo que es conocido como "Barrera Generacional" en la que las generaciones anteriores, que crecieron sin el uso de las computadoras se reúsan a adaptarlas como lo harían los niños de esta época.

Pero conforme ese número de personas va disminuyendo las tendencias a que los nuevos abogados y vayan adoptando la tecnología como un medio de vida van siendo mayores cada día. Ahora, pasando a los Expedientes electrónicos, estos presentan un rezago aún mayor en nuestro país porque para que estos obtengan una validez plena, tienen que contar con un dispositivo de validación digital: La firma Electrónica

La firma electrónica es "el conjunto de datos en forma electrónica, consignados junto a otros o asociados con ellos, que pueden ser utilizados como medio de identificación del firmante". Así pues, la firma electrónica viene a cumplir con el

"Revolución Informática con Independencia del Individuo"

mismo objetivo que su versión manuscrita, que no es otro que el de dar autenticidad o expresar que aprobamos el contenido de un documento.

Pero no todas las firmas electrónicas son válidas para equiparar el valor de un documento digital con su homólogo en papel. Es necesario que la firma con la que queremos dotar de autenticidad, o mostrar nuestra conformidad, con un documento tenga la categoría de "reconocida".

Al respecto, la firma electrónica reconocida es un tipo de firma electrónica avanzada que permite "identificar al firmante y detectar cualquier cambio ulterior de los datos firmados". Asimismo, "está vinculada al firmante de manera única y a los datos a que se refiere" y "ha sido creada por medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control". Pero además, la firma electrónica reconocida está "basada en un certificado reconocido y generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma".

Vemos, por tanto, que para poder firmar electrónicamente de forma reconocida debemos poseer, por un lado, de un certificado digital que sea reconocido y que, por otro lado, tenemos que crear nuestra firma a través de un dispositivo seguro. Un certificado digital, "un documento firmado electrónicamente por un prestador de servicios de certificación que vincula unos datos de verificación de firma a un firmante y confirma su identidad". Así, encontramos que una tercera parte, el emisor del certificado o prestador de servicios de certificación, se responsabiliza de asegurar que el poseedor del certificado que genera la firma es quien dice ser. Esta comprobación suele realizarse en el momento de emitir el certificado, procedimiento que suele ser presencial y que requiere que el interesado se identifique. Además, los certificados para personas jurídicas únicamente pueden ser solicitados por "sus administradores, representantes legales y voluntarios con poder bastante a estos efectos".

¿Cómo recibimos el certificado digital?

Hay varias formas. Una es recibirlo en una tarjeta, de plástico, prácticamente idéntica en tamaño y diseño a las tradicionales de crédito. La desventaja es que para usarla hemos de poseer un lector de tal tipo de tarjetas, que aunque en realidad no son de gran costo -unos treinta euros, o incluso menos-, nos limitará en cuanto a su uso, ya que necesitaremos tener dicho lector instalado y configurado en el ordenador que vayamos a usar.

Otra forma, a mi entender más práctica, consiste en que los certificados están en un dispositivo tipo USB, cuya ventaja radica, por un lado, en que no requiere lector de tarjetas alguno, y además, que una vez conectado al ordenador de que se trate, no necesitamos tener instalados los certificados en él.

La forma más rudimentaria, y seguramente la menos práctica, consiste en instalar directamente los certificados en el ordenador, con lo cual no están ni en tarjeta ni en dispositivo USB, pero sólo se podrán usar en dicho PC.

"Revolución Informática con Independencia del Individuo"

Por lo que una vez que entendemos los requisitos de estos expedientes electrónicos nos damos cuenta de que no es tan sencillo instaurarlos, sobre todo en un país donde la firma electrónica apenas está siendo adaptada por los entes gubernamentales, como un símbolo de autenticación.

Sin embargo los beneficios de mantener todo de manera electrónica son muchos, sin mencionar los obvios en materia ecológica al no hacer uso del papel, también podemos mencionar lo que sería la agilización de procesos, y la prontitud del envío de los mismos reduciendo tramites de meses a semanas, y gracias a la firma Digital, con la certitud de que estamos ante un documento inalterado como lo sería el original firmado de su homólogo en papel.

Conclusión

México se encuentra en una etapa crucial, debido a la inminente llegada de la automatización de procesos y la adopción de nuevas tecnologías, y la mejor forma de soslayar el rezago actual que cuenta el sistema de impartición de Justicia es el adoptar estos medios "nuevos" a cierta manera, pero comprobados en la experiencia general de que son prácticos, económicos (al no tener que tener toda una plantilla de trabajadores en un juzgado, y al ahorrar tiempo y dinero al no usar papel para los documentos) y sobre todo seguros para lograr una impartición de justicia pronta y sin tantos rezagos como ha venido sucediendo.

Con el Tribunal Virtual del Estado de Nuevo León nos hemos dado cuenta de la enorme cantidad de beneficios, tanto para los juzgadores como para la población en general, y aunque aún no están adaptados, una vez que se empiece a adoptar la tecnología de la Firma digital, os Expedientes Electrónicos servirán para que en un futuro no muy lejano los tribunales Virtuales, puedan llevar juicios totalmente ajenos al Juzgado, sin necesidad de realizarse las audiencias en un lugar definido, pudiéndose realizar estas vía internet con la presencia de los interesados, así como del juzgador ubicados en diferentes lugares vía webcam, como se ha empezado a instaurar en el Reino Unido desde el año pasado en las comisarias, respecto a los delitos de poca gravedad donde los detenidos de manera voluntaria deciden ser enjuiciados por videoconferencia, evitándose así el traslado hasta el juzgado.

Lo referente a incursionar en la telefonía móvil para poder ingresar al tribunal virtual se me hizo algo excelente por los beneficios que esto conlleva y empezar a adelantarnos a la potencialidad que los dispositivos móviles nos pueden brindar.

Siento que México como país va por buen camino, y si empezamos a adoptar proyectos como son los Juzgados Virtuales y los Expedientes Electrónicos en el resto del país, en pocos años nos daremos cuenta de los grandes beneficios que esto nos va a traer en especial los Económicos y Sociales para la cimentación de un Mejor país en un mañana cercano.