



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas

**JUSTICIA-TEL Y LA LABOR DEL LICENCIADO EN
SEGURIDAD PÚBLICA EN EL PODER JUDICIAL**

Trabajo Monográfico

Para obtener el grado de:

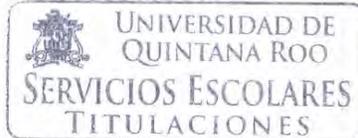
LICENCIADA EN SEGURIDAD PÚBLICA

Presenta

LLUVIA DEL ROCIO CANTO HERNÁNDEZ

Director de Trabajo Monográfico

MTRO. CARLOS ENRIQUE HERNÁNDEZ TAPIA



Chetumal, Quintana Roo, México, Noviembre del 2016.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**División de Ciencias Sociales y Económico
Administrativas**

**JUSTICIA-TEL Y LA LABOR DEL LICENCIADO EN
SEGURIDAD PÚBLICA EN EL PODER JUDICIAL**

Presenta: **LLUVIA DEL ROCIO CANTO HERNÁNDEZ**

Trabajo Monográfico elaborado bajo la supervisión del comité de asesoría y aprobado
como requisito parcial, para obtener el título de:

LICENCIADA EN SEGURIDAD PÚBLICA

Aprobado por

COMITÉ:

DIRECTORA:

MTRO. CARLOS ENRIQUE HERNÁNDEZ TAPIA

SUPERVISOR:

DR. LUIS GERARDO SAMANIEGO SANTAMARÍA

SUPERVISOR:

M.D. YUNITZILIM RODRÍGUEZ PEDRAZA



Chetumal, Quintana Roo, México, Noviembre 2016



Contenido

Protocolo.....	6
Introducción	13
Capítulo I La Justicia electrónica en México y sus antecedentes.....	14
1.1 Transformación y actualización de la Justicia en México.....	14
1.1.1 El proceso inquisitivo	15
1.1.2 El Sistema Procesal Acusatorio	16
1.2 La informática jurídica, historia y pertinencia en México.....	18
1.3 La justicia electrónica, experiencias en la impartición de justicia.	18
Capítulo II El Poder Judicial del Estado de Quintana Roo y el departamento Justicia-Tel.....	21
2.1 Principales funciones de la dependencia y departamento hacia la sociedad.....	21
2.1.1 La oficialía de partes común a los juzgados	22
2.1.2 Oficialía del tribunal superior de justicia.....	22
2.1.3 Instituto de la defensoría pública.....	22
2.1.4 Justicia alternativa.....	23
2.1.5 Mediante procedimientos no jurisdiccionales.....	23
2.1.6 Centro de convivencia familiar supervisada	23
2.1.6 Fondo para el mejoramiento.....	23
2.1.7 Contraloría interna	23
2.1.8 Unidad de vinculación para la transparencia y acceso a la información pública.....	24
2.1.9 Dirección de recursos humanos.....	24
2.1.10 Biblioteca del poder judicial (Centro de Cultura Jurídica).....	24
2.1.11 Asuntos indígenas	24
2.1.12 DGTI.....	24
2.2 Estructura orgánica y misión.....	31
2.3 Estructura	31
2.3.1 Director General de Tecnologías de la Información.....	31
2.3.2 Jefatura de Justicia-Tel	32
2.3.3 Operadoras.....	32
2.4 Descripción de los cargos desempeñados en la dependencia	32
Descripción del Flujograma:.....	32
Capítulo III Licenciatura en Seguridad Pública y desempeño profesional en Justicia-Tel.....	40

3.1 Plan de estudios de la Licenciatura y áreas pertinentes de aplicación en Justicia-Tel.	40
3.2 Experiencias sobre conflictos y soluciones propias de la labor desempeñada.....	42
3.3 Identificación de Debilidades de la dependencia y soluciones prácticas a partir de los conocimientos del licenciado en Seguridad Pública.	46
Capitulo IV. Propuesta para mejorar el desempeño de Justicia Tel.	48
4.1 Análisis FODA de Justicia-Tel.....	48
4.1.2 Fortalezas que se identifican en JusticiaTel:	48
4.1.3 Debilidades que se identifican en JusticiaTel:.....	48
4.1.4 Oportunidades que se identifican en JusticiaTel	49
4.1.5 Amenazas que se identifican en JusticiaTel:	49
4.2 Propuesta a problemas detectados.	49
Conclusiones	50
Bibliografía	50

Protocolo

Justificación de la memoria

Mi principal motivo de realizar la monografía de experiencia profesional, es demostrar que la Licenciatura en Seguridad Pública provee las herramientas suficientes a sus egresados para el desenvolvimiento profesional en el sector público, en este caso particular en el Poder Judicial, departamento Justicia-Tel.

Las herramientas proporcionadas durante los ocho semestres de Licenciatura son a partir de la gama de materias que contiene el plan de estudios, en este sentido, se mencionaran aquellas que por la índole laboral han sido de mayor aplicación en el perfil de mi puesto laboral.

Debido a que la transmisión de información y atención al usuario constituye un pilar fundamental para poder satisfacer sus necesidades Justicia-Tel nace con la finalidad de escuchar, atender y dar una respuesta directamente a las necesidades de los litigantes, de igual forma servir al público en general, además de ser un espacio de orientación respecto ante que órgano del Poder Judicial del Estado se debe realizar algún trámite o gestión en materia jurídica, así como proporcionar la ubicación de las diversas áreas de nuestra institución.

Este trabajo es elaborado con el fin de dar a conocer de una manera más detallada esta nueva herramienta que la Dirección General de Tecnologías de la Información creo para dar un mejor servicio informativo a la ciudadanía que realiza sus trámites en el Poder Judicial; y una mayor accesibilidad a la información de los expedientes que manejan los litigantes.

El licenciado en Seguridad Pública pone de manifiesto sus conocimientos al hacer el papel de un servidor público, donde presta sus servicios recibiendo las llamadas de la ciudadanía ya sea de carácter informativo o de orden judicial sobre los diferentes servicios y áreas con las que cuentan el Poder Judicial.

Para tener un desempeño eficiente, se debe contar con los conocimientos básicos de derecho adquiridos en la Licenciatura de Seguridad Pública para dar una respuesta con términos

legales claros y correctos, de igual manera implica tener conocimientos informáticos y administrativos para poder hacer la labor correcta que la ciudadanía se merece e implica el cargo de operadora dentro de Justicia-Tel que desempeño.

Objetivo general:

Relacionar la labor del licenciado en Seguridad Pública en el sistema Judicial, específicamente en el departamento “Justicia Tel”.

Objetivos particulares:

Identificar las funciones de la dependencia, su misión y visión.

Analizar la importancia del trabajo del Licenciado en Seguridad Pública en Justicia-Tel.

Indagar la necesidad de Justicia-Tel.

Detectar la problemática existente en la impartición de la justicia vía telefónica

Elaborar propuestas encaminadas a la eficiencia de Justicia-Tel.

Contexto

Justicia es la cualidad de lo justo. Administrar justicia consiste esencialmente en declarar lo que es justo en el caso concreto sometido al tribunal.

La justicia se califica de distributiva cuando aspira a repartir entre las personas los bienes, los derechos, los deberes y los honores, en función del valor y de las aptitudes de cada uno y de su función en la sociedad.

La justicia se dice conmutativa para designar la que vela por una igualdad aritmética en los intercambios.

2° La palabra justicia designa también la autoridad judicial (V. esta palabra), o el conjunto de las jurisdicciones de determinado país.

Concepto Justicia constitucional

Derecho Constitucional

Sistema de control judicial de las leyes propio del Estado de derecho, que tiene su fundamento en la concepción de la constitución como norma jurídica fundamental, mediante el cual se verifica el respeto de las leyes a la constitución. Históricamente, tiene su origen en el judicial review estadounidense, que nace con la sentencia del juez Marshall en 1803 (caso Marbury vs. Madison), y que se caracteriza por establecer un control «difuso», donde todo juez puede inaplicar una ley cuando la considere contraria a la constitución, con el límite del stare decisis o vinculación a las decisiones del Tribunal supremo. La Constitución austríaca de 1920, obra de Kelsen, introduce la justicia constitucional en el continente europeo con notables diferencias respecto de la norteamericana; el control es «concentrado», pues se confiere a un único tribunal, que efectúa un examen de compatibilidad lógica entre la constitución y la ley en cuestión, sin detenerse en el conflicto material concreto subyacente; se convierte así en un «legislador negativo», cuyas sentencias tienen efectos ex nunc, afectan a todos, y, en ocasiones, ofrecen interpretaciones para habilitar la constitucionalidad de la norma enjuiciada. Actualmente, la justicia constitucional, en determinados sistemas, no se limita al control de constitucionalidad de las leyes, sino que se amplía a los conflictos entre entes territoriales autónomos o entre órganos constitucionales, a la protección de los derechos fundamentales, e incluso al conocimiento de las causas contra las altas magistraturas del Estado (V. conflicto constitucional; constitucionalidad de las leyes; recurso de amparo; recurso de inconstitucionalidad; tribunal constitucional).

Justicia-Tel es un nuevo servicio que ofrece el Poder Judicial para reforzar y mejorar la acción de la impartición de justicia, teniendo como base el nuevo sistema de Administración Judicial que nos permite poder tener el control, administración y vigilancia de los avances en los procesos Jurisdiccionales y administrativos.

Impartición de Justicia

La justicia hace referencia al Poder Judicial y a las sanciones o penas. De esta forma, cuando la sociedad “pide justicia” frente a un crimen, lo que hace es pedir al Estado que garantice que el crimen sea juzgado y castigado con la pena que se merece de acuerdo a la ley vigente.

-Sistema Procesal Dispositivo

El dispositivo confiere a las partes el dominio del proceso y sus reglas fundamentales son las siguientes: El juez no puede iniciar del oficio el proceso.

No puede tener en cuenta hechos ni medios de prueba que no han sido aportados por las partes; Debe tener por ciertos los hechos en que aquellas estuviesen de acuerdo, la sentencia debe ser de acuerdo a lo alegado y probado; El juez no puede condenar a más, ni a otra cosa que la pedida en la demanda.

- Sistema Procesal Inquisitivo

En el sistema inquisitivo el juez debe de investigar, sin otra limitación que la impuesta por la ley, la verdad material con prescindencia de la actividad de las partes; No solo puede el juez iniciar de oficio el proceso, sino que está facultado para buscar los hechos utilizando cualquier medio tendiente a la averiguación de la verdad.

El juez se desempeña activamente, averigua los hechos, trata de descubrir, frente a la verdad formal que le presentan las partes, la verdad real que le permita dictar una sentencia justa.

El proceso inquisitivo –monárquico- maneja un procedimiento escrito, burocrático, formalista, incomprensible, ritualista, poco creativo y especialmente preocupado por el trámite y no por la solución del conflicto.

Como características del sistema Inquisitivo encontramos:

-Un proceso escrito en su totalidad y secreto.

-Una administración de justicia secreta –a pesar de que existen normas que establezcan publicidad- las cuales son letra muerta e inoperante.

Un proceso penal poco respetuoso de las garantías del imputado a causa de que es considerado el objeto del procedimiento no el sujeto del mismo. La desnaturalización del juicio, entendido como consecuencia de falta de juez en un juicio, por delegación de funciones.

Sistema Procesal Inquisitivo

Los testigos se convierten en actas y las partes se comunican y conocen por medio de escritos. No existe el principio de independencia judicial en su totalidad, el poder judicial no es ni debe ser una estructura administrativa.

La característica quizá más importante del sistema inquisitivo es la falta de confianza social respecto de la administración de justicia como consecuencia de no ejercer como es debido el ius puniendi.

La función de acusar corresponde al juez.

- Es bi-instancial.

- El juez investiga de oficio.

- El sistema inquisitivo no es sólo un modelo de organización de un procedimiento o de una administración de justicia, sino por el contrario genera a su alrededor todo un modelo de cultura inquisitiva.

Sistema Procesal Acusatorio

Este tipo de proceso está diseñado para resolver la mayoría de las causas criminales en las audiencias preliminares o de preparación de juicio, a través de medios alternos de justicia, la conformidad del acusado o reconocimiento de responsabilidad penal (Plea bargain) y solo llevar el mínimo de casos – los más complejos – a juicio oral.

El reconocimiento de culpabilidad, parte medular del sistema acusatorio no es para negociar la pena, sino las características del procedimiento penal, a fin de que su costo sea menor para todos.

En el acusatorio se acepta que el que castiga tiene cierta responsabilidad en la conducta adoptada por el criminal, u ambos, el que acusa y el acusado tienen que acordar, dialogar en un plano de igualdad procesal, que por ello no es totalmente impuesto, sino negociado entre las partes.

Este sistema se basa en la necesaria existencia de una parte acusadora que ejerce la acción penal, distinta e independiente del juez.

A su vez admite y presupone el derecho de defensa y la existencia de un órgano judicial independiente e imparcial.

En este sistema rige plenamente el procedimiento oral.

En el sistema acusatorio encontramos las siguientes características:

-La facultad jurisdiccional corresponde a los tribunales dependientes de un órgano jurisdiccional.

-La acción penal es pública, se basa en el principio de publicidad en su totalidad.

-Presencia de dos posiciones encontradas en igualdad de oportunidades y con posibilidad de contradicción.

-El juzgador es un mero observador.

-La libertad del imputado durante la tramitación del proceso, principio de presunción de inocencia.

-La introducción de las pruebas corresponde a las partes.

-Libre valoración judicial.

-Prevalece la oralidad, la inmediación, la concentración y la publicidad.

-Es uni-instancial.

-En este sistema, el juez debe ser independiente e imparcial.

-Debe decidir con base en pruebas buscadas tanto por la parte acusadora como por la defensa en un plano de imparcialidad.

-La elección realizada por el juez está garantizada por el principio de contradicción el cual se desarrolla entre las partes que representan intereses contrapuestos.

Sistema Procesal Mixto

En la actualidad todo proceso moderno es mixto.

Será oral o escrito según la importancia que en él se dé a la oralidad y a la escritura.

En realidad el procedimiento mixto es una combinación de elementos de los dos sistemas anteriores.

Las principales características de este sistema son:

-La acusación está reservada a un órgano del estado.

-La instrucción se acerca mucho a la del sistema inquisitivo, prevaleciendo como formas de expresión la escrita y secreta Procedimiento oral.

El procedimiento oral, se caracteriza por la prevalencia de la palabra sobre la escritura.

Las pretensiones de las partes, la producción de las pruebas y las alegaciones de derecho, tienen lugar en una o más audiencias con la presencia del juez, cuyo fallo sigue inmediatamente a la instrucción de la causa, de todo lo cual se levantan actas de constatación.

La oralidad facilita la vinculación entre el Juez y los litigantes, en tanto que la escritura obliga a dar traslado a una parte de lo que la otra pide, para lo cual se hace indispensable una providencia judicial, su notificación y la fijación de un plazo para evacuar el traslado.

En el juicio oral la presencia del juez en la audiencia es condición de validez del acto, por lo cual es imposible la delegación de funciones.

En el juicio oral, el juez va formando su convicción a medida que se produce la prueba y se desarrolla el debate.

1.2. Concepto de Justicia-Tel

Justicia-Teles un nuevo servicio que ofrece para reforzar y mejorar la acción de la impartición de justicia, teniendo como base el nuevo sistema de Administración Judicial que nos permite poder tener el control, administración y vigilancia de los avances en los procesos Jurisdiccionales y administrativas.

1.3 Funciones

Los representantes del Servicio al cual denominaremos Operadores de JusticiaTel están capacitados y cuentan con el conocimiento de los Sistemas participantes para brindar asistencia a nuestros usuarios:

- Sistema de Administración de Juzgado de Primera Instancia en materia Civil, Familiar y Mercantil.
- Sistema de Litigantes para la visualización del expediente electrónico en el cual tenga personalidad.

Para que el Litigante pueda tener acceso a este sistema, deberá primero estar registrado en el Padrón de Litigantes, comprobar su personalidad dentro los expedientes ante el Juzgado que cuenten con el Sistema de Administración (rama Civil, Familiar y Mercantil) de esta forma el Administrador podrá relacionarlo con los expedientes.

Introducción

Gracias a los nuevos avances tecnológicos en la informática, se han podido generar sistemas judiciales adecuándolos según sea las necesidades de las instituciones de impartición de justicia. En este caso el Poder Judicial del Estado de Quintana Roo cuenta con su dirección de informática dónde en el área de Desarrollo de Sistemas quien se encarga de crear y adecuar sistemas para las diferentes áreas del Poder Judicial, mismos que han sido de gran utilidad y eficiencia en la impartición de justicia para los casos judiciales (Materia penal, civil, familiar, mercantil y oralidad), esto con el fin de que los resultados se reflejen en el menor tiempo de retraso posible.

De esto se encarga el área de desarrollo de sistemas de la dirección de informática, gracias a los pasos agigantados que ha dado el mundo por la globalización, con la ayuda de la

tecnología informática podemos tener grandes resultados, óptimos y eficientes mismos que se ven reflejados en la impartición de justicia de hoy en día.

Capítulo I La Justicia electrónica en México y sus antecedentes.

1.1 Transformación y actualización de la Justicia en México.

A partir de la reforma Constitucional Penal de Junio del 2008 a los artículos 16,17,18,19,20,21,22, 73, 115 y 123, “la procuración e impartición de justicia en México tiene un cambio sustancial, tomando en cuenta esto como una nueva oportunidad para que la justicia sea más clara y eficaz a través de un procedimiento más transparente, dinámico y garantista”.¹

Con esto podemos asegurar que dentro de los puntos que menciona a cerca de la justicia con la nueva reforma es clara, para que todo se lleve a cabo tal cual menciona, se necesita capacitación y preparación de calidad para darle continuidad lo cual nuestro gobierno y autoridad competentes así lo garantizan.

De acuerdo a la Enciclopedia Jurídica (2014)

Justicia es la cualidad de lo justo, administrar justicia consiste esencialmente en declarar lo que es justo en el caso concreto sometido al tribunal. La justicia se califica de distributiva cuando aspira a repartir entre las personas los bienes, los derechos, los deberes y los honores, en función del valor y de las aptitudes de cada uno y de su función en la sociedad.²

La palabra justicia también se entiende como la autoridad judicial, o el conjunto de las jurisdicciones de determinado país que lo rigen.

¹Regino (2016) Nuevo Sistema Penal busca justicia ágil y transparente, recuperado 23 de Agosto 2016, Terra, <https://noticias.terra.com>

²Theodakis Publishing Ltd. (2014). *Enciclopedia jurídica*. Recuperado el 10 de febrero de 2015, de Enciclopedia jurídica: <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com>

Se entiende por Justicia Constitucional o Derecho Constitucional al sistema de control judicial de las leyes propio del Estado de derecho, que tiene su fundamento en la concepción de la constitución como norma jurídica fundamental, mediante el cual se verifica el respeto de las leyes a la constitución.³

La justicia hace referencia al Poder Judicial y a las sanciones o penas, de esta forma, cuando la sociedad “pide justicia” frente a un crimen, lo que hace es pedir al Estado que garantice que el crimen sea juzgado y castigado con la pena que se merece de acuerdo a la ley vigente.

En el antiguo sistema, (el sistema inquisitivo) el juez debe de investigar, sin otra limitación que la impuesta por la ley, la verdad material con prescindencia de la actividad de las partes; No solo puede el juez iniciar de oficio el proceso, sino que está facultado para buscar los hechos utilizando cualquier medio tendiente a la averiguación de la verdad.⁴

El juez se desempeña activamente, averigua los hechos, trata de descubrir, frente a la verdad formal que le presentan las partes, la verdad real que le permita dictar una sentencia justa baso a lo anterior mencionado.

1.1.1 El proceso inquisitivo

En cuanto a esta sistema la manera o quien tenía la facultad de acusar recaía únicamente en una persona; el juez, el ministerio público y el poder judicial. En cuanto al proceso que llevaba este sistema se manejaba de la siguiente manera:

El proceso inquisitivo se caracteriza por estar dividido en etapas, ser escrito, secreto e impulsado de oficio, no solo al inicio sino en todas sus fases, hasta llegar a la sentencia. La acusación que inicia el proceso puede ser privada, incluso anónima en algunas legislaciones o iniciarse de oficio por el juzgado.⁵

³ Sánchez (2011) El control de la constitucionalidad en México. Reflexión en torno a la tesis P./J. 38/2002, 10 de Febrero 2015, Biblioteca Jurídica Virtual, <http://www.juridicas.unam.mx/>

⁴ Mondragón, Eduardo A, (S/F) Introducción al Sistema de Justicia penal Acusatorio, CONATRIB, pág. 8.

⁵ Hilda (2010)Proceso Inquisitivo, 25 de agosto de 2016,La Guía, <http://derecho.laguia2000.com>

La característica más importante del sistema inquisitivo es la que la sociedad no confía en la administración e impartición de la justicia como consecuencia de no ejercerla como es debido, quedando mucha injusticia e impunidad.

1.1.2 El Sistema Procesal Acusatorio

A diferencia del sistema inquisitivo anteriormente mencionado existen la parte acusadora, la cual tiene la obligación de probar su acusación, la víctima la cual se le deben respetar sus derechos, de los cuales el principal es contar con representación legal de ser defendido.

“Lo que caracteriza principalmente es que existe una separación tajante entre el juez y la acusación, por lo que la carga de probar la responsabilidad del inculpado corresponde al acusado, debe existir igualdad entre la acusación y la defensa.”⁶

La principal característica del sistema acusatorio es la separación que existe entre el juez y la acusación, mientras que el juez participa ciertamente en el proceso, este está fuertemente establecido en el probar la acusación que hace la parte acusatoria hacia el inculpado.

El reconocimiento de culpabilidad, parte como pilar del sistema acusatorio no es para negociar la pena, sino las características del procedimiento penal, a fin de que su costo sea menor para todos.

En el sistema acusatorio encontramos las siguientes características:

- Las actuaciones de acusación, defensa y decisión se encomiendan a distintas personas: Ministerio Público (Fiscal acusador), la defensa al inculpado o defensor, la decisión al juez o magistrado.
- La libertad de las personas está rodeada de garantías individuales y protección de los derechos humanos.

⁶Miguel Ángel Rodríguez Vázquez. (2013). Nacimiento y evolución del sistema acusatorio. En La casación y el derecho a recurrir en el sistema acusatorio (11). México, D.F.: Universidad Autónoma de México.

- Imperan los principios de igualdad, moralidad, publicidad, concentración, inmediación y contradicción.
- A las partes les corresponde aportar las pruebas al juzgador.
- La acusación es a instancia de ofendido no es oficiosa.
- El acusador puede tener representante (Ministerio Público o fiscal).
- Existe libertad de prueba en la acusación.
- En la defensa el juez se abstiene de defender al acusado. El acusado es patrocinado por un defensor particular o público.
- Existe libertad de defensa.
- En la decisión el juez tiene funciones ilimitadas de decisión legal.
- La instrucción y el debate son orales.
- Prevalece el interés privado respecto a la reparación del daño.
- El juicio es público, sea en el foro o en la plaza pública.⁷

El sistema procesal mixto, es una mezcla entre el sistema inquisitivo y el sistema acusatorio, existe igualdad entre las partes. A diferencia del inquisitorio incorpora la figura de la defensa pero mantiene la decisión de sentencia en el juez.

El Juicio Oral es como coloquialmente se conoce al nuevo sistema penal acusatorio vigente en México a partir del 19 de junio del 2008. Se ha llamado Juicio Oral porque el sistema se caracteriza por desahogar la etapa central del procedimiento de viva voz ante un juez o tribunal que entiende del litigio. Los llamados juicios orales permiten que todas las partes en el proceso estén presentes durante el desarrollo de las audiencias, con especial énfasis en la presencia indelegable del juez. Esto a fin de que todos tengan conocimiento directo de las pruebas recabadas y la misma oportunidad de defenderlas o contradecirlas durante una o dos audiencias de manera pública y sin interrupciones.⁸

⁷ Polanco Braga Elías, El nuevo sistema de enjuiciamiento penal mexicano (s/f) pág. 169

⁸ Rubén Cardona Rivera. (2011). Apuntes sobre el sistema penal acusatorio: Los juicios orales. 28 de Agosto 2018, de Red de investigadores parlamentarios en línea Sitio web: <http://www.diputados.gob.mx/sedia/sia/redipal/CRV-IV-08-11.pdf>

El sistema procesal oral tiene como principal característica que es un procedimiento más rápido, da seguridad a que se respeten los derechos humanos de las partes, esto debido a que las partes y el juez deben estar presentes durante todas las audiencias, y estas mismas deben ser públicas.

1.2 La informática jurídica, historia y pertinencia en México.

El origen de la informática jurídica, parte de un sistema lógico-interpretativo del mismo, ya que al respecto se ha determinado que la lógica del derecho es el estudio sistemático de la estructura de las normas, los conceptos, y los razonamientos jurídicos [...] esto es porque aluden siempre al orden del ser, y aseveran que a tal o cual objeto conviene o no, tal o cual determinación.

García Máynez, Eduardo, *Lógica del raciocinio jurídico*, México, Fontamar, 1994, p. 7

La informática jurídica es un conjunto de aplicaciones de la informática en el ámbito jurídico; es una técnica interdisciplinaria que tiene por objeto el estudio e investigación de los conocimientos aplicables a la recuperación de información jurídica, así como la elaboración y aprovechamiento de los instrumentos de análisis y tratamiento de información jurídica, necesaria para lograr dicha recuperación. (EcuRed)

1.3 La justicia electrónica, experiencias en la impartición de justicia.

Hoy en día, gracias a la tecnología, se nos han facilitado diversas cosas para nuestras vidas, tanto cotidianas, educativas y laborales.

En el aspecto laboral se puede decir que la tecnología ha superado por mucho las posibilidades y accesos a este. Trámites, registros, es decir; papeleos de todo tipo. Ahora ya no es común llenar datos en una hoja de papel, ya no es muy común solicitar cualquier tipo información personalmente, realmente ya no es nada común tener que gastar tanto en transporte para hacer diligencias laborales y tramites, firmas, etc. Cuando tenemos la tecnología, el internet y todas las herramientas que existen actualmente para poder realizar este tipo de actividades laborales, y todo al alcance de nosotros.

En el artículo 17 Constitucional señala que la impartición de justicia debe ser pronta, expedita y gratuita.

Es aquí donde las nuevas tecnologías hacen su eficiente papel hablando de la impartición de justicia electrónica ya que esta puede hacer de alguna manera que los puntos anteriormente mencionados se cumplan.

Julio Téllez Valdez dice

Dentro de la informática jurídica tenemos la vertiente documentaria que es propiamente el almacenamiento y la recuperación de textos jurídicos de toda índole: legislativo, jurisprudencia, doctrinarios, etc. Así como control y gestión, que es donde ubicaremos concretamente a la justicia electrónica.⁹

Por ejemplo; la Dirección de Informática del Poder Justicia del Estado de Quintana Roo, trabajando en conjunto con las diversas áreas administrativas, jurídicas y judiciales han hecho un gran trabajo para una mejor y más rápida organización e impartición de justicia dentro y fuera del Poder Judicial, con los conocimientos informáticos han creado nuevos sistemas como herramientas de uso diario de los usuarios que se encuentran dentro y fuera de este. Esto para una mejor administración y orden.

Esta justicia electrónica o ciberjusticia, entre otros rubros, podrían ayudarnos a hacer más eficiente la impartición de justicia, reducir los costos de los procesos judiciales, evitar el rezago de expedientes y tratar de cumplir ese postulado.¹⁰

En el caso de los juzgados del Poder Judicial, los trámites, consultas, procesos judiciales y el seguimiento de los expedientes que se llevan de las diferentes ramas; civiles, familiar, mercantil, familiar oral, penal y penal oral, ahora son más rápido.

En el caso de los litigantes que tiene que estar al tanto de las promociones y acuerdos que se hacen de los expedientes a los cuales tienen personalidad dentro de ellos. El Poder Judicial cuenta con una herramienta que se llama patrón de litigantes, en este los litigantes pueden

⁹ Julio Téllez Valdes. (S/F). Informática jurídica: Documentaria, control y gestión y metadocumentaria. 25 de agosto de 2018, de Universidad autónoma de México Sitio web: <http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/libros/1/313/4.pdf>

¹⁰ Salvador Ortíz, en Archivos Jurídicos Universidad Autónoma de México Recuperado de <http://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3320/3.pdf>

consultar como anteriormente dije, las promociones y acuerdos que se hagan en los expedientes que tenga personalidad, esto lo pueden hacer una vez ya hecha la solicitud al juzgado pertinente donde se le esté dando seguimiento al expediente, ya sea en materia civil, familiar, mercantil, etc.

Una vez realizado lo anterior, la administración de dicho juzgado se le registra al litigante y lo vincula con los expedientes en los que tenga personalidad, una vez dado de alta en ese sistema, el litigante puede consultar la información de las nuevas promociones y acuerdos que el juzgado realice en sus expedientes, una vez publicada esta información en una lista de estrados, misma que puede ser consultada vía web en el portal del poder judicial, le llegara una notificación al correo del litigante informándole de las nuevas cuerdos de sus expedientes.

El litigante podrá entrar con su cuenta y clave personal que la administración le proporcionara para poder hacer la consulta del expediente electrónico.

Otros de los servicios que ofrece el sistema de litigante, permiten al abogado realizar las promociones electrónicas según el “Código de procedimientos civiles para el estado libre y soberano de quintana roo” lo permite.

De acuerdo al Artículo 109-Bis menciona que serán notificados a las partes por medio de correo electrónico, los acuerdos que recaigan a las siguientes peticiones:

- I.-Solicitud de copias simples o certificadas;
- II.-Cambio o señalamiento de nuevos domicilios;
- III.-Autorización para oír y recibir notificaciones;
- IV.-Reconocimiento de personalidad;
- V.-Consignación de pensión alimenticia;
- VI.-Audiencias de avenimiento en divorcio voluntario;
- VII.-Cambio de depositario.

En virtud de la notificación por correo electrónico, tratándose de las fracciones III y IV, una vez realizado el acuerdo correspondiente por el juzgado, se notificará a la administración de correos, a fin de que este haga registro y la actualización del mismo a que se refieren tales fracciones.¹¹

De esta manera se agilizado de alguna manera el servicio que brinda el Poder Judicial, anteriormente se saturaba el juzgado con la presencia de los litigante en la espera de que les notifiquen si existe o no acuerdo de sus expedientes. El litigante tenía que esperar su turno para solicitar su expediente físico y fotocopiar sus acuerdos. Todo esto implicaba un costo y tiempo que ahora ya eso no es necesario ya que todo eso lo puede hacer desde la comodidad de su casa.

Capítulo II El Poder Judicial del Estado de Quintana Roo y el departamento Justicia-Tel.

2.1 Principales funciones de la dependencia y departamento hacia la sociedad.

El Poder Judicial tiene como misión resolver de manera justa, imparcial y expedita las controversias jurídicas de los particulares entre sí, de éstos con el Estado y de los órganos del Estado entre sí, mediante la integración de las más nuevas formas de impartir justicia, para garantizar el ejercicio y la tutela de los derechos de las personas conforme a los ordenamientos jurídicos, y la preservación de la convivencia pacífica en el marco del Estado de Derecho así como también ser un Poder Judicial con reconocimiento y prestigio público que se distinga por la imparcialidad, honradez, profesionalismo y excelencia en la impartición de justicia, orientado a mejorar la eficacia y calidad de su gestión, con procesos más ágiles y accesibles a toda la población.¹²

El Poder Judicial brinda y cuenta con una variedad servicios para la ciudadanía en general y para el personal interno de la Institución:

¹¹ CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES PARA EL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE QUINTANA ROO. (15 de abril de 2013). Artículo 109-Bis. 28 de Agosto de 2016, de Legislación Estatal de Quintana Roo Sitio web: <http://www.tsjqroo.gob.mx/>

¹² Tribunal Superior de Justicia del Estado de Quintana Roo. (19 de Agosto de 2014). Misión y visión. 28 de Febrero de 2015, de Webmaster Sitio web: http://www.tsjqroo.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=1801&Itemid=550

2.1.1 La oficialía de partes común a los juzgados

Se encarga de la recepción de documentos para inicios de juicios se le asigna un folio y número de expediente, posteriormente se manda al Juzgado de su competencia sea en materia Civil, Mercantil y Familiar Ordinario. De igual manera realiza la recepción de promociones mercantiles así como de exhortos mercantiles foráneos.

2.1.2 Oficialía del tribunal superior de justicia

Que también se encarga de la recepción de amparos, exhortos asimismo se recibe expedientes de las Salas Civil y Penal de todos los Tribunales a Nivel Nacional, los cuales se pasa a revisión por el magistrado antes de asignarlo a un juzgado del Tribunal Superior de Justicia del Estado. En esta área asigna un número de oficio al expediente recibido, esto con la finalidad de llevar un control.

El Poder Judicial cuenta con los Juzgados en materia Civil y Mercantil. Juzgados primero y segundo en materia Familiar. Juzgado Oral Familiar y Oralidad Penal.

2.1.3 Instituto de la defensoría pública

Brindar asesoría jurídica y defensa pública gratuita, para las personas que se encuentran en una condición de inculgado o procesado penalmente.

Defensa Penal: se brinda el servicio desde la etapa de la averiguación previa hasta la sentencia, la apelación o en su caso el amparo.

De igual manera brindan asistencia Jurídica en:

- Materia Civil
- Familiar
- Mercantil

A personas de muy escasos recursos, para darles asesorías y seguimientos a sus juicios.

- Materia Penal

A toda persona que haya sido requerida por la autoridad para que acuda con un defensor público, de este modo, al llevar su juicio o diligencia tiene la opción de nombrar o no, a un defensor público, en ese momento la autoridad, (el ministerio público o en su caso el juez), nombra a los defensores públicos para garantizar la defensa adecuada.

2.1.4 Justicia alternativa

Es el área encargada de llevar el procedimiento de mediación, con rapidez, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y equidad. Así como propiciar soluciones que armonicen con los intereses de las partes en conflicto y solucionar las controversias de naturaleza jurídica en las materias:

- Civil,
- familiar
- mercantil
- penal y adolescentes

2.1.5 Mediante procedimientos no jurisdiccionales

Justicia Alternativa de igual manera brinda orientación Jurídica y Asistencia Verbal, a toda persona que lo solicite a fin de indicarle los derechos que le asiste y las instancias y autoridades ante las cuales puede ejercitar sus derechos o excepciones. Prestar el servicio gratuito y con personal altamente calificado en mediación. Fomentar la convivencia armónica e inducir a una cultura de paz social.

2.1.6 Centro de convivencia familiar supervisada

Ofrece el espacio donde puedan convivir los menores con sus padres , tutores o persona facultada por la autoridad competente, así como el servicio de entrega y recepción de menores por quien tiene la custodia para que el que no la tenga pueda conservar y estrechar la fraternidad y la confianza con su(s) menor(es).

2.1.6 Fondo para el mejoramiento

Área encargada de hacer pagos y cobros de pensiones, multas, fianzas, exhortos, certificaciones y alguna otra caución.

2.1.7 Contraloría interna

Recepcionar las declaraciones patrimoniales de los trabajadores del Poder Judicial y hace entrega-recepción de excepción de los juzgados cuando hay cambio de titulares. De igual manera esta área es la encargada de hacer las auditorías contables.

2.1.8 Unidad de vinculación para la transparencia y acceso a la información pública

Recepción y trámite correspondiente de solicitudes de transparencia y se encarga de tener actualizada la página de transparencia y acceso a la información.

2.1.9 Dirección de recursos humanos

La Bolsa de Trabajo presta un valioso servicio para aquellas personas que están en la búsqueda de un puesto laboral.

2.1.10 Biblioteca del poder judicial (Centro de Cultura Jurídica)

La Biblioteca, la cual está al servicio del Poder Judicial y del público en general para consulta de su acervo bibliográfico, pero sólo los servidores judiciales pueden solicitar préstamos de libros. Actualmente se ofrece al público el servicio de Internet, Fotocopiado y Escaneo.

2.1.11 Asuntos indígenas

Esta área de encarga de brindar asesoramiento legal a personas indígenas, en base a las leyes de la comunidad.

2.1.12 DGTI

La página del Poder Judicial, es el medio de expresión de todas las áreas, la cual brinda los servicios de Consulta de Estrados por Internet, Acceso a la Transparencia y Expediente Virtual.

Actualmente se otorgan estos servicios de consulta directa a través de la nueva actualización que se re realizo en la consulta de la Lista de Estrados, los cuales permiten la consulta interactiva de Pensiones y Transparencia al igual.

Así mismo la Dirección General de Tecnologías de la Información ofrece sus servicios de Asistencia en Línea, canalizando a las áreas pertinentes a los usuarios que visitan la página.

Justicia-Tel es un nuevo servicio que ofrece el Poder Judicial para reforzar y mejorar la acción de la impartición de justicia, teniendo como base el nuevo sistema de Administración Judicial que nos permite poder tener el control, administración y vigilancia de los avances en los procesos Jurisdiccionales y administrativos.

Los representantes del Servicio al cual denominaremos Operadores de JusticiaTel están capacitados y cuentan con el conocimiento de los Sistemas participantes para brindar asistencia a nuestros usuarios:

- Sistema de Administración de Juzgado de Primera Instancia en materia Civil, Familiar y Mercantil

Imagen 1. Sistema de Integración Judicial



FUENTE: imagen extraída de Justicia Tel.

El sistema de administración es la aplicación que fue creada por el área de desarrollo de la Dirección General de Tecnologías de la Información. Está constituido por un grupo de sistemas que nos permite cumplir todo el proceso legal de una demanda y con ello fortalecer y apoyar a los abogados litigantes y a los implicados.

- Sistema de Litigantes para la visualización del expediente electrónico en el cual tenga personalidad.

Imagen 2. Sistema para Litigantes

- Lista de Acuerdos
- Consulta de expedientes
- Promociones electrónicas
- Notificaciones electrónicas.

FUENTE: imagen extraída de Justicia Tel.

El sistema de Litigantes es la aplicación que fue creada de igual manera por el área de desarrollo de la Dirección General de Tecnologías de la Información para poder agilizar el trabajo del litigante y que desde la comodidad de su hogar pueda visualizar sus expedientes electrónicos de los cuales tenga personalidad.

Para que el Litigante pueda tener acceso a este sistema, deberá primero estar registrado en el Padrón de Litigantes, comprobar su personalidad dentro los expedientes ante el Juzgado que cuenten con el Sistema de Administración (rama Civil, Familiar y Mercantil) de esta forma el Administrador podrá relacionarlo con los expedientes.

- Sistema SIGNO (Georreferenciación) utilizado por los Actuarios para la notificación de acuerdos.

El Sistema Geomático de Notificaciones (SIGNO) del Poder Judicial es el encargado de administrar las notificaciones de las diferentes centrales de actuarios.

Su objetivo es el gestionar la asignación de notificaciones a cada uno de los actuarios de la central y supervisar la entrega de estas.

Los perfiles de usuario se describen a continuación.

-El Administradores del Sistema es el encargado de administrar cuentas de usuarios, cuentas de actuarios, supervisar dispositivos y administrar las opciones del sistema.

-Administradores de Central se encargado de administrar las notificaciones, asignar y supervisar rutas para cada uno de los actuarios de su central.

Imagen 3.Sistema Geomático de Notificaciones



FUENTE: imagen extraída de Justicia Tel.

Indicadores otro de los sistemas que utiliza JusticiaTel como herramienta de consultas el cual se encuentra vinculado con el sistema de Administración de Juzgados, Sistema Geomático de Notificaciones (SIGNO) y Sistema para Litigantes.

Este sistema además de ser de amplio y alcance y robusto ya que abarca todos los sistemas principales como se ha mencionado.

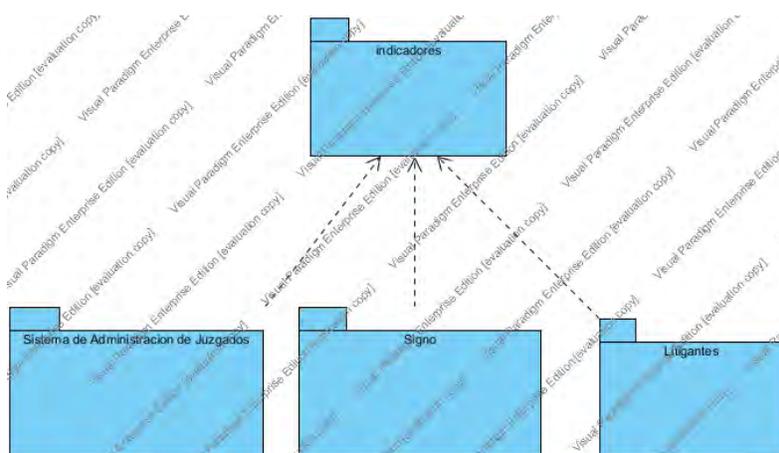
Indicadores es una herramienta que sirve de búsqueda avanzada para consultar estadísticas, nombres y cifras.

El Sistema de Indicadores implementado en el Poder Judicial del Estado, tiene un gran impacto en la evaluación de la eficiencia de los procesos Judiciales, tanto en la modalidad tradicional, como oral. Su implementación trajo consigo retos y experiencias únicas, como bases de datos distribuidas, implementación de nuevas tecnologías

Anteriormente, debido al procesamiento manual de información para la elaboración de indicadores, la evaluación de un juzgado era tarea de días, incluso semanas; por tal motivo era prácticamente imposible saber el estatus en tiempo real de un juzgado, por dicha razón los análisis se efectuaban un par de veces al año, ocupando personal que dejaba a un lado sus deberes diarios para dedicar tiempo al cálculo de estadísticas, generando atrasos en sus tareas habituales, y quedándose incluso horas extras para procurar estar al día con todo.

En este sentido y de acuerdo al enfoque al Sistema de Indicadores, un indicador sirve para conocer los niveles de ejecución, de seguimiento y eficiencia de cierta entidad. Gracias al uso de Indicadores y haciendo uso de las Tecnologías de Información (T.I.) es posible determinar y conocer información en tiempo real, confiable y oportuna, sobre el estatus de una organización, para la crucial toma de decisiones, facilitando el trabajo analítico y agilizando los procesos, teniendo un impacto directo en la reducción de tiempo y simplificando el trabajo del área ejecutiva.

Imagen 4. Diagrama de sistema y subsistemas.



Fuente: Manual de usuario para Indicadores.

Uno de los objetivos de los operadores de JusticiaTel es generar un concentrado de Preguntas Frecuentes, así como también las Acciones de Justicia que desarrolla el Poder Judicial y sus áreas jurídicas que las realizan; ejemplo de lo anterior podemos mostrar lo siguiente:

Cuando un ciudadano ajeno al Poder Judicial llame para saber por qué razón no ha llegado un exhorto emitido de cualquiera que fuera el caso, ciudad y aún no ha tenido razón del mismo, como Justicia-Tel no está encargada de proporcionar tal información, enlaza la llamada al área correspondiente, en este caso es, Oficialía de Partes del Tribunal a la extensión 130.

1. ¿Quién puede informarme sobre un exhorto enviado al estado de Quintana Roo?

Oficialía de Partes del Tribunal (Chetumal) es el área encargada de recepcionar, distribuir y enviar el exhorto al juzgado competente, así como del reenvío al estado de origen al 01(983) 8321000 extensión 130.

O bien si el ciudadano desea saber el horario laboral en juzgado y áreas administrativas, ya sea porque desea comunicarse directamente con algún Juez o secretario del área solicitada.

2. ¿Cuál es el horario de atención al público?

El horario de atención en todos los Juzgados es de 8:30 am a 3:00 pm, y para áreas administrativas es de 8:30 a 4:30.

Así mismo se brinda el Servicio de Oficialía de Partes Nocturno con Horario de 3:30 p.m. A 12:00 p.m.

De igual forma que servicios ofrece cada área jurídica por ejemplo el área del centro de justicia alternativa ofrece los siguientes servicios:

- 1.- Trámite del procedimiento voluntario de dos partes, que puede concluir según la naturaleza del conflicto de que se trate, en un acuerdo o convenio verbal o escrito, o con el archivo del caso por alguna de las causas previstas.
- 2.- Proporcionar asistencia técnica y legal a aquellas personas que carecen de recursos para contratar abogados particulares, solo en aquellos casos de escrita necesidad que no impliquen litigio o controversia de derechos.
- 3.- Orientación jurídica y Asesoría verbal, a toda persona que lo solicite a fin de indicarle los derechos que le asiste y las instancias y autoridades ante las cuales puede ejercitar sus derechos o excepciones.

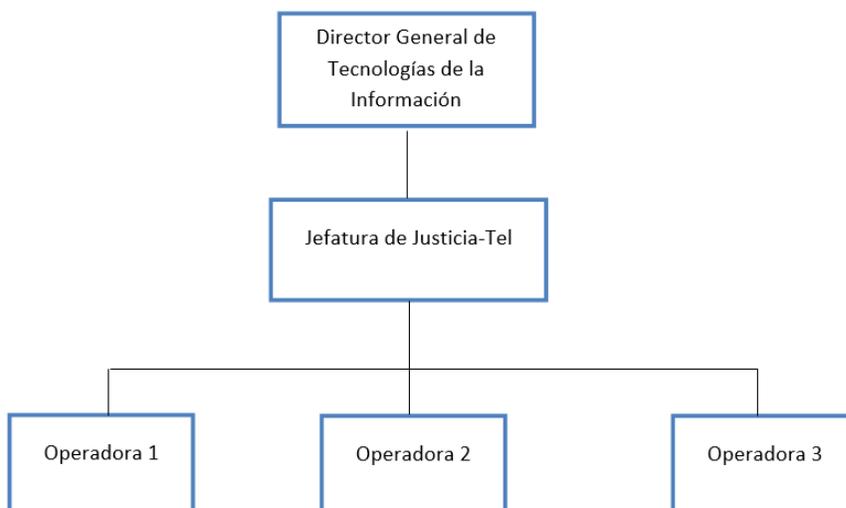
Ahora bien, entre las herramientas indispensables de un Operador de JusticiaTel es el uso de la línea telefónica con su respectiva diadema de comunicación, la cual dejara las manos libres del Operador para llevar acabo la captura de información en el Sistema de Justicia-Tel durante la llamada telefónica; Sistema que se ha desarrollado dentro la Dirección General de Tecnologías de la Información del Poder Judicial

2.2 Estructura orgánica y misión

La Dirección General de Tecnologías de la Información está conformada por diferentes áreas, pero en este caso se hará mención de Justicia-Tel. En el esquema se muestra el orden de acuerdo a la jerarquía que se tiene en la Dirección así como la descripción de los cargos en la misma.

El área de informática cuenta con diferentes áreas asignadas, en este caso; Justicia-Tel depende de la directora General de Tecnologías de la Información, misma que cuenta con una Jefatura las cuales tiene a su cargo tres operadoras.

2.3 Estructura



2.3.1 Director General de Tecnologías de la Información

La Dirección General de Tecnologías de la Información, tiene como responsable a un Director General el cual es el encargado de gestionar y coordinarse con las demás direcciones para la elaboración de proyectos.

Se encarga de coordinar y supervisar las jefaturas que tiene a su cargo así como también gestionar el bienestar y que se cuente con los insumos requeridos tanto para sus trabajadores y sus necesidades básicas del área.

Propone proyectos de mora en cuanto al área de tecnologías y gestiona recursos a nivel Nacional para equipamiento de tecnología.

2.3.2 Jefatura de Justicia-Tel

La jefatura de Justicia-Tel la cual esta supervisada por el Dirección General de Tecnologías a su vez supervisa a las operadoras así como la administración del sistema de solicitudes de Justicia-Tel.

2.3.3 Operadoras

La jefatura de Justicia-Tel tiene a cargo a sus operadoras, las cuales se encargan de recepcionar las llamadas de los usuarios externos del Poder Judicial, una vez recepcionada la solicitud dentro del sistema de Justicia-Tel se supervisa hasta poder darle una respuesta al usuario en un lapso de 5 días hábiles ya se a su correo electrónico o en el portal del sistema.

La finalidad del servicio es escuchar, atender y dar una respuesta directa a las necesidades de los usuarios respecto a los servicios que brinda cada una de las áreas que conforma el Poder Judicial del Estado, así como proporcionar la ubicación y horarios de las mismas.

Este servicio permite propiciar un acercamiento con la sociedad y brindar una justicia más rápida, eficiente y moderna.

2.4 Descripción de los cargos desempeñados en la dependencia

Descripción del Flujograma:

En el siguiente flujograma se visualiza el proceso que se lleva a cabo en la labor de Justicia-Tel desde que el usuario hace la llamada a Justicia-Tel y el operador recepcionar la llamada hasta donde concluye la solicitud o llamada.

Imagen 5. Flujograma de Justicia-Tel.



FUENTE: imagen extraída de Justicia Tel.

Todo da inicio con la llamada que el Usuario realiza a la línea de JUSTICIA-TEL, una operadora lo atenderá y se le generara una solicitud en el Sistema por lo que el usuario recibirá un Correo Electrónico donde se plasmara un numero ID y un código de Seguridad único de su Solicitud Registrada, con el cual podrá en un tiempo determinado verificar el resultado de su solicitud dentro de la página del Poder Judicial www.tsjqroo.gob.mx.

Imagen 6. Acceso al Sistema de Justicia-Tel.



FUENTE: Extraída de la página del Poder Judicial del Estado

Imagen 7. Acceso a Justicia-Tel directo.



FUENTE: Extraída de Justicia-Tel.

Al mismo tiempo la operadora comprobaba la existencia del Expediente o demanda en los Sistemas de Administración Judicial.

Imagen 8. Área de filtrado general para todos los perfiles.



FUENTE: Extraída de Justicia-Tel.

El sistema de Justicia-Tel permite la búsqueda de los registros por:

- Número de solicitud (ID),
- Nombre Completo,

- Asunto,
- Juzgado,
- Área
- y Fecha de Inicio o Fin

Imagen 9. Pantalla principal del sistema.

No.	Tipo	Juzgado	Nombre Completo	Asunto	F. Creacion	Estado	Acciones
2	Judicial	1ro Penal OPB	Maria Caballero Perez	Nombre Juez: Daniel Farah Godoy	2013-11-12 09:19:47	Registrado	(0)
1	Judicial	2do Penal OPB	Jorge Sanchez	en que proceso va su expediente	2013-11-12 09:13:02	Registrado	(0)
48	Judicial	1ro Familiar OPB	Jose Alejandro Torres Gomez	DFHGADHFDHD	2013-11-14 15:59:59	En Proceso	(0)
17	Judicial	4to Penal CUN	Ieydi Barrios Alvarez	se encontro el expediente	2013-11-12 15:19:51	En Proceso	(0)
53	Judicial	1ro Penal CUN	Yadira López Sanchez	el usuario desea saber si ya salió el acuerdo de dicho expediente.	2013-11-15 12:21:40	Concluido	
38	Judicial	1ro Civil CUN	xochitl rosado lopez	se verifico en el sistema	2013-11-12 18:49:28	Concluido	

Página 3 de 3, mostrando 6 registros de un total de 46

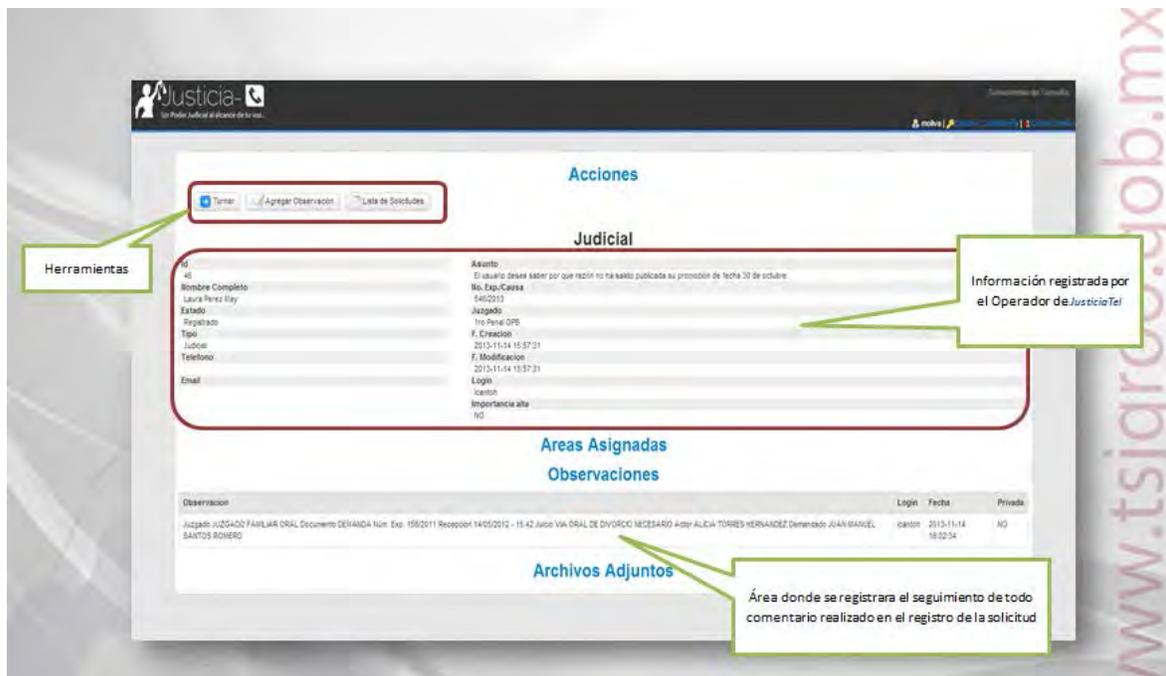
<< Anterior | 1 | 2 | 3 | Siguiente >>

FUENTE: Extraída de Justicia-Tel.

La pantalla principal del sistema en lista los Reportes registrados por la Operadora de JusticiaTel, cada reporte tiene un único número (No. o ID), Tipo de reporte (Judicial), Nombre completo de la persona que solicita la información, Asunto, Fecha de Creación y Estado (Registrado, En proceso y Concluido).

La operadora realiza todas las observaciones correspondientes.

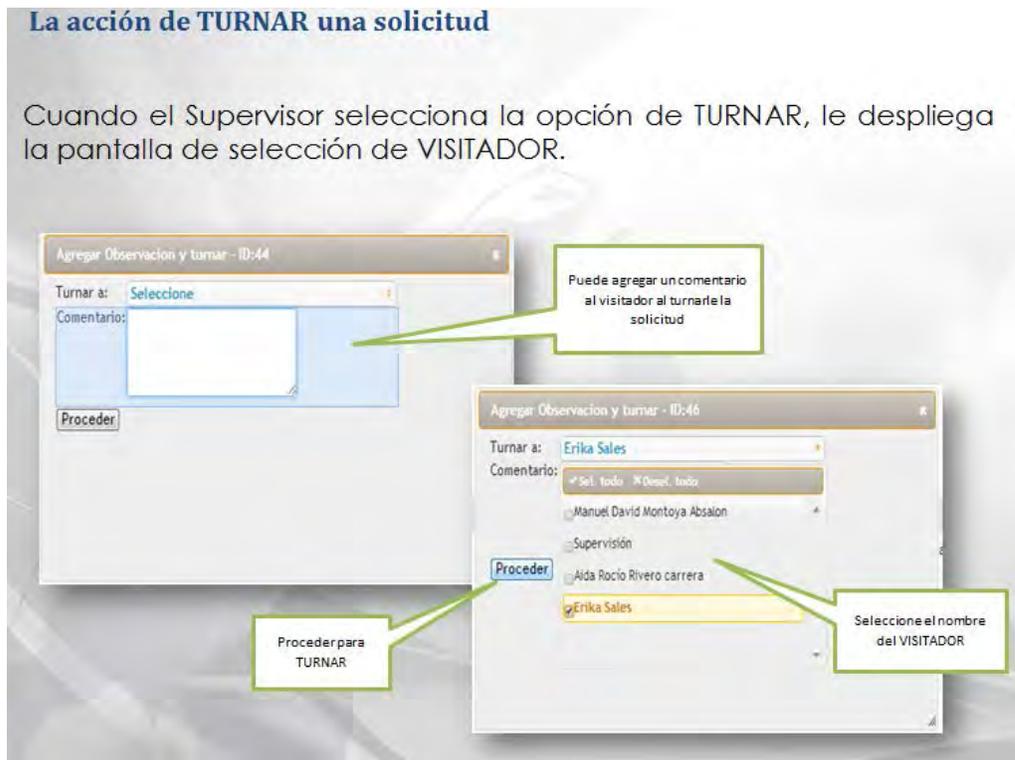
Imagen 10. Pantalla de solicitud generada por el sistema



FUENTE: Extraída de Justicia-Tel.

Una vez verificada la solicitud es turnada al área de Visitaduría.

Imagen 11. La acción de turnar una solicitud.



FUENTE: Extraída de Justicia-Tel.

Ya que dicha solicitud es turnada a la Dirección de Visitaduría, el Supervisor de la Dirección asignara a un Visitador la solicitud quien verificara el estado actual del Expediente o el Estado Procesal de la Demanda.

Imagen 12. Alimentación del Sistema.

Alimentación del Sistema

El Supervisor de Solicitudes tiene la funcionalidad de otorgar la respuesta final al solicitante que llama a JusticiaTel .

The image shows a screenshot of a web application interface for adding an observation. The form is titled 'Agregar Observación- ID:40'. It contains a text area for 'Comentario' with the text 'Estimado usuario su promoción fue notificada el día 31 de octubre'. Below the text area are two checkboxes: 'Observación Privada' and '¿Notificar a solicitante?'. A blue 'Agregar' button is at the bottom. Two callout boxes provide explanations: a green one for 'Observación Privada' and a red one for '¿Notificar a solicitante?'.

Esta opción activa la conversación solamente entre **Supervisor y Visitador**, de tal forma que los Operadores de JusticiaTel no verán comentario alguno.

Esta opción activa la **Notificación al solicitante**, si tiene correo electrónico recibirá su email de notificación, si no lo tiene mostrara la observación al Operador y vía WEB el solicitante podrá consultarlo con su ID y Código de Seguridad antes brindado.

FUENTE: Extraída de Justicia-Tel.

El área de atención operará en un **horario de 08:30 a 19:00 horas de lunes a viernes** y para comunicarse a JusticiaTel, deberán marcar a cualquiera de las líneas con las que cuenta el Poder Judicial en cada uno de los distritos judiciales en la **extensión 528 con cinco líneas disponibles**.

Capítulo III Licenciatura en Seguridad Pública y desempeño profesional en Justicia-Tel.

3.1 Plan de estudios de la Licenciatura y áreas pertinentes de aplicación en Justicia-Tel.

Gracias a las asignaturas impartidas en la Licenciatura en Seguridad Pública puedo desarrollar, tener un óptimo empeño y aplicación en el área de Justicia-Tel. Puedo hacer mención de las asignaturas que me son de gran ayuda para la implementación de esta herramienta que la Dirección General de Tecnologías de la Información del Poder Judicial ha creado para una eficaz y pronta impartición de justicia.

Las asignaturas son las siguientes:

- Ética.

El plan de estudio tiene como fin a esta asignatura “analizar mecanismos y valores que rigen el funcionamiento de las sociedades en especial, los relativos a los derechos y deberes de los ciudadanos así como también adoptar juicios y actitudes personales en relación con ellos”. Yo creo que esto es muy importante ya que en la actualidad, la gran mayoría de las personas, ciudadanos, familias, y colegas carecen de la aplicación de los valores que tenemos. En Justicia-Tel los valores son muy importantes así como también el respeto a estos, ya que se tiene que contar con profesionalismo y respeto a lo que hacemos y a nuestros ciudadanos colegas y a toda persona a la cual le brindemos el servicio de Justicia-Tel para así tener un ambiente de trabajo cómodo y tranquilo.

- Lógica.

La lógica se aplica a diario en Justicia-Tel ya que a diario recibimos y receptionamos llamadas y en su mayoría son por situaciones repetitivas que se nos van haciendo constantes y por sentido común y por lógica ya sabemos que contestarle a los ciudadanos.

- Escritura y comprensión de textos

La aplicamos de igual manera a diario, al momento de redactar los informes y reportes de las llamadas, ya que antes de subir los reportes al sistema de Justicia-Tel debemos cuidarnos la manera en que redactamos nuestro texto y ortografía ya que las contestaciones de estos reportes lo hace una autoridad superior a nosotros y tenemos que ser muy minuciosos con el tecnicismo y manejo de las palabras propias de la materia de la cual estamos haciendo mención.

- Matemáticas.

Las matemáticas son importantes en –justicia-Tel ya que se hacen estadísticas de los reportes que se hacen en cierto periodo de tiempo que así no los requieran.

- Introducción al estudio del Derecho.

En Justicia-Tel manejamos mucho los términos en materia de Derecho, y gracias a los conocimientos impartidos en la materia de introducción al derecho, tenemos noción y concepto del mismo, esto ayuda a la comprensión del manejo de las palabras y términos legales del derecho.

- Métodos y técnicas para la elaboración de programas de capacitación.

Esta asignatura es de vital importancia ya que ayuda a tener una mejor transmisión de conocimientos a las respuestas de lo que solicitan los ciudadanos externos del poder judicial a petición de sus reportes, así como también mantener el trabajo colaborativo con mis compañeras de trabajo, intercambiar opiniones y expresar y proponer nuevas ideas para mejoras en la labor de Justicia-Tel.

- Derechos Humanos

Saber y conocer nuestros derechos que por naturaleza tenemos por derecho es sumamente importante ya que tanto como humanos y como trabajadores tenemos nuestros propios derechos que lo respalda nuestra constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, es importante saber cuáles son nuestros derechos como trabajadores para no ser víctimas de abuso de autoridad ni cualquier tipo de sobajamiento que lesionen y violenten nuestros derechos.

- Derecho Constitucional

En justicia-Tel aplicamos el derecho Constitucional como base para el desarrollo de la labor, ya que se tiene que tener un conocimiento “básico” de los artículos de la constitución ya que de ellos se derivan los códigos y leyes lo cuales no son de ayuda al momento de dar información y elaborar los reportes recibidos de los ciudadanos externos del Poder Judicial. Los conocimientos del derecho son parte fundamental para llevar a cabo las funciones en el área de Justicia-Tel.

- Informática Jurídica.

Justicia-Tel pertenece a la Dirección General de Tecnologías de la Información, esta área es totalmente informática, y gracias a la materia impartida de Informática jurídica adquirí habilidades para el manejo técnico de los sistemas informáticos que se manejan en informática entre ellos, el sistema Web de Justicia-Tel. El manejo de las diademas y equipo de cómputo asignado como herramienta indispensable de trabajo.

- Administración.

Es importante llevar una administración de todos los pendientes y de cómo llevar el trabajo día a día, como se va a empezar el día y el que sigue. Saber administrar el trabajo compartido con mis compañeras y tener una buena comunicación con ellas para un mejor manejo de toma de decisiones apropiadas, pertinentes y oportunas para el cumplimiento de los objetivos de Justicia-Tel.

3.2 Experiencias sobre conflictos y soluciones propias de la labor desempeñada.

Cuando se registra una llamada en Justicia-Tel de algún usuario externo al poder judicial, dependiendo de la solicitud que se registre será la solución que se le brinde. En este caso si el reporte es para preguntar por qué motivo no ha salido la sentencia del expediente o demanda del solicitante, se verifica la existencia de dicho número de expediente o demanda y este se captura junto con los datos personales de la persona quedando un registro con hora y fecha en el sistema de Justicia-Tel. Esta acción se turnará al área de Visitaduría en donde el supervisor de la solicitud tiene la funcionalidad de otorgar la respuesta final al solicitante que llama a Justicia-Tel. Cuando se asigne una solicitud a un visitador, este recibirá una Notificación en su correo institucional de su nueva asignación este a su vez actualizará el registro en el sistema de Justicia-Tel agregando los comentarios de su reporte.

Cuando el visitador agregue sus comentarios al reporte que le fue asignado por el Supervisor a través Sistema Justicia-Tel este automáticamente notificaré al supervisor de una actualización dentro de la solicitud enviándole un correo de notificación. El visitador agregará sus comentarios al reporte que le fue asignado por el Supervisor a través Sistema Justicia-Tel este automáticamente notifica al supervisor de una actualización dentro de la

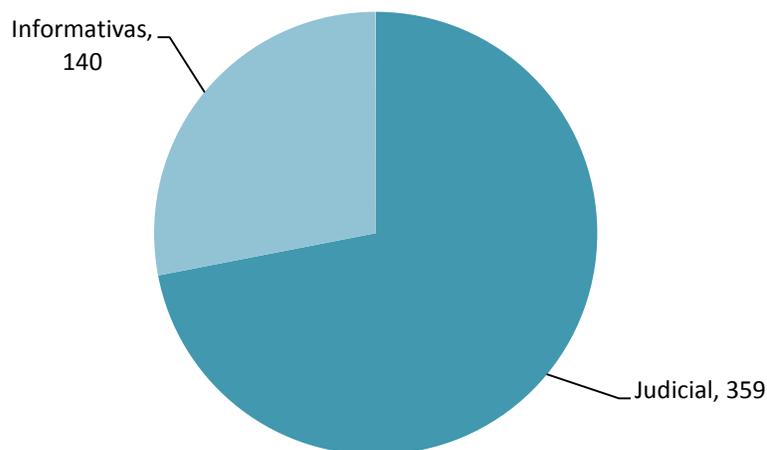
solicitud enviándole un correo de notificación. El término en el que se le tiene que dar respuesta al usuario es de cinco días hábiles.

En el caso que sea de algún registro informativo la operadora le resuelve en ese momento al usuario. Y así como los registros judiciales, los informativos también se registran en el sistema de Justicia-Tel.

Gráfica 1. Estadística de Llamadas Informativas y Judiciales

Justicia Tel
Información General

Tipo	Total	Registradas	En proceso	Concluidas
Judicial	359	1	3	355
Informativas	140	0	0	140
Totales	499	1	3	495



FUENTE: Fuente: Elaboración propia con datos de justicia tel.

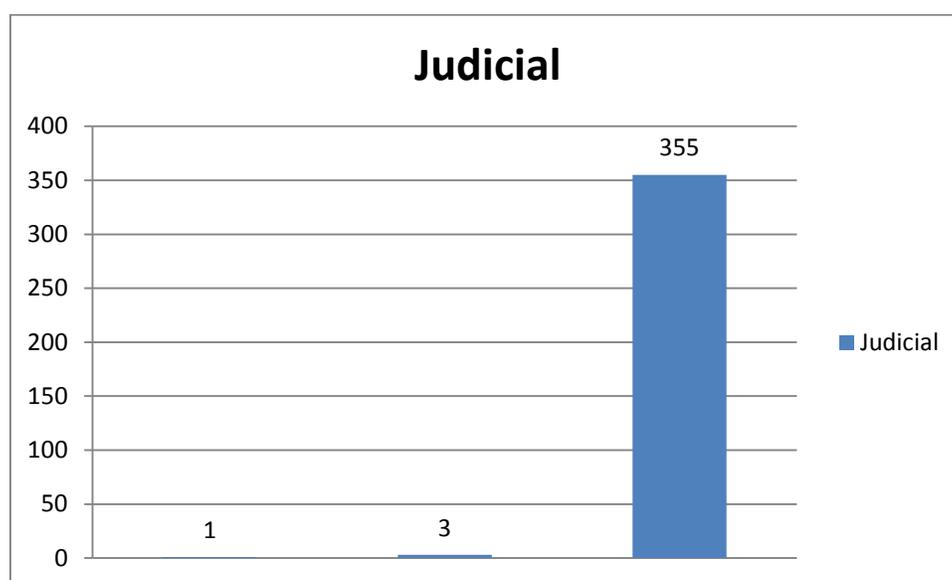
Como se puede visualizar en la gráfica, las llamadas más frecuentes son las llamadas judiciales con un total de 355 llamadas ya concluidas, 3 en proceso y 1 registro que apenas se ha capturado y aun no se le da respuesta, las cuales en su mayoría el usuario llama para

saber en qué etapa se encuentra su demanda o expediente y si ya salió su sentencia. Haciendo un total de 359 llamadas judiciales.

En las llamadas Informativa teniendo un total de 140 llamadas concluidas y todas se mantienen en ese estatus ya que las llamadas informativas se resuelven en el momento que el usuario llama a Justicia-Tel.

Estos registros hacen un total de 495 llamadas, tanto informativas y judiciales.

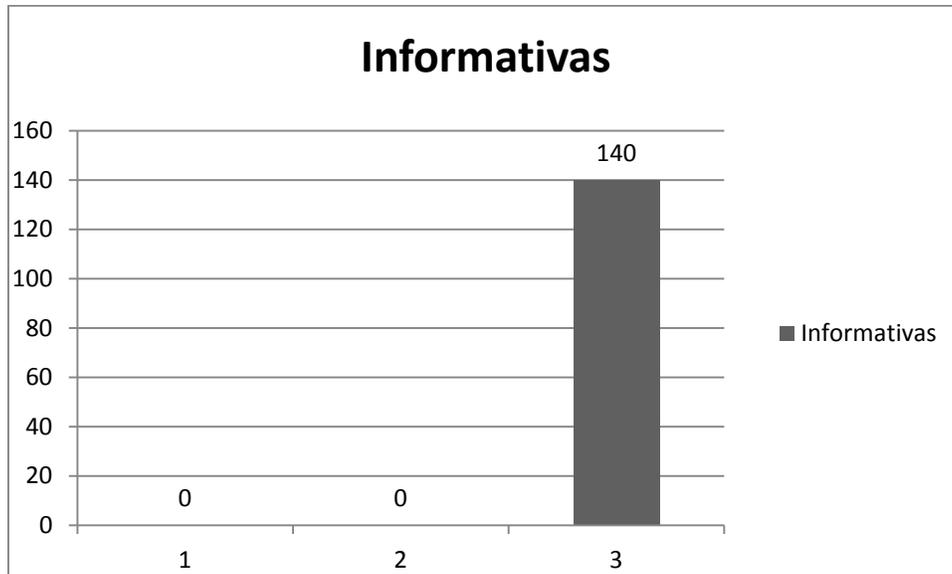
Gráfica 2. Llamadas Judiciales



FUENTE: Fuente: Elaboración propia con datos de justicia tel.

Muestra de manera general todas las llamadas Judiciales concluidas, registradas y en proceso.

Gráfica 3. Llamadas Informativas.



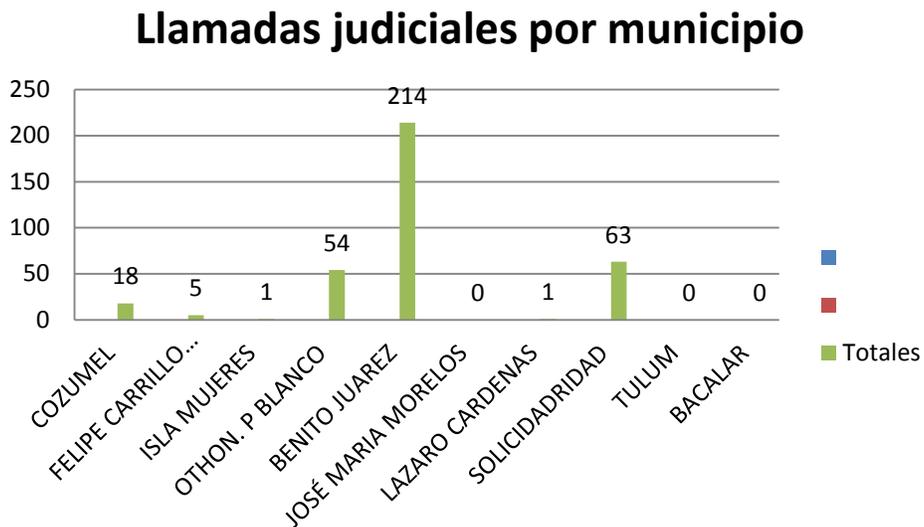
FUENTE: Fuente: Elaboración propia con datos de justicia tel.

Muestra de manera general todas las llamadas informativas concluidas.

Gráfica 4. Llamadas Judiciales por municipio.

Llamadas Judiciales por Municipio

Municipios	COZUMEL	FELIPE CARRILLO PUERTO	ISLA MUJERES	OTHON. P BLANCO	BENITO JUAREZ	JOSÉ MARIA MORELOS	LAZARO CARDENAS	SOLICIDADRID AD	TULUM	BACALAR
Totales	18	5	1	54	214	0	1	63	0	0



FUENTE: Elaboración propia con datos de justicia tel.

La atención de Justicia-Tel al público es de manera estatal, el cual está dividido por municipios a los cuales se les da atención. En la gráfica muestra que las llamadas más frecuentes son de los municipios de Benito Juárez, teniendo 214 llamadas, 54 llamadas de Othón P. Blanco y 63 llamadas de Solidaridad.

Se tiene llamadas recepcionada de Cozumel, Felipe Carrillo Puerto y Lázaro Cárdenas pero no son tan frecuentes.

Hasta el momento no se tiene registro de llamadas de Tulum y Bacalar.

3.3 Identificación de Debilidades de la dependencia y soluciones prácticas a partir de los conocimientos del licenciado en Seguridad Pública.

Una de las debilidades y carencias en Justicia-Tel es la falta de personal en esta área ya que solo se cuenta con tres personas las cuales no se dan abasto con las llamadas y supervisión del sistema, de igual manera la falta de equipos de trabajo los cuales son; diademas de operadora y equipo actualizado de alta calidad. Esto para proporcionar un mejor servicio a la ciudadanía externa del Poder Judicial. Todas estas cuestiones se pueden homologar bajo una buena administración y toma de decisiones para cumplir con los objetivos de justicia-Tel.

Otra de las debilidades en Justicia-Tel es la falta de seguridad que nosotras como servidoras públicas tenemos al brindarle información al ciudadano cuando habla para pedir información sobre su expediente que esté llevando algún juzgado en especial, se les informa si ha salido algún acuerdo, sentencia etc. Justicia-Tel no informa del contenido de estos pero si podríamos poner sobre aviso a esta persona de las actualizaciones que se hacen del expediente solicitado para dar informe, nosotras no tenemos la manera de comprobar que la persona que esté pidiendo información que dice tener personalidad en el expediente ya sea promoverte o demandado. Cabe mencionar que el Servicio de Justicia-Tel solo brinda informe en materia Civil, Familiar y Mercantil, en cuanto a materia Penal no, ya que el manejo de dicha información es aún más confidencial y proporcionar algún dato de ese tipo, estaríamos incurriendo en un delito alto.

Capítulo IV. Propuesta para mejorar el desempeño de Justicia Tel.

4.1 Análisis FODA de Justicia-Tel.

4.1.2 Fortalezas que se identifican en JusticiaTel:

- Está hecha para escuchar, atender y dar una respuesta directa al usuario a través de vía en línea y telefónica referente a los servicios que brinda cada una de las áreas que integran el Poder Judicial horarios en las que labora el personal de la misma.
- Propicia un acercamiento con la sociedad.
- Brinda una justicia más rápida, eficiente y moderna.
- Hace uso de la tecnología resolviendo las dudas del usuario desde la comodidad de su hogar a través de un dispositivo móvil evitando que éste, acuda a las instalaciones del Poder judicial.
- Las telefonistas están capacitadas en materia legal para manejar conceptos jurídicos y orientar al público en general con respecto a sus trámites.
- Las telefonistas están capacitadas en materia informática para dar capacitación en general con respecto al uso de los sistemas que utiliza el público en general como lo es el sistema de litigantes.
- Se cuentan con la infraestructura necesaria como teléfonos, diademas, líneas y conmutadores.

4.1.3 Debilidades que se identifican en JusticiaTel:

- El personal de JusticiaTel no tiene conocimientos en programación por lo cual no son capaces de corregir errores de sistema lo cual en un momento crítico puede dificultar la tarea de resolver un problema de manera inmediata.
- No se cuenta con un número 01 800 por lo que las llamadas al servicio de JusticiaTel no son gratuitas.
- El personal de JusticiaTel es limitado para todo el estado, únicamente se cuentan con 3 telefonistas.

4.1.4 Oportunidades que se identifican en JusticiaTel

JusticiaTel a pesar de ser un sistema nuevo en el Poder Judicial del Estado, ya tiene gran reconocimiento en todos los municipios, y gran cantidad de litigantes hacen usos de este servicio considerando que el público en general hace llamadas informativas a JusticiaTel.

- Implementar un número 01 800 para que las llamadas sean gratuitas
- Contratar personal para JusticiaTel suficiente para todo el estado y dividir por áreas o municipios al personal para que la atención sea más rápida y especializada.
- Adquirir la infraestructura necesaria para tener una central especializada y no depender del área de informática.

4.1.5 Amenazas que se identifican en JusticiaTel:

- No se cuentan con un servicio de 24 horas, por lo que en caso de una urgencia solo se pueden atender en horas de oficina
- En caso de una falla de corriente no se cuentan con una planta eléctrica como resguardo donde se pueda dar el servicio si el equipo resulta dañado
- En caso de un huracán no existe una oficina y equipo de respaldo donde se pueda trabajar de manera temporal y atender al público.

4.2 Propuesta a problemas detectados.

Con la intención de realizar mejoras en la implementación del sistema de JusticiaTel, hago una formal propuesta tomando en cuenta las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que conllevan en la actualidad este proyecto ya puesto en marcha.

El sistema de JusticiaTel es muy bueno y de gran ayuda sobre todo informativa, pero estamos conscientes que se pueden implementar mejoras para su óptimo desempeño en funciones.

- JusticiaTel cuenta con tres operadoras las cuales se encuentran capacitadas, pero para que JusticiaTel tenga un mayor alcance es necesario gestionar que se empleen a más personal para una atención más personalizada ya que muchas veces las líneas se saturan, de igual manera abría una mayor coordinación con los municipios en cuanto al registro de las llamadas judiciales y su seguimiento.

- Algo primordial que las llamadas a JusticiaTel sean totalmente gratuitas con un 01 800, ya que hay veces que las llamadas pueden demorar varios minutos generando un costo para el usuario que presta el uso a este servicio.
- Acondicionar un área especializada y acondicionadas para el resguardo de la información del sistema en caso de presentarse una situación climatológica y hacer uso de esta área.

Conclusiones

El licenciado en Seguridad Pública a pesar de no ser especializado en la materia de derecho ha realizado las funciones de manera igual al desempeño de sus funciones como operador de JusticiaTel brindando información judicial y jurídica. Ha manejado sus funciones de operador realizando funciones de informático en cuestión del manejo del sistema y funcionamiento del mismo y de los sistemas que se le vinculan para su implementación. Gracias a sus conocimientos administrativos puede llevar el buen registro, orden y organización de cada solicitud que capture y registre dentro del sistema, darle el debido seguimiento y respuesta.

Creo ampliamente que el Licenciado en Seguridad Pública destaca y puede ejercer esta labor sin ningún problema, anexando que a pesar de no ser abogado y con los conocimientos aprendidos en el plan de estudios en la carrera de Seguridad Pública, sumada la capacitación necesaria para realizar las funciones de operador en JusticiaTel además de su constante enriquecimiento de nuevos conocimientos aprendidos en la marcha de esta labor, el Licenciado en Seguridad Pública es totalmente apto y capaz para realizar las funciones asignadas de acuerdo al perfil que se necesita en JusticiaTel.

Bibliografía

Copobianco, L. (2013). *La Participacion del Sector Privado en la Prevencion del Delito*. Mexico: CIPC.

DGTI, M. d. (2014). Manual de capacitación de DGTI. En M. d. Judicial, *Manual de capacitación de DGTI* (pág. 28). Chetumal, Quintana Roo: DGTI.

EcuRed. (s.f.). Recuperado el 1 de marzo de 2015, de EcuRed: http://www.ecured.cu/index.php/Inform%C3%A1tica_jur%C3%ADdica

Focerrada, L. (2013). *La Importancia del Sector Privado en Mexico*. Mexico.: Enfoques. <http://www.tsjqroo.gob.mx>. (19 de Agosto de 2004). <http://www.tsjqroo.gob.mx>. Recuperado el 28 de Febrero de 2015, de <http://www.tsjqroo.gob.mx>

(2012). Justicia Electrónica. En A. Instituto Nacional de administración Pública, *e- Gobierno. Instrumento para fortalecer la confianza*. (pág. 79). México,D.F: Géminis.

Morales, Y. (6 de Noviembre de 2013). Mexico, a la cabeza en Inseguridad y Violencia. *El Economista*, pág. 12.

(2013). Procedimientos civiles para el estado libre y soberano de Quintana Roo. En *Capítulo V. De las notificaciones* (pág. 180). Cámara de Diputados.

Regino, G. (22 de Marzo de 2016). *Terra*. Recuperado el 24 de agosto de 2016, de <https://noticias.terra.com/mundo/nuevo-sistema-penal-busca-justicia-agil-y-transparente,10f3bf5c38581078ce0d2a4ce10ad995ife6pj2k.html>

Salazar, F. (2013). *Prevencion Situacional del Delito en Espacios Publicos Urbanos*. Santiagoi de Chile: Flacso-Chile.

(s.f.). Sistemas Procesales Penales. En E. A. Mondragón, *Introduccion al sistema de Justicia Penal Acusatorio* (pág. 8). CONATrib.

Theodakis Publishing Ltd. (2014). *Enciclopedia jurídica*. Recuperado el 10 de febrero de 2015, de Enciclopedia jurídica: <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/justicia/justicia.htm>

Regino (2016) Nuevo Sistema Penal busca justicia ágil y transparente, recuperado 23 de Agosto 2016, Terra, <https://noticias.terra.com>

Theodakis Publishing Ltd. (2014). *Enciclopedia jurídica*. Recuperado el 10 de febrero de 2015, de Enciclopedia jurídica: <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com>

¹Sánchez (2011) El control de la constitucionalidad en México. Reflexión en torno a la tesis P. /J. 38/2002, 10 de Febrero 2015, Biblioteca Jurídica Virtual, <http://www.juridicas.unam.mx/>

Mondragón, Eduardo A(s/f) Introducción al Sistema de Justicia penal Acusatorio, CONATrib, pág. 8.

Hilda (2010) Proceso Inquisitivo, 25 de agosto de 2016, La Guía, <http://derecho.laguia2000.com>

Polanco Braga Elías, El nuevo sistema de enjuiciamiento penal mexicano (s/f) pág. 169.

García Silva G. *El Nuevo Sistema de Justicia Penal: Fundamentos, Alcances y Perspectivas*. (1ª edición edición). Porrúa.

Eduardo López Betancourt. (2014). Sistema penal procesal mixto. 28 de Septiembre de 2018, de Periódico La Jornada Sitio web: <http://www.lajornadaguerrero.com.mx/2014/11/15/index.php?section=opinion&article=002> also

Ruben Cardona Rivera. (2011). Apuntes sobre el sistema penal acusatorio: Los juicios orales. 28 de Agosto 2018, de Red de investigadores parlamentarios en línea Sitio web: <http://www.diputados.gob.mx/sedia/sia/redipal/CRV-IV-08-11.pdf>

Julio Tellez Valdes. (S/F). Informática jurídica: Documentaria, control y gestión y metadocumentaria. 25 de agosto de 2018, de Universidad autónoma de México Sitio web: <http://bibliohistorico.juridicas.unam.mx/libros/1/313/4.pdf>

Salvador Ortíz, en Archivos Jurídicos Universidad Autónoma de México (<http://archivos.juridicas.unam.mx/>) Recuperado de <http://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3320/3.pdf>