

**Ricardo Lillo L.**

Abogado de la Escuela de Derecho de la Universidad Diego Portales.  
Coordinador del área de gestión e información del Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA).

# Indicadores de CEJA: El rol de las TIC en una justicia para ciudadanos

## TIC y la Reforma a la Justicia

En los últimos 25 años América Latina ha experimentado un proceso muy intenso de reformas, que ha transformado muchas de las características de los sistemas judiciales de los países que la conforman. Principalmente, con el objetivo de adecuarlos a los estándares que exigía el proceso de transición democrática en la región<sup>1</sup>.

Si bien la reforma procesal penal fue, en alguna medida, el punto de partida en la mayoría de los países, en la actualidad varios de ellos se encuentran en procesos de discusión y/o implementación de reformas tanto a las otras ramas del derecho: civil, laboral, administrativo, etc., como a las propias estructuras organizacionales involucradas con el sistema judicial (sistemas de elección de funcionarios, carrera funcionaria, sistemas disciplinarios, etc.).

Uno de los hallazgos que CEJA ha logrado percibir a través de su trabajo en la región es que si bien se ha dado un proceso de discusión y cambio normativo intenso y profundo, los procesos de implementación de las normas, los cambios culturales o las prácticas de los actores y el conocimiento, participación y confianza de la ciudadanía respecto de estos han sido más bien débiles y escasos de planificación.

Esto ha derivado a una rediscusión de los procesos de reforma, para focalizar los esfuerzos en las prácticas más que en la norma. Con ello, se han abierto nuevos ámbitos de reflexión y trabajo orientados principalmente a temas de organización y gestión institucional. Detectado este problema, se han desarrollado muchas acciones tendientes a mejorar la implementación de las reformas: desde readecuaciones organizativas, nuevas formas de trabajo y la incorporación de herramientas tecnológicas.

No hay duda de que existe una tendencia creciente en utilizar Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en los sistemas de justicia de la región, sin embargo el nivel de incorporación y la existencia de

<sup>1</sup> Para mayor información sobre el proceso de reforma en Latinoamérica ver: Alberto M. Binder y Jorge Obando, *De las Repúblicas Aéreas al Estado de Derecho*, editorial ADHOC, Buenos Aires; y Máximo Langer, *Revolución en el Proceso Penal Latinoamericano: Difusión de Ideas Legales desde la Periferia*, publicado por CEJA.

políticas estratégicas en la materia es diverso. La brecha existente en este punto se refleja en los usos y modelos sobre los cuales son incorporadas.

De esta manera, se hace necesaria una discusión sobre la concepción del usuario y el rol de las tecnologías desde una perspectiva de políticas públicas que debe considerar todo servicio del sistema de justicia. Para ello, la receta puede ser un mayor intercambio de experiencias en la materia, que permita empezar a conocer prácticas exitosas de otros países o de sectores en la materia. Todo esto, en el contexto de un sistema cuyas instituciones tradicionalmente, y por diversos factores, se han encontrado más bien aisladas de la ciudadanía: falta de información, altos costos económicos (directos e indirectos), percepción de corrupción, extremo formalismo, una concepción de independencia que muchas veces permea aspectos como la gestión, los tiempos de demora, la ubicación geográfica, y el origen y la estructura misma de los tribunales.

Dado lo anterior, el nuevo desafío para estos procesos de reforma va más allá de recuperar y en algunos casos crear una nueva institucionalidad democrática, sino que hoy se trata más bien de cómo se legitiman estas instituciones ante una ciudadanía empoderada. De lo contrario, el mayor riesgo es que al aumentar la ya deteriorada legitimidad del sistema se afecten los avances alcanzados en materia de respeto por el debido proceso y del cumplimiento de estándares de Derechos Humanos, y luego, que los ciudadanos dejen definitivamente de utilizar el sistema de justicia para resolver sus conflictos.

Ante esta amenaza, premisa o posibilidad, la utilización de nuevas tecnologías puede ser de utilidad como una herramienta que permita ampliar el acceso, cumplir con estándares de transparencia y rendición de cuentas, brindar un servicio más eficiente, y en general acercar a la ciudadanía al sistema de justicia.

## Del e-government a la e-justicia

Desde hace más de una década han sido las instituciones pertenecientes a la rama de gobierno o del “Ejecutivo” las que han ido evolucionando en el uso de las TIC, particularmente de la Internet, para entregar información de utilidad y facilitar trámites a los ciudadanos. Por ejemplo, al permitir que aquellos servicios que hace unas décadas se hacían presencialmente, dentro de horarios definidos y con largas esperas, puedan ahora realizarse las 24 horas los 7 días de la semana, desde cualquier lugar del mundo e incluso pudiendo pagar por ello de manera electrónica.

Para ello, particularmente importante ha sido el posicionamiento del *e-government*, fenómeno de evolución en el uso de las TIC, y especialmente de la Internet, por parte de los gobiernos para entregar información y servicios a los ciudadanos<sup>2</sup>. Esta tendencia surge después de los noventa como reflejo del aumento de la eficiencia que tuvo el comercio electrónico en el mundo privado.

La incorporación del gobierno electrónico al sector justicia es lo que se ha conocido como e-justicia, concepto referido básicamente al uso de tecnología, particularmente de la Internet, como herramienta para lograr una mayor relación con el ciudadano, fomentar la participación ciudadana, eliminar barreras de acceso a la justicia, promover la transparencia y rendición de cuentas, lograr una mayor relación inter-institucional y en general brindar un servicio judicial más eficiente.

De esta manera, las TIC progresivamente se están transformando en una herramienta estratégica que, adecuadamente utilizada, permite alcanzar múltiples objetivos de implementación

.....  
 2 United Nations, Division for Public Economics and Public Administration & American Society for Public Administration, *Benchmarking E-government: A global Perspective. Assessing the Progress of the UN Member States*, 2002. Disponible en: <http://www2.unpan.org/egovkb/global-reports/index.htm>

de las reformas de manera eficaz y eficiente, ante la creciente necesidad de la ciudadanía por contar con información y acceso a la justicia de manera eficaz y oportuna.

En este contexto, CEJA ha desarrollado dos indicadores para promover el uso de las TIC, particularmente Internet en el sector justicia. En primer lugar, para el cumplimiento de estándares de transparencia activa y rendición de cuentas se elaboró el Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet (IAcc), que se encuentra ya en su 7ª versión. En segundo lugar, el Índice de Servicios Judiciales en Línea, recientemente aplicado por primera vez y elaborado para fomentar un cambio en la manera en que el sistema de justicia interactúa con la ciudadanía.

Ambos constituyen una muestra de la importancia de sostener este tipo de instrumentos para promover cambios sustantivos en los sistemas de justicia, ya sea mediante el incentivo de un *ranking* en el que las instituciones ven reflejados sus esfuerzos en la materia, como al constituirse en verdaderas guías de utilidad y orientación para quienes trabajan en el desarrollo de sitios web institucionales.

### El Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet (IAcc)

El IAcc es un instrumento de medición que se basa en estándares de transparencia activa aplicados a los sitios web de dos instituciones fundamentales del sistema de justicia: Poderes Judiciales y Ministerios Públicos de los 34 países miembros activos de la Organización de Estados Americanos (OEA).

Evalúa la existencia de información considerada básica y relevante mediante una serie de categorías de análisis compuestas por indicadores y variables desarrolladas por un grupo de expertos de CEJA:

- La existencia de un sitio web institucional que agregue información de la institución y que tenga algunas características mínimas, por ejemplo, lista de directorio, contacto, entre otros;
- La publicación y actualización de sentencias judiciales, clasificado según materias, según jurisdicción y la jerarquía del tribunal que las dictó (sólo para Poderes Judiciales);
- La publicación y actualización de acuerdos, instructivos, reglamentos internos de la institución;
- De estadísticas de causas ingresadas, resueltas y pendientes;
- Del agendamiento de audiencias, ya sea por la jerarquía del tribunal que va a tomar la audiencia como por el territorio donde se encuentra (sólo para Poderes Judiciales);
- Recursos físicos y materiales con que cuentan estas instituciones;
- Presupuestos;
- Aspectos relevantes como salarios, antecedentes curriculares, patrimoniales, temas disciplinarios y de funcionarios relevantes;
- La publicación de concursos, licitaciones para contrataciones, tanto de personal como de infraestructura; y
- El régimen de acceso, es decir, si para acceder a los servicios que presta el sitio web es gratuito y es universal o si por el contrario se requiere ser cierto tipo de usuario en específico (P)10).

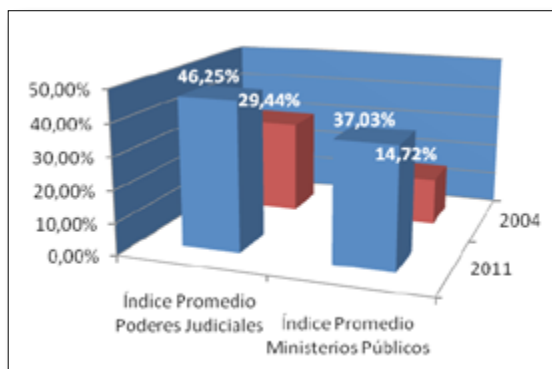
El IAcc encuentra su fundamentación sustantiva en el derecho al acceso a la información pública, por su carácter esencial para el buen funcionamiento y fortalecimiento del sistema democrático representativo de gobierno, y especialmente, en la obligación de transparencia activa, que importa el deber de las autoridades públicas "...de publicar de forma dinámica, incluso en la ausencia de una solicitud, toda una gama de información de interés público"<sup>3</sup>.

3 Declaración Conjunta sobre Acceso a la Información y sobre la Legislación que Regula el Secreto, 2004. Disponible en: <http://www.cidh.oas.org/relatoria/docListCat.asp?catID=16&IID=2>

Siendo este concepto –el interés público– el baremo en virtud del cual debe definirse qué información debe publicarse. Esto es importante toda vez que la manera en que las distintas instituciones del Estado deben rendir cuenta no son la mismas, la información que una u otra maneje son diversas y por lo tanto los mínimos a ser considerados como esenciales de publicar también lo serán.

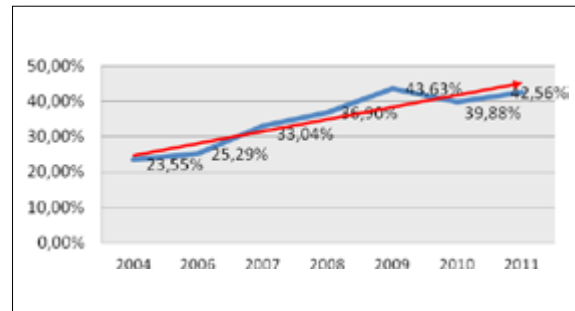
Luego de siete versiones, es posible dar cuenta de que esta interacción virtuosa entre la metodología para medir acceso a la información judicial, la emisión de resultados a modo de *ranking* y las políticas o estrategias de mejora de las plataformas web implementadas por las instituciones en comento, han derivado en incrementos relevantes de información que se pone a disposición del público. Todo lo cual, ha posicionado al IAcc como un referente a nivel regional para la inclusión de contenidos en los sitios web de las instituciones evaluadas.

Gráfico 1: IAcc Poderes Judiciales y Ministerios Públicos (2004-2011)



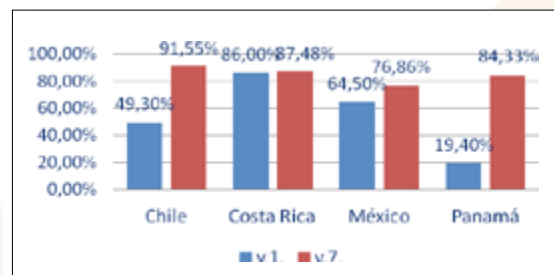
Luego, si se ve la tendencia acumulada de los indicadores globales en las siete versiones en que ha sido aplicado el indicador, esta claramente es positiva:

Gráfico 2: IAcc Indicadores Globales (2004-2011)



Dentro de esta tendencia positiva, se destaca el caso de los Poderes Judiciales, instituciones que a nivel regional presentan mayores avances. Este progreso no tan solo es posible observarlo en los grupos de nivel de cumplimiento más alto, sino que también en los más bajos como es destacado en los siguientes gráficos<sup>4</sup>.

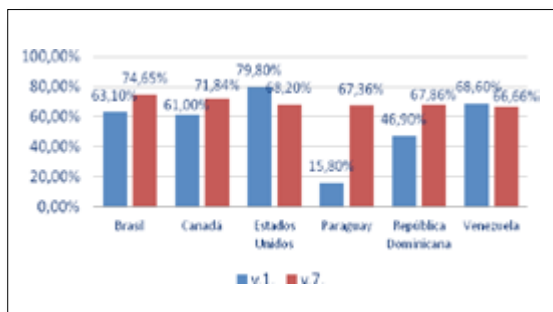
Gráfico 3: IAcc Poderes Judiciales grupo "muy alto" (V.1-v.7)



Así vemos cómo Chile subió de un 49,3% en la primera versión del año 2004 a un 91,55% en la séptima versión; Costa Rica pasó de 86,00% a 87,48%; México de 64,5% a 76,86%; y Panamá, con un aumento significativo pasó de un 19,4% el año 2004 a un 84,33% el año 2011.

<sup>4</sup> En el IAcc, para un análisis más detallado se realiza una segmentación de los países por grupos en base a la técnica de deciles, la que permite clasificar las instituciones/países en cinco grupos respecto del nivel de acceso a la información judicial en Internet: Muy alto; Alto; Medio; Bajo; Muy bajo.

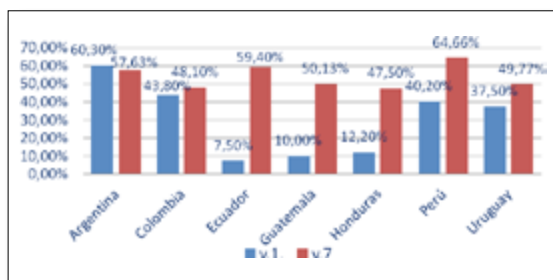
Gráfico 4: IAcc Poderes Judiciales grupo "alto" (V.1-v.7)



Al igual que con el grupo anterior, es posible dar cuenta del avance que han tenido los Poderes Judiciales en este caso. Así, se destaca el caso de Brasil, Canadá, Paraguay y República Dominicana, todos los cuales tuvieron progresos importantes.

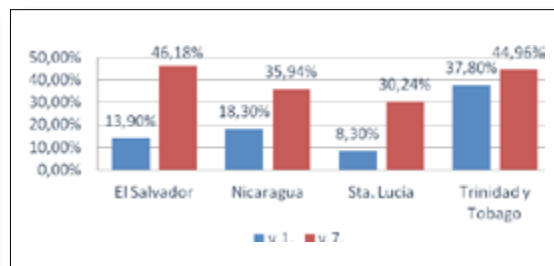
En el grupo medio vemos a Argentina, Colombia, Ecuador, Guatemala, Honduras, Perú y Uruguay, donde también es posible ver cómo la mayoría de los países han aumentado significativamente entre la primera y la séptima versión.

Gráfico 5: IAcc Poderes Judiciales grupo "medio" (V.1-v.7)



Luego, en el grupo de nivel de acceso bajo encontramos a El Salvador, Nicaragua, Sta. Lucía y Trinidad y Tobago, todos los cuales presentan aumentos en sus indicadores de Poderes Judiciales.

Gráfico 6: IAcc Poderes Judiciales grupo "bajo" (V.1-v.7)

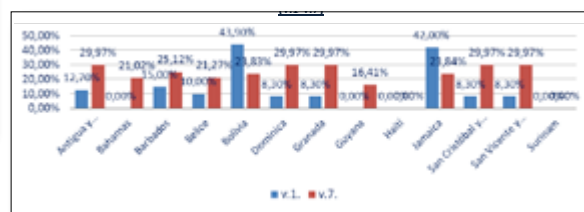


Por último, en el grupo muy bajo, si bien hay algunos países que han mantenido un nivel cero o incluso presentan disminuciones, aun así la mayoría de ellos presenta progresos.

Sin embargo, y aun cuando es posible destacar este avance, es necesario afirmar que aún queda mucho por recorrer y mejorar en cuanto a la publicación de información en los Poderes Judiciales y Ministerios Públicos de la región a través de Internet.

Tal como se señala en el informe de resultados de la 7ª versión<sup>5</sup>, esta necesidad de otorgar mayor información, especialmente dice relación con temas esenciales en materia de *accountability*, al menos en lo que dice relación con transparencia activa.

Gráfico 8: IAcc Poderes Judiciales y Ministerios Públicos por Categoría (v.7)



De esta manera, la publicación activa de reglamentos, recursos físicos y materiales con que cuentan las instituciones, salarios, antecedentes curriculares, patrimoniales y disciplinarios, agenda de audiencias y publicación de concursos y licitaciones siguen siendo aspectos

5 Disponible en: [www.cejamericas.org](http://www.cejamericas.org)

claves en los cuales las instituciones (Ministerios Públicos y Poderes Judiciales) aun tienen importantes posibilidades de mejorar.

### El Índice de Servicios Judiciales en Línea (ISJL)

El cumplimiento de los estándares de transparencia activa es fundamental para las instituciones de un Estado democrático por las razones ya expuestas. Sin embargo, la medición de dichos estándares no necesariamente se encuentra vinculada directamente a la relación de la institución/ciudadano ni con otros aspectos de la e-justicia que es necesario promover. Por ejemplo, la información que se publica suele ser destinada a cierto tipo de usuarios, usualmente investigadores o gente que está interesada en el quehacer de la justicia. Por el contrario, rara vez está orientada al ciudadano común, ni siquiera en un lenguaje que pueda entender cualquiera.

Luego, surge la necesidad de evaluar al sistema con una visión más integradora y que considere al ciudadano como centro de dicho proceso, determinando la respuesta, ya sea a través de información o servicios, que es brindada a través de la web<sup>6</sup>.

En este sentido, para el desarrollo del ISJL se ha optado por no considerar a las instituciones individualmente, sino que, colocándose desde la perspectiva de un usuario, evaluar la respuesta que el sistema judicial le está brindando mediante información y servicios de utilidad para solucionar problemas concretos. Adicionalmente, la idea es promover un *back office* integrado y considerar las buenas prácticas en materia tecnológica para el desarrollo de sitios web.

El ISJL es un indicador que busca evaluar la respuesta del sistema desde una concepción amplia de acceso a la justicia. Entonces, más que casos ingresados al sistema, se refiere a asuntos justiciables de prevalencia en la población. Estos problemas justiciables han sido definidos como “...un problema que tiene un aspecto legal, sin importar si la persona que experimenta el problema está al tanto de ello y sin importar si la persona recurre a cualquier parte del sistema legal en un esfuerzo por resolverlo”<sup>7</sup>

Para ello, está compuesto por cuatro indicadores que se aplican, a su vez, a cuatro de estas situaciones y que en conjunto permiten generar un valor representativo por país de los servicios web ofrecidos por las instituciones incluidas en la evaluación. Dado que se buscó aplicar el indicador sobre necesidades legales insatisfechas y no necesariamente expresadas a través del ingreso de una causa al sistema, se prefirió limitar los problemas justiciables a aquellos de carácter no penal<sup>8</sup>.

Luego, los cuatro casos sobre los que se aplica el ISJL son:

**Tabla 1: Problemas justiciables a ser evaluados en el ISJL**

**Caso 1: Resarcimiento por bienes defectuosos**

**Caso 2: Falta de pago de soporte de menores**

**Caso 3: Cobro de pequeña deuda**

**Caso 4: Cobro de remuneraciones laborales**

Para cada una de estas situaciones concretas se evalúa el tiempo de respuesta frente a un primer contacto; el tipo de respuesta que se

<sup>6</sup> Esto es esencial de tomar consideración toda vez que el ISJL no mide el acceso a la justicia en general, si no que se centra en la respuesta que el sistema entrega a través de la web a un ciudadano que tiene un determinado problema justiciable.

<sup>7</sup> Hazel Genn, *Paths To Justice: What People Do and Think About Going to Law*, Hart Publishing, 1999, pág. 12. Traducción propia.

<sup>8</sup> Al contrario, en materia penal las necesidades legales suelen manifestarse al momento de ingresar al sistema. Por ejemplo, un ciudadano puede no tener una necesidad jurídica en materia penal hasta ser detenido “en flagrancia”, o ser formalizado de una investigación en su contra, etc.

entrega; la utilidad de la información y asistencia para resolver el caso concreto; y la incorporación de una serie de buenas prácticas a los sitios web consultados<sup>9</sup>. Estos cuatro elementos secundarios constituyen los indicadores que componen el ISJL y que son sujetos a una ponderación que responde a una priorización entre ellos:

Tabla 2: Ponderación indicadores ISJL

Indicador por caso	Ponderación
Indicador de Tiempo de Respuesta	15%
Indicador Evolución de Servicios Web	30%
Indicador de Contenido	30%
Indicador de Tecnología	25%
Total por caso	100%

Con el promedio de cada uno de los valores obtenidos por caso se obtiene el valor final del ISJL que tendrá cada país miembro activo de la OEA<sup>10</sup>.

Adicionalmente, con este método de

<sup>9</sup> Cada indicador tiene un objetivo específico, una forma particular de medición, y está compuesto por distintos sub-indicadores y variables que los diferencian entre sí. Para ver en detalle la composición de cada uno de los indicadores, ver el informe del ISJL disponible en [www.cejamericas.org](http://www.cejamericas.org)

<sup>10</sup> En el caso de países federales, la respuesta que sea entregada a estos dependerá en gran medida del estado, provincia, o territorio autónomo dentro del cual se encuentre o se produzca dicha situación más que en el sistema de justicia federal. De esta manera, es necesario evaluar las respuestas que se dan a situaciones concretas dentro de la realidad local y a su vez, tener una base comparable con los demás países evaluados. Por el otro lado, es necesario considerar la posibilidad real de aplicar el indicador en estos casos, tomando en consideración que en algunos casos algunos países federales tienen más de 50 Estados, provincias o equivalente. Es por ello, que en el caso de países federales se ha optado por tomar 3 Estados/provincias en cada uno, los cuales se intentará sean lo más representativos de las distintas realidades nacionales de acuerdo a 3 criterios: Estado de mayor población, capital, y estado con menor PIB per cápita. En virtud de esto, los Estados/provincias considerados son:

- Argentina: provincia de Buenos Aires, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Formosa.
- Brasil: Sao Paulo, Brasilia (Distrito federal) y Piauí.
- Canadá: Ontario, Ottawa (Ontario) e Isla del Príncipe Eduardo.
- Estados Unidos: California, District of Columbia e Idaho.
- México: Estado de México, Distrito Federal (DF) y Chiapas

cálculo es posible obtener diversas perspectivas a la hora de analizar los resultados. Permite tener un valor único que representa el ISJL conformado por el promedio de los cuatro casos, pero además es posible observar el comportamiento por país para cada uno de estos problemas justiciables o en relación a cada indicador (de tiempo de respuesta, de evolución de servicios judiciales, de contenido y de tecnología).

### Principales resultados y hallazgos del ISJL

De la aplicación a los 34 países miembros activos de la OEA, hay varios hallazgos que es necesario destacar.

Para ello, previamente se presentan los resultados generales a modo de *ranking*, los cuales se representa por valores entre 0 y 1, de acuerdo a la metodología del ISJL<sup>11</sup>.

Como es posible observar en el gráfico N°9, el promedio regional fue de 0,439. Los mayores valores obtenidos son de Canadá y Estados Unidos, únicos países con valores superiores a 0,700. Luego encontramos a países como Colombia, Brasil, Jamaica, Chile, Costa Rica, Uruguay, República Dominicana, Perú, Paraguay, Guatemala, Nicaragua y Argentina, todos con valores superiores a 0,500.

Bajo del promedio encontramos a 17 países, de los cuales destacan Haití y Surinam, únicos países que obtuvieron resultados iguales a 0 por no haber encontrado sitios que evaluar.

Luego de la aplicación a los 34 países es posible obtener una serie de conclusiones mediante el cruce de los diversos indicadores, sub indicadores y variables obtenidos para cada uno de los casos.

<sup>11</sup> Mayor información sobre la metodología del ISJL en: [www.cejamericas.org](http://www.cejamericas.org)

Gráfico 9: Resultados generales ISJL

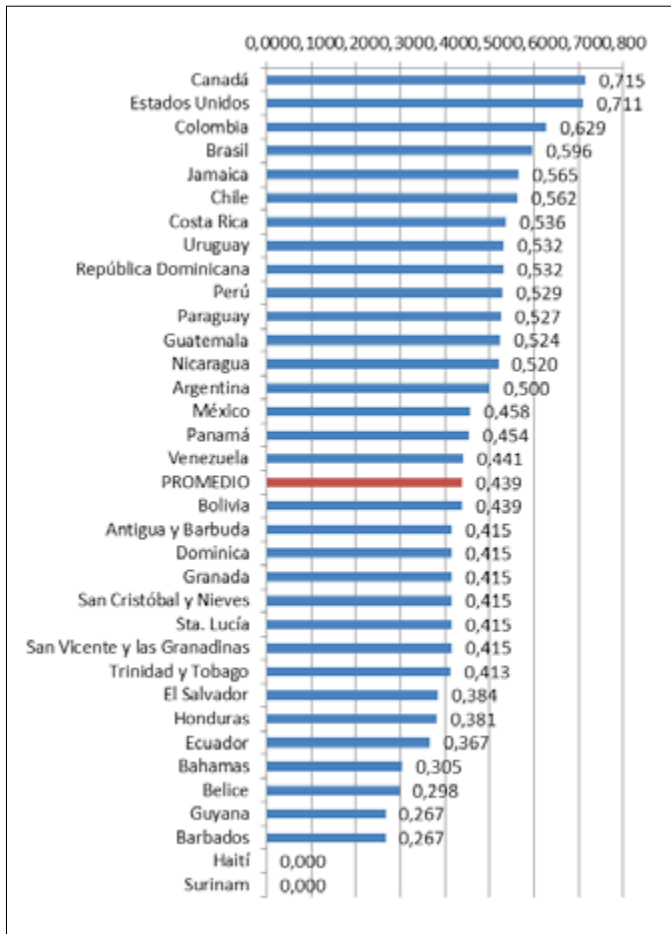


Gráfico 10: Resultados por caso (Canadá-Estados Unidos)

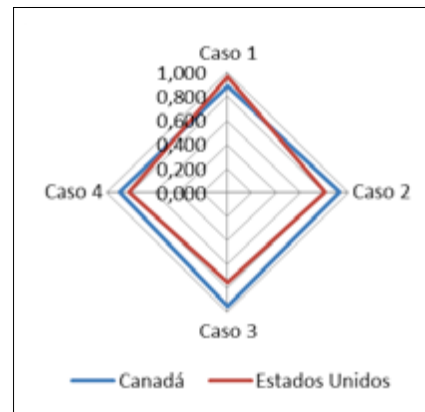
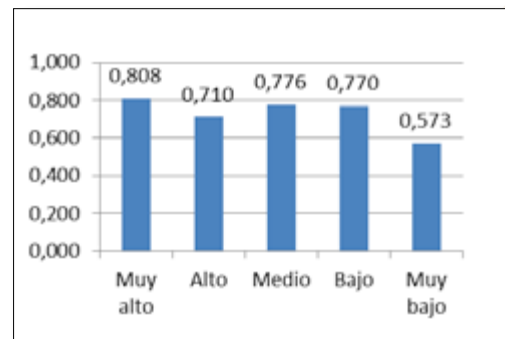


Gráfico 11: Promedios indicador de tecnología por decil



En primer lugar, fue posible constatar una importante brecha entre aquellos países que se encuentran en la parte más alta de la tabla respecto de los demás. En este sentido, particularmente Canadá y Estados Unidos presentan un grado importante de cumplimiento de los indicadores que componen el ISJL para los cuatro casos. Estos países, y otros que se encuentran en los grupos de nivel superior, mediante portales de servicios o sitios web institucionales brindan, en mayor o menor medida, acceso a la justicia a sus ciudadanos.

Esto se refleja claramente en los indicadores del ISJL. En primer lugar, vemos que las respuestas brindadas para los 4 casos son bastante similares en ambos países, lo que quiere decir que los sitios web contienen información

suficiente y servicios para solucionar diversos tipos de problemas justiciables.

Al contrario, en la mayoría de los países de la región, el tipo de respuesta depende en gran medida del problema justiciable por el cual el ciudadano recurra al sistema, y en consecuencia a la institución a que ingrese a través de la web.

En segundo lugar, los resultados del ISJL sugieren que prácticamente todos los países presentan altos indicadores de incorporación de buenas prácticas tecnológicas. Así queda claro del gráfico N°11, que muestra los promedios obtenidos por los países que componen los diversos grupos en que fueron segmentados de acuerdo a la misma técnica de deciles antes descrita.

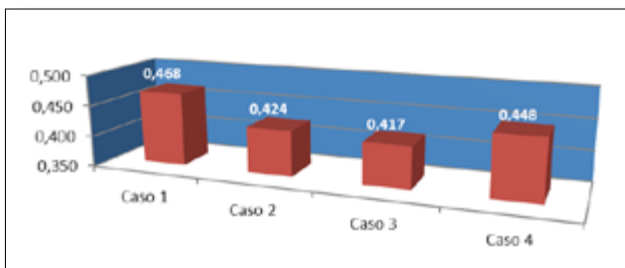


De esta manera, sus resultados son bastante similares salvo en el caso de los países que componen el nivel “Muy bajo”, grupo que ve fuertemente afectado por la presencia de dos países con indicadores iguales a 0 (Haití y Suriname).

La diferencia, entonces, entre los distintos países de la región no se encuentra en la incorporación de buenas prácticas tecnológicas, sino por los fines con que se utilizan sus sitios web.

Como decíamos, los países que se encuentran en la parte más alta del ranking, particularmente Estados Unidos y Canadá, tienen resultados uniformes entre los distintos casos. Por el contrario, en la mayoría de los países, los casos 2 (falta de pago de soporte de menores) y 3 (cobro de pequeña deuda) son aquellos con menores valores, y los casos 1 (resarcimiento de bienes defectuosos) y 4 (cobro de remuneraciones), donde presentan sus mejores resultados. Así lo podemos ver, por ejemplo, en el gráfico N°12 que contiene el promedio de los 34 países para cada caso<sup>12</sup>.

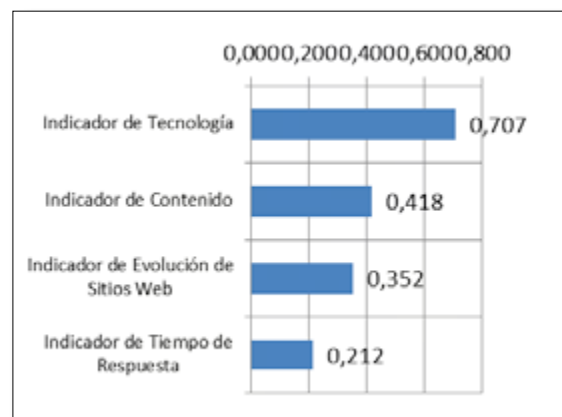
Gráfico 12: Índice Global por Caso



Una explicación posible para esta situación es que normalmente en los casos 1 (resarcimiento de bienes defectuosos) y 4 (cobro de remuneraciones), a los sitios de tribunales se agregaron los de instituciones gubernamentales especializadas en la resolución de problemas relativos a estas materias y que por lo

mismo incorporaban contenidos y servicios específicos, alcanzando así mayores puntuaciones. Al contrario, para los casos 2 (falta de pago de soporte de menores) y 3 (cobro de pequeña deuda), la mayoría de los países fueron evaluados exclusivamente mediando los sitios de tribunales, los que en la región, como decíamos, son usualmente utilizados más para brindar información institucional a agentes o usuarios técnicos más que herramientas para ayudar a la ciudadanía a solucionar problemas justiciables.

Gráfico 15: Comparativo entre Indicadores



Esta afirmación se ve fortalecida si se comparan los promedios de los distintos indicadores. Si los niveles de incorporación de tecnología en los sitios web son en general altos, sus promedios se encuentran bastante por sobre los indicadores de contenido, de evolución de sitios web y de tiempo de respuesta.

Ello es sumamente importante de considerar si se toma en cuenta que, de acuerdo al Indicador de Evolución de Sitios Web, estos son utilizados en mayor medida para ser ventanas hacia la ciudadanía donde la información que se entrega tiene un contenido fundamentalmente institucional. Sirven para rendir cuenta del quehacer y de las funciones propias de la institución más que para brindar contenido y servicios que permitan solucionar problemas justiciables e interactuar y aumentar la participación de la ciudadanía en el sistema de justicia.

<sup>12</sup> Un análisis en mayor detalle es posible verlo en el Informe del Índice de Servicios Judiciales en Línea, disponible en: [www.cejamericas.org](http://www.cejamericas.org)

Son los menos, especialmente aquellos que se encuentran en posiciones superiores, los que presentan características transaccionales. Esto significa que han avanzado en un intercambio de dos vías con el ciudadano, lo que incluye, por ejemplo, sistemas de tramitación, presentación de escritos y recepción de las resoluciones en línea. Además, a este nivel es posible contar con aplicaciones que permitan conocer las opiniones, preferencias y necesidades, de los ciudadanos y utilizar nuevos canales (por ejemplo a través de redes sociales) para interactuar con ellos y que pueden contar con formas de identificación de los ciudadanos y de personalización de los servicios según el tipo de usuario.

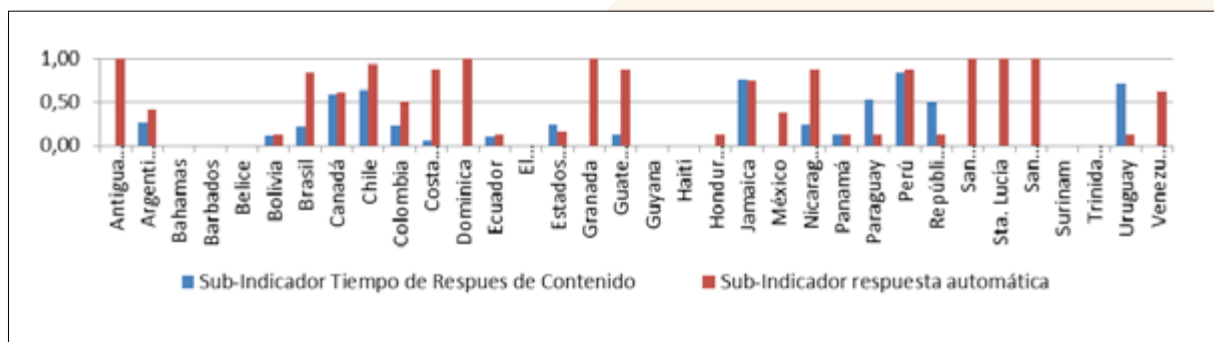
Lo anterior se ve aún más fortalecido si consideramos que en general los resultados obtenidos por los países en el indicador de contenido son más bien bajos. Dado que este indicador tiene por objeto establecer un indicador de utilidad de información y de asistencia a los usuarios sobre la base de contenidos mínimos y específicos asociados a la resolución de los problemas en estudio, nos parece que es fundamental su cumplimiento para poder afirmar que los sitios web representan importantes herramientas de acceso a la justicia para la ciudadanía.

Finalmente, del gráfico N°14 es posible observar otro de los hallazgos que creemos importante de destacar en este artículo, y es que salvo unos pocos países que presentan indicadores relativamente altos, la mayoría de los países presentan valores muy bajos en el indicador de tiempo de respuesta. En consecuencia, el promedio general en este indicador es sumamente bajo (0,212).

A esto se suma el hecho de que hay varios países que presentan valores iguales a 0. Esto significa que ninguna de las instituciones dio respuesta a las consultas enviadas dentro de los 7 días hábiles siguientes (lo que equivale a una respuesta no recibida) y tampoco cuentan con un sistema de respuesta automática.

Este indicador está compuesto de dos sub-indicadores. Uno de ellos evalúa la recepción de una respuesta automática al momento de enviar la consulta y otro registra y otorga puntaje de acuerdo al tiempo en que la respuesta de contenido es recibida (aunque no resuelva el problema, basta que otorgue algún tipo de orientación). Dado que este último indicador es el más relevante, la ponderación que recibe es mayor. Ahora, como vemos en el siguiente gráfico, son varios los países que no dieron respuesta de contenido para ninguno de los cuatro casos (17 de 34).

Gráfico 14: Resultados Indicador de Tiempo de Respuesta por Sub-indicadores



Por último, vemos que hay países que solo obtienen puntaje por presentar sistemas de respuestas automáticas y que aquellos países que presentan respuestas de contenido, también suelen tener este tipo de mecanismos aunque sea en algunos de los casos consultados.

### Conclusiones

El uso que se les da a las TIC en el contexto del funcionamiento de las instituciones del sistema de justicia, depende de los objetivos por los cuales sean implementadas. Primero, pueden mejorar la gestión y el desempeño de las instituciones del sistema judicial en un sentido amplio, ya sea del despacho judicial a nivel estructural, como la organización de recursos humanos y materiales o respecto de la forma en que se manejan los casos. Luego, pueden tener por objeto generar o mejorar el vínculo existente entre las instituciones del sistema judicial y la ciudadanía, mejorando el nivel de acceso a la justicia. Dentro de cada uno de estos dos objetivos generales, es posible identificar, a su vez, varios tipos de herramientas tecnológicas que servirán a dichos fines:

- Para mejorar la gestión y desempeño: herramientas de mejoramiento de la gestión y tramitación de causas, de mejoramiento en la calidad de la información producida en audiencia y para facilitar el fallo de la causa.
- Para mejorar el acceso a la justicia: utilización de herramientas, normalmente basadas en tecnologías web para dar mayor acceso a la información y facilitar el acceso a diversos servicios judiciales, y así mejorar la relación de los órganos del sistema de justicia/ciudadanos.

Como hemos señalado, entre los sistemas de justicia de los países de la región hay una tendencia creciente en utilizar TIC. En general, han sido incorporadas principalmente para mejorar la gestión y el desempeño de las instituciones. Esto nos parece lo correcto en un principio. Sin embargo, ahora que un primer

paso ha sido logrado, el desafío se presenta en avanzar en la incorporación de herramientas tecnológicas en el contexto de un proceso de reforma o modernización más complejo, que permita fortalecer y legitimar un nuevo modelo centrado en el ciudadano.

Como herramientas para promover este cambio de perspectiva en la utilización de la tecnología es que CEJA viene aplicando el IAcc hace ya siete versiones y ha desarrollado un nuevo indicador, el ISJL como una muestra de la importancia de sostener este tipo de procesos para promover cambios sustantivos en los sistemas de justicia.

Así, hemos dado cuenta que luego de la aplicación del IAcc y en comparación con su tendencia histórica, es posible destacar que los promedios generales han ido en un aumento casi sostenido año tras año. Esto, da cuenta de un importante esfuerzo y avance demostrado por las instituciones y países participantes, aun cuando todavía es necesario otorgar mayor información sobre temas esenciales para rendir cuenta adecuadamente.

Mediante la aplicación del ISJL se constata que en los sitios web de las instituciones del sector justicia que fueron evaluados, hay mayores niveles de incorporación de buenas prácticas tecnológicas que de contenido para relacionarse y brindar respuestas a problemas justiciables que puede sufrir la ciudadanía.

Los sitios web de los actores del sector son utilizados en mayor medida como ventanas hacia la ciudadanía donde la información que se entrega tiene un contenido fundamentalmente institucional, sirviendo para rendir cuenta del quehacer y de las funciones propias de la institución más que para brindar contenido y servicios que permitan solucionar problemas justiciables, interactuar y aumentar la participación de la ciudadanía en el sistema de justicia.

En este punto hay importantes diferencias entre los países de las Américas. Salvo los primeros lugares en la aplicación del ISJL, particularmente Canadá y Estados Unidos, en la mayoría de los países, el tipo de respuesta depende en gran medida del problema justiciable por el cual el ciudadano recurre al sistema, y en consecuencia a la institución a que ingrese a través de la web.

Otro importante hallazgo fue constatar que el Indicador de Tiempo de Respuesta presenta los resultados más bajos de todos los que componen el ISJL. En general, esto representa un importante aspecto de atención para las instituciones del sector justicia, ya que además de incorporar buenas prácticas tecnológicas, ofrecer servicios a través de la web y brindar contenido de utilidad para los ciudadanos, es necesario, como un paso básico, brindar respuesta ante el contacto del ciudadano.

Por último, este nuevo indicador se presenta como un insumo innovador en la región que puede contribuir como una herramienta a ser utilizada desde un ámbito práctico para generar cambios en las instituciones del sistema de justicia. En este aspecto, creemos que puede ser especialmente interesante para quienes trabajan desde un nivel técnico y decisional en el área informática de las instituciones del sistema de justicia. ■