



ESTUDIO COMPARADO

E-JUSTICIA:

LA JUSTICIA EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO.

RETOS PARA LOS PAÍSES IBEROAMERICANOS 

RESUMEN EJECUTIVO

Estudio realizado por encargo del Grupo de Trabajo de e-Justicia
de la XIII Cumbre Judicial Iberoamericana
al Instituto Interdisciplinario de Internet (IN3) de la Universidad Oberta de Catalunya (UOC)



Dirección y coordinación:

Dr. Pere Fabra i Abat, profesor de la UOC e investigador del IN3

Analistas y coautores del Estudio:

Dr. Albert Batlle Rubio, profesor de la UOC e investigador del IN3

Dr. Agustí Cerrillo Martínez, profesor de la UOC e investigador del IN3

Antoni Galiano Barajas, profesor de la UOC

Ismael Peña López, profesor de la UOC e investigador del IN3

Clelia Colombo Vilarrasa, investigadora del IN3

www.ejusticia.org

Junio 2006

Estudio comparado
e-Justicia: La justicia en la sociedad del conocimiento.
Retos para los países iberoamericanos

Junio 2006

Coordinación General:
Grupo de Trabajo e-Justicia de la XIII Cumbre Judicial Iberoamericana

Fecha de inicio del trabajo de investigación: Septiembre 2005
Análisis de cuestionarios: Enero-Marzo 2006
Informe final: 30 de Mayo 2006

Diseño cubierta, diagramación y arte final:
4cc Communication Consulting
info@cuatrocc.com

Indice

I. Antecedentes.....	1
II. La sociedad de la información en Iberoamérica: Desarrollo	1
III. La Sociedad de la Información en Iberoamérica: Estrategias.....	3
IV. El Poder Judicial en la sociedad de la información.....	5
V. Experiencias de e-justicia en los países iberoamericanos	6
VI. Cómo afecta la fractura digital a la implementación de la e-Justicia	11
VII. Recomendaciones	13



I. ANTECEDENTES

El Grupo de Trabajo sobre e-Justicia decidió elaborar, como parte de las actividades preparatorias de XIII Cumbre Judicial Iberoamericana, un primer estudio que permitiera determinar el grado actual de implantación de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia de los países iberoamericanos, identificara las mejores prácticas que se están produciendo en este ámbito y, de este modo, facilitara a los poderes judiciales miembros de la Cumbre el diseño de políticas encaminadas al impulso de la administración electrónica en el ámbito de la justicia. Más allá de este primer objetivo y atendido que la Cumbre tiene una voluntad de permanencia, el estudio debería facilitar también, dentro de lo posible, el establecimiento de una metodología de análisis que permitiera medir en el futuro el éxito de aquellas políticas y, por tanto, el avance de la administración de justicia de cada país hacia lo que podríamos llamar un “modelo integral de e-Justicia”. Un modelo que necesariamente, atendida la permanente evolución de la tecnología, está en constante evolución.

El resultado de este trabajo se contiene en el documento “e-Justicia: la Justicia en la Sociedad del Conocimiento. Retos para los países iberoamericanos”, del que se ofrece aquí un resumen ejecutivo que incluye las recomendaciones formuladas por el equipo redactor al Grupo de Trabajo de e-Justicia.

II. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN IBEROAMÉRICA: DESARROLLO

El Estudio analiza en una primera parte el desarrollo de la sociedad de la información en Iberoamérica y deja constancia de algo que, por sabido, no puede dejar de tenerse en cuenta: **la revolución que han supuesto las TIC no afecta por igual a todos los países del globo.** Existen importantes diferencias en cuanto a la capacidad de los países para poder vivir en la Sociedad de la Información, al acceso a las TIC, o a la capacidad de los ciudadanos para utilizarlas de forma eficaz y eficiente, elementos que constituyen el potencial de crecimiento y progreso den el que están invirtiendo.

El desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento guarda relación con la existencia de infraestructuras de telecomunicaciones pero también con el nivel de preparación de cada uno

de los países para beneficiarse de las TIC y participar en su desarrollo. En este sentido, cuando nos ocupamos del desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento en los países miembros de la Cumbre, hay que tener en cuenta elementos nucleares como los siguientes:

- Las **infraestructuras tecnológicas existentes** en estos países, tanto a nivel de maquinaria (hardware), que supone disponer de aparatos que permitan el acceso a los contenidos y servicios digitales; como a nivel de programario (software), que implica disponer de aplicaciones que ejecuten las tareas específicas; como a nivel de conectividad, de capacidad de interconexión entre las distintas infraestructuras a modo de red.
- El **desarrollo del sector TIC** en cada uno de los países, en relación a la instalación, la inversión, el mantenimiento y el desarrollo de infraestructuras tecnológicas.
- La **alfabetización digital** de la población, entendida como la capacidad de utilizar la tecnología, de utilizarla de manera eficiente y de comprender las implicaciones de su existencia para la sociedad.
- La creación de **contenidos, comunidad y servicios** a través de las TIC, que marca el nivel real de digitalización de una sociedad. Los contenidos deben ser de utilidad para los internautas, debe darse una intercomunicación entre individuos y comunidades, y deben proveerse servicios a los ciudadanos a través de las TIC.
- El **marco político y legal** que promueve, acompaña y regula la Sociedad de la Información y el Conocimiento, a nivel de políticas de infraestructuras, políticas educativas, políticas de acceso y políticas de contenidos.

Entre los diversos países de la Cumbre, encontramos importantes diferencias en relación a la implantación y desarrollo de tecnologías de telecomunicaciones como las computadoras personales, la telefonía fija, la telefonía móvil o los televisores. En este sentido, las tecnologías con una mayor implantación en los países de la Cumbre son la telefonía móvil y los televisores, mientras que la que tiene una implantación menor son los ordenadores personales. Cabe apuntar que las diferencias entre países son más acusadas en aquellas tecnologías con mayor implantación y son menos pronunciadas en las tecnologías con una implantación más reducida.

Existen también importantes diferencias entre los diversos países y regiones del mundo en relación a los usuarios de Internet, ya que el uso de Internet depende en gran medida de la calidad y del precio de la conexión a la red. En este sentido resulta relevante observar en primer lugar que la calidad de la conexión condiciona el uso de la red de manera que a mayor calidad, mayor número



de usuarios de Internet. En segundo lugar cabe destacar que el precio de Internet es inversamente proporcional a los usuarios del mismo.

Según todo lo apuntado anteriormente, una primera conclusión obvia es que el diseño de estrategias de e-Justicia, e-Gobierno o e-Administración en cada uno de los países iberoamericanos, deberá tener necesariamente en cuenta el nivel de infraestructuras tecnológicas de que dispone el país, adecuando dichas estrategias a las tecnologías con mayor implantación en el mismo, u optando por plataformas multicanal. Además, es importante tener una visión estratégica de la evolución de las TIC y su impacto en el mundo, tanto a nivel general como a nivel nacional, para entender los cambios socioeconómicos que se sucedan.

III. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN IBEROAMÉRICA: ESTRATEGIAS

Es su capítulo III el Estudio constata que, sobre todo en los últimos cinco años, prácticamente todos los países integrantes de la Cumbre Judicial Iberoamericana han elaborado estrategias y puesto en marcha políticas para facilitar su integración en la nueva realidad informativo-comunicacional y aprovechar de este modo las oportunidades de desarrollo que ofrece la sociedad red. Para ello fue decisivo el impulso que supuso la Cumbre de las Américas celebrada en 2001 y la Agenda de la Conectividad que en ella se adoptó.

No obstante, la mayoría de países han completado básicamente la primera fase de formulación de estrategias y se enfrentan ahora al reto de operativizarlas mediante la puesta en práctica de políticas concretas, lo que supone el establecimiento de objetivos concretos, determinación de responsabilidades ejecutivas y la dotación de los recursos adecuados, lo que debe permitir también una evaluación periódica de las acciones que se pongan en marcha.

Aunque se ha visto que pueden existir distintos modelos exitosos para la transición a la Sociedad de la Información, en todos los casos se constata la importancia del liderazgo político-institucional como elemento clave de todo el proceso.

Desde el punto de vista de las prioridades, las distintas estrategias nacionales formuladas hasta el momento insisten particularmente en las cuestiones de conectividad y acceso, así como de alfabetización digital y, desde el punto de vista sectorial, la mayoría han hecho especial hincapié en

el avance del gobierno y la administración electrónicos, aunque sorprende que en prácticamente en ningún caso se menciona la e-justicia como ámbito prioritario (mientras sí lo son la e-salud, la e-economía o la e-educación, por ejemplo).

Los próximos años deberían ser los de la implementación y seguimiento de políticas concretas, insistiendo en impulsar la coordinación a nivel regional, avanzar hacia una estrategia común de conectividad, potenciar la capacitación y, en particular, desarrollando marcos regulatorios –cuanto más convergentes mejor entre los distintos países- a fin de otorgar seguridad y confianza en las transacciones.

También se han ofrecido algunos datos e indicadores cuantitativos relativos a la preparación de los países analizados para desarrollar plenamente la administración electrónica (también en el ámbito de la administración de justicia).

Con el Índice de Disposición para la Administración Electrónica elaborado anualmente por UNPAN –que permite medir la capacidad y preparación de los países para incorporar las TIC a las tareas públicas- se ha mostrado que los países de la Cumbre, con una media de 0,4825 se encuentran en una posición intermedia en el ranking de regiones del mundo (encabezado por América del Norte con un índice medio de 0,874) y con divergencias importantes entre los tres índices más elevados –Chile (0,696), México (0,606) o Portugal (0,608)– y los que se encuentran en la parte baja de la tabla –Nicaragua (0,3383), Honduras (0,3348) o Guatemala (0,3777), aunque debe destacarse que estos dos últimos países han hecho importantes avances entre 2003 y 2005).

El Estudio ha mostrado también que no existe una correlación directa entre el Índice de Desarrollo Humano con el Índice de Participación Telemática, en el sentido que algunos países que ocupan posiciones elevadas en el primero –como España- no destacan especialmente en el segundo y otros que, con un IDH más bien bajo, han conseguido en los últimos años impulsar con éxito la administración y el gobierno electrónicos (como Brasil, Colombia, Venezuela o Perú).

La conclusión, a la vista de los datos concretos, es la que ya avanzábamos en el apartado primero: la enorme importancia que tiene la elaboración de estrategias realistas, bien definidas y con metas muy concretas y un liderazgo político sostenido a lo largo de todo el proceso de su implementación.



IV. EL PODER JUDICIAL EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Cuando se parte –como se hace en el Estudio y se desarrolla en su capítulo V- de la concepción de las iniciativas de la e-Justicia como un conjunto de políticas públicas encaminadas directamente a procurar nuevos servicios a los ciudadanos en el ámbito judicial o a mejorar los procesos judiciales en términos de su efectividad, su transparencia, etc. resulta fundamental la caracterización básica del **marco institucional** en el que las iniciativas de e-Justicia se desarrollan, ya que este ejercicio permitirá determinar, entre otros elementos, los actores claves del proceso que posibilitan estas iniciativas y cómo y hasta qué punto estos actores pueden ejercer el liderazgo político necesario para el éxito de la e-Justicia.

Precisamente, será bajo el liderazgo político de estos actores que las acciones o programas para la implementación de la e-Justicia tomarán su forma definitiva. Evidentemente, el diseño político institucional determinará el grado de consenso necesario entre los diferentes actores para el éxito de las iniciativas de e-Justicia y cuáles son los parámetros que permiten la construcción de este acuerdo político. En este sentido, en el Estudio se han destacado aquellas variables que determinan la capacidad de los presidentes para el impulso de las iniciativas de la e-justicia (capacidad de veto, exclusividad legislativa o presupuestaria...) y también las variables que afectan la capacidad de liderazgo político ejercido por parte del poder judicial (variables que se comprueba que están íntimamente relacionadas con el grado de independencia del Poder Judicial).

La traducción de los efectos institucionales y políticos anteriormente apuntados encuentra reflejo en la formación de las distintas estrategias de implantación de las TIC en los sistemas judiciales iberoamericanos y, de manera más específica, en el origen de las distintas estrategias para la implantación de la e-Justicia. Así, en el 66,6 % de los casos, las estrategias para la implementación de la e-Justicia no dependen de la existencia de estrategias generales para la transición hacia la sociedad de la información sino que constituyen estrategias específicas que, en la mayoría de los casos, recibe el impulso decidido por parte de unos poderes judiciales que de manera paralela han iniciado programas de modernización de las instancias y los procesos judiciales. Como era de esperar, en el momento actual el contenido de estas estrategias se circunscribe a la constatación de cuáles son las necesidades para el desarrollo de la e-justicia en términos de infraestructuras (y cómo podrán satisfacerse estas necesidades) así como a la posible implementación de aplicaciones para la difusión de información judicial o para la gestión interna de los procesos judiciales.

En cualquier caso, se subraya una vez más la importancia del liderazgo político en la definición de los programas de aplicación de las TIC en el ámbito judicial así como la influencia que ejerce el diseño político-institucional en la articulación concreta que del consenso político que este liderazgo necesita.

V. EXPERIENCIAS DE E-JUSTICIA EN LOS PAÍSES IBEROAMERICANOS

En el capítulo V, y como una de las partes centrales del Estudio, se analizan en profundidad la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia en Iberoamérica.

Este análisis se ha basado en el índice de desarrollo de la e-Justicia que está conformado por diferentes variables que describen el estadio de desarrollo de las aplicaciones de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia.

La definición de los diferentes estadios de desarrollo de la e-Justicia se ha realizado a partir de dos criterios: el grado de la complejidad y la intensidad de la interacción. La utilización de estos criterios ha permitido delimitar cuatro estadios de evolución de la e-Justicia: el tratamiento de la información (difusión de información general, uso de boletines, información sobre casos e intercambio de datos), la gestión de los expedientes judiciales (gestión de las oficinas judiciales, gestión documental, monitoreo, gestión de casos y de vistas, informatización de registros), la relación entre la administración de justicia y los ciudadanos (descarga de formularios, solicitud y emisión de certificados, presentación de demandas en línea, foros y pleitos electrónicos) y la toma de decisiones (asistentes para la toma de decisiones y juicios electrónicos).

Actualmente, el índice de desarrollo de la e-Justicia constituye una propuesta elaborada a partir del desarrollo actual de la e-Justicia en Iberoamérica y de la información recabada a través de los cuestionarios elaborados por los diferentes países sobre el estadio actual del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia en Iberoamérica.

Una vez desarrollado el modelo de análisis de la e-Justicia a través de un índice de la e-Justicia, el Estudio procede a analizar cuáles son los pilares sobre los que se apoya el desarrollo de la e-Justicia (infraestructura y formación), las principales aplicaciones de las TIC en la administración de



justicia en Iberoamérica y también cuál es la interpretación que surge desde las propias administraciones de justicia sobre los retos y posibilidades que las TIC ofrecen para una verdadera modernización del Poder Judicial (en términos de una mayor transparencia, una mayor eficacia y eficiencia, una mayor accesibilidad a la justicia por parte de los ciudadanos y unos mejores servicios, etc.)

En primer lugar, por lo que se refiere a las infraestructuras, se ha podido observar que una primera medida empírica de la significación real de las TIC en los distintos países se deriva del porcentaje del producto interior bruto destinado al desarrollo e implantación de las tecnologías de la información y de la comunicación en los distintos sectores. En particular, se ha constatado que el porcentaje del producto interior bruto destinado a las TIC de los distintos países presenta una cifra media del 5,9 % y no llega al 9 %. En todo caso, de las respuestas recogidas en los cuestionarios el grado de desarrollo de las infraestructuras no parece ser considerado por las propias administraciones de justicia como la variable más importante a la hora de desarrollar la e-Justicia, siendo la variable política la que se ha apuntado como más importante. Ello llevado a la conclusión que si bien debe tenerse en cuenta la importancia de las infraestructuras tecnológicas hay que enfatizar todavía más la existencia de un liderazgo político a fin de poder implantar la e-Justicia.

En segundo lugar, se ha analizado el papel de la formación en TIC en el desarrollo de la e-Justicia. En general, se ha destacado el papel que debe desarrollar la formación lo que justifica que más del 80% de los países entrevistados afirmen disponer de programas formativos para la capacitación de los funcionarios de la administración de justicia en los usos de las TIC. Sin embargo, la poca información obtenida no ha permitido realizar un análisis exhaustivo de los programas de formación existentes. De todos modos, sí se ha podido constatar que no es suficiente con la oferta de formación sino que también es necesario que existan incentivos suficientes para el seguimiento de los cursos de capacitación. Concretamente, se ha apuntado la necesidad de ofrecer unas condiciones laborales que faciliten el seguimiento de los cursos y de permitir la participación de los interesados en el diseño de la oferta formativa.

En tercer lugar, en cuanto a los usos que los agentes de la administración de Justicia hacen de las TIC se han podido establecer tres categorías distintas de usos según la frecuencia de las respuestas obtenidas. La primera categoría integra los usos más extendidos: el correo electrónico y la búsqueda de información. La segunda categoría de usos, en función del nivel de implementación

efectiva, estaría integrada por la transmisión de información y el archivo de información. Finalmente, la tercera categoría, contempla los foros de discusión y el servicio de notificaciones.

En cuarto lugar, desde un punto de vista general, se han recogido las opiniones de los encuestados respecto al uso de las TIC en la administración de justicia. La valoración que se hace es muy positiva. De todos modos, se ha podido observar cómo aquellas aplicaciones que redundan significativamente en la obtención de información judicial o en la gestión efectiva de los procesos judiciales son las aplicaciones consideradas más importantes para el éxito de las experiencias de e-Justicia. Por otra parte, aquellas aplicaciones más vinculadas a la relación entre los miembros de la administración de justicia y los operadores jurídicos externos a la misma son interpretadas como las de menor importancia para el éxito de la e-Justicia en los países iberoamericanos. Asimismo, cabe destacar la escasísima importancia atribuida a las aplicaciones de inteligencia artificial que constituirían el elemento fundamental en el estadio de utilización de las TIC en la toma de decisiones judiciales. Todas estas opiniones se han reproducido, con algunas matizaciones, al preguntar sobre el uso de las TIC en las relaciones con los ciudadanos. Finalmente, debe destacarse la importancia atribuida a los elementos que garanticen la seguridad de las transacciones electrónicas.

La mayor parte del capítulo V se dedica a la exposición de las experiencias de e-Justicia en los países iberoamericanos siguiendo los estadios del desarrollo de la e-Justicia que se han expuesto anteriormente.

Desde una perspectiva general, se ha podido observar cómo en la mayoría de los países existen intranets que facilitan tanto el intercambio de conocimiento y experiencia entre los diferentes operadores jurídicos que tengan acceso a ellas y también permite cohesionar y vincular a los diferentes profesionales de la justicia. También se visto cómo se han extendido las herramientas de trabajo colaborativo que persiguen favorecer el compartir conocimiento y el trabajo en común en el seno de una comunidad de usuarios (aproximadamente utilizado en el 70% de los países analizados). Asimismo, se ha observado que el canal de comunicación más utilizado es el correo electrónico, seguido del teléfono, el fax e Internet. Finalmente, desde esta perspectiva general, se han expuesto algunas experiencias relevantes para el buen desarrollo de la e-Justicia como son el establecimiento de kioscos de información judicial, las salidas para contenidos de frecuente utilización (RSS), el establecimiento de premios para proyectos de e-Justicia, las cartas de los ciudadanos ante la justicia o los certificados de calidad.



El Estudio recoge también experiencias iberoamericanas y buenas prácticas sobre cada una de las herramientas que pueden ubicarse en los diferentes cuatro estadios de desarrollo de la e-Justicia. De manera sintética:

Por lo que se refiere al desarrollo del primer estadio, el tratamiento de información, se ha corroborado que la difusión de información judicial se ha extendido en toda Iberoamérica. En algunos países, esta difusión se ha visto acompañada de campañas informativas o de divulgación sobre la e-Justicia, algunas de las cuales están dirigidas a determinados colectivos con necesidades informativas específicas. En otros países, la difusión de información no sólo se hace a través de la web sino también mediante boletines electrónicos, que en algunos casos ofrecen la posibilidad de personalizar los contenidos y recibirlos mediante el correo electrónico. En este estadio también se ha analizado la extensión y uso de las bases de datos. Al respecto se ha podido observar cómo en la mayoría de los países existen bases de datos de normativa y jurisprudencia, en la mayoría de los casos de titularidad pública aunque existen diversas experiencias privadas. Otro mecanismo informativo relevante, es aquél que permite obtener información específica sobre el estado de las causas. Este mecanismo no está tan extendido, aunque se han podido conocer aplicaciones que incluso permiten el seguimiento de la tramitación de un caso a través del correo electrónico. Finalmente, en este estadio el Estudio se ha centrado en conocer el grado de interconectividad entre operadores en Iberoamérica. Al respecto se ha podido constatar que, a pesar de que muchos países han respondido afirmativamente a esta cuestión, un análisis más detallado nos ha permitido observar cómo la interconexión entre operadores se limita, en la mayoría de casos, a la interconexión en el seno de una oficina judicial o entre oficinas judiciales y, en muy menor medida, entre la administración de justicia y la administración pública y con abogados y ciudadanos en general.

En relación al segundo estadio, la gestión de los expedientes judiciales, se ha analizado valiosa información sobre las aplicaciones que se han ido desarrollando tanto para la gestión de la oficina judicial (encabezadas en muchos casos por estrategias de modernización de la oficina judicial), la gestión de la documentación (con la posibilidad añadida de integrar diversas aplicaciones), la gestión de casos (que, probablemente, constituyen la apuesta más importante que en la actualidad tiene la e-Justicia en Iberoamérica) y la gestión de vistas. Capítulo aparte lo constituyen aquellas aplicaciones que permiten a partir de la información gestionada mediante las aplicaciones anteriores, el monitoreo del desempeño de las oficinas judiciales.

Respecto a la relación entre operadores jurídicos, que constituye el tercer estadio de la evolución de la e-Justicia, se ha visto cómo en la mayoría de los países encuestados el uso de las TIC facilita la solicitud de certificados aunque, en muy pocos casos estos certificados se pueden obtener telemáticamente. El Estudio presenta experiencias, en muchos casos de otras regiones del mundo, que facilitan la descarga de formularios, el relleno de formularios electrónicos o la presentación de demandas en línea. Todos estos aspectos constituyen un ámbito de mucho interés en el desarrollo de la e-Justicia pero que aún está en una fase muy incipiente en los países analizados. De hecho, se ha podido constatar que en muy pocos casos existen aplicaciones (con diverso grado de extensión), que permitan la tramitación total en línea (presentación de demandas, tramitación del procedimiento, notificaciones y pago de tasas). Además, se han podido conocer aplicaciones de las TIC, particularmente norteamericanas, que persiguen facilitar y mejorar el contacto de los ciudadanos con la justicia (por ejemplo, facilitando el relleno de formularios, prestando asesoramiento jurídico en línea o programas de asistencia judicial).

Finalmente, se ha observado que ningún país iberoamericano ha llegado al cuarto estadio, el de la utilización de las TIC en la toma de decisiones judiciales. Ello nos ha obligado a referirnos exclusivamente a experiencias de otros países que permiten el teleproceso o pleito electrónico completo (el *Money Claim Online* del Reino Unido, por citar un ejemplo en funcionamiento) o facilitan ayuda en el proceso de decisión (el *JTK* de Nueva Zelanda).

El capítulo V del Estudio concluye con la exposición del índice de desarrollo de la e-Justicia en Iberoamérica. A partir de la información recabada sobre el estadio actual del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia en Iberoamérica se ha elaborado el Índice de desarrollo de la e-Justicia. Por tanto, el resultado del índice ha venido directamente determinado por la información facilitada por los diferentes países iberoamericanos al responder al cuestionario elaborado al efecto.

Encabeza el índice de desarrollo de la e-Justicia Brasil, seguido por Venezuela. A continuación, hay un segundo grupo de países El Salvador, Puerto Rico, Costa Rica y Argentina. Los países que hasta el momento han tenido un desarrollo más lento de la e-Justicia son Guatemala, Colombia y Perú.

Gráficamente, se han podido observar tres grupos de países en función de su índice de desarrollo de la e-Justicia que se encuentre entre el 0,2 y el 0,3; el 0,3 y el 0,4 o por encima del 0,4. Así, en el primer grupo, con un índice de desarrollo de la e-Justicia superior a 0,40 se encuentran: Argentina,



Puerto Rico, Costa Rica, El Salvador, Venezuela y Brasil en el que, como se ha apuntado anteriormente, destacan estos dos países por tener un índice de desarrollo de la e-justicia superior a 0,6. En el segundo grupo, con un índice de desarrollo de la e-Justicia entre 0,3 y 0,4, están los siguientes países: Portugal, Chile, México, República Dominicana, Cuba y España. Finalmente, en el tercer grupo, con un índice de desarrollo de la e-Justicia entre 0,2 y 0,3 se encuentran los siguientes países: Uruguay, Honduras, Panamá, Guatemala, Colombia y Perú.

Un análisis más detallado del índice de desarrollo de la e-Justicia ha permitido observar cómo las aplicaciones de las tecnologías de la información y la comunicación en el tratamiento de la información junto con las que tienen por objetivo la gestión de los expedientes son las que tienen una mayor extensión.

Finalmente, a diferencia de lo que se pudiese pensar, no se ha podido constatar que el desarrollo de la e-Justicia tenga un carácter directamente vinculado respecto a otros ámbitos del desarrollo de la sociedad de la información en cada uno de los países iberoamericanos.

Así, en principio, no se ha observado una relación directa entre el desarrollo humano de un país y el desarrollo de su e-Justicia. Tampoco se ha podido constatar que exista siempre una correlación directa entre el nivel de desarrollo de las infraestructuras y el desarrollo de las aplicaciones de las tecnologías de la información y el conocimiento, lo que puede suponer una limitación para la extensión definitiva de la e-Justicia. Finalmente, sí que se ha podido ver, como era de esperar, una estrecha vinculación entre el desarrollo de la e-Justicia y el desarrollo de la administración electrónica.

VI. CÓMO AFECTA LA FRACTURA DIGITAL A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA E-JUSTICIA

Una de las preocupaciones básicas del Grupo de Trabajo se centraba en el posible impacto de la brecha digital sobre las estrategias y políticas de implantación de la justicia electrónica en los países de la Cumbre. Por ello el Estudio realiza un recorrido sobre los principales puntos donde inciden las desigualdades sociales aplicadas en el ámbito de la sociedad de la información e intenta enfatizar cómo estos puntos calientes pueden convertirse en puntos críticos que marquen el éxito o el fracaso de una determinada política de transición hacia la administración electrónica de Justicia.

Así, el Estudio presenta algunos puntos críticos donde las desigualdades sociales en el terreno de lo digital pueden ser de crucial importancia:

Acceso a la información

Si el usuario¹ no puede acceder a la información, o gestionarla de forma eficiente, puede repercutir negativamente en servicios tales como:

- Procesos de creación de información de materiales digitales
 - Digitalización documental
 - Virtualización procedimental
- Publicación y acceso – lectura – a archivos digitales sobre legislación, jurisprudencia, procedimientos administrativos
- Publicación y acceso a información digital sobre instituciones y agentes

Participación en procesos digitales

Si el usuario no dispone de los hábitos digitales necesarios, de la capacidad o la formación en competencias digitales, puede verse reducida – o anulada – la eficiencia de:

- La *ventanilla única* como punto de interacción único, sindicado, cohesionado, entre Administración y administrado para todos los aspectos donde vida pública y privada convergen:
 - e-Justicia
 - eGobernanza
 - eDemocracia
- El uso – y eficacia y eficiencia – de la Red entre agentes e instituciones judiciales
- La gestión compartida de procesos
 - Intercambio de datos
 - Relación entre agentes
 - e-Vistas
- La participación en estadios de Decisión
 - e-juicios
 - e-pleitos



Monitorización de la Administración

Por último, mientras las TIC pueden hacer más y más fácil la transparencia de las Administraciones, la brecha digital puede dificultar, e incluso empeorar, cuestiones como:

- La generación y obtención de información sobre una determinada Administración
- La creación y recogida de opinión, tanto de la opinión pública, en sentido amplio sobre una cuestión de gran calado que afecte la administración de Justicia (p.ej. la pena de muerte) como de aspectos concretos referidos al funcionamiento mismo de la Administración
- La ejecución de un monitoraje y control de la administración de la Administración, de su funcionamiento, de su gestión

Se considera que, sin olvidar el punto de partida de cada comunidad, de cada nación respecto su nivel de desarrollo humano, sus posibilidades, su capacidad, sus objetivos y prioridades a corto y medio plazo, las TIC pueden entenderse bajo dos conceptos, complementarios ambos.

Por una parte, como un gran instrumento para articular cambios sociales con mayor eficacia y eficiencia. Por otra parte, como factor del cambio a qué se está viendo sometido el mundo, globalizado, factor que hay que comprender para seguir comprendiendo el entorno.

En este marco, la brecha digital es y debe ser punto de partida, medio y fin de las estrategias de sociedad de la información como la del camino hacia una administración electrónica de la Justicia.

VII. RECOMENDACIONES

El Estudio concluye con una serie de indicaciones y recomendaciones que se someten a la consideración del Grupo de Trabajo A modo de conclusión de este informe queremos proponer una serie de indicaciones o recomendaciones, y que son fruto de la reflexión y la contrastación de la evidencia empírica que arrojan los datos y lecturas sobre los que se ha basado el trabajo.

¹ Entendemos aquí cualquier tipo de usuario: externo, agente vinculado al entorno de la Justicia o funcionario perteneciente a la Administración de Justicia

VII.1. Consideraciones generales

- Se considera como absolutamente prioritario el impulsar la **coordinación** de las estrategias, acciones y proyectos **a nivel regional**, tanto geográficamente como sectorialmente, priorizando el trabajo conjunto y la detección de sinergias entre los distintos agentes implicados.
- Esta coordinación también debe leerse en clave interna, **incluyendo las estrategias de e-Justicia** dentro de las políticas nacionales de impulso de la Sociedad de la Información en el terreno de lo público, con especial énfasis **en las políticas de e-Gobierno**
- En este mismo sentido, pero en el ámbito de las infraestructuras, es conveniente una **estrategia común de conectividad a la red**, dado el gran peso en materia de inversiones que ello requiere
- Se debe **potenciar la capacitación de todos los agentes** para que puedan ser plenamente funcionales en la Sociedad de la Información. Sin lugar a dudas, los **actores clave** en el proceso de implantación de la e-Justicia deben ser **los primeros en ser formados** dado su poder de prescripción y su positivo efecto multiplicador sobre otros agentes. El **liderazgo de los usuarios finales en el diseño de las acciones formativas** debe ir por delante de soluciones impuestas y exógenas que pueden resultar poco efectivas – e incluso impopulares – si no se ciñen a las necesidades de los destinatarios.
- Todas las acciones en el ámbito de la sociedad de la información – estratégicas, de infraestructuras, de capacitación, de contenidos y servicios – deben ir acompañadas o incluso precedidas por el correspondiente **desarrollo del marco regulatorio** apropiado que las acompañe en el ámbito de lo legal.
- En una sociedad global y con una alta capacidad de autoorganización, **fortalecer la colaboración con la sociedad civil** debe figurar en cualquier agenda que pretenda cambios de gran calado así como el consenso necesario para llevarlas a cabo. Paralelamente, **evitar la excesiva burocratización** de los procedimientos debe facilitar que la ciudadanía se acerque a la eJusticia y colabore en su desarrollo.



- Por supuesto, el **liderazgo institucional** de las estrategias debe estar fuertemente **legitimado** y disfrutar de la **autoridad** del consenso, de forma que pueda **coordinar estrategias, marcar hitos y asignar tareas** de forma ágil y eficiente. Ello debe permitir una **coordinación operativa y ejecutiva con alto poder resolutivo** y flexibilidad que, por otra parte, no debe ir en detrimento del debate y el diálogo.
- La **e-Justicia es una oportunidad**, una oportunidad de cambio, de mejora, de modernización. Sea cual sea el punto de partida, la situación dada, la administración de Justicia debe permitir alcanzar objetivos que beneficien su gestión así como los resultados sobre la ciudadanía.

VII.2. Infraestructuras

- Las infraestructuras son esenciales, pero las realidades no son las mismas. Es aconsejable **ceñir las estrategias al punto de partida tecnológico de cada país** o región para compaginar su capacidad con el logro de los objetivos. Las estrategias en materia de infraestructuras deben ser adaptables.
- En este mismo sentido, debe primar la **sostenibilidad tecnológica y económica** en el medio y el largo plazo de cualquier plan de inversiones, incluyendo la **sostenibilidad estratégica** especialmente cuando ello implique intercambios de bienes y servicios a nivel internacional.
- Contrariamente a lo que ha sucedido en experiencias en todo el mundo, el **diseño de las infraestructuras tiene que venir determinado por los usos y servicios** que va ayudar a proveer, evitando políticas de infraestructuras *per se*, a menudo motivadas por razones ajenas a los objetivos nacionales.
- Este diseño debe promover, además, **soluciones multiplataforma y multicanal** que no fueren al usuario a ser consumidor de unas determinadas tecnologías y que sus aplicaciones puedan ser accedidas de distinto modo. Se debe, pues, **priorizar el acceso a los contenidos y los servicios por delante del acceso a la tecnología**, siendo esta meramente vehicular. Son especialmente ilustrativos las experiencias basadas en

telefonía móvil (con alta capilaridad entre los usuarios) o los **telecentros** (popularizando las infraestructuras en lugar de dotarlas de forma individual).

VII.3. Capacitación

- Se debe perseguir una **alfabetización digital funcional**, por encima de una superficial alfabetización tecnológica centrada en el conocimiento de las herramientas en detrimento de sus usos posteriores.
- Dicha alfabetización o capacitación debe darse en **todos los agentes** (impulsores de los proyectos, principales implicados, agentes vinculados, sociedad civil), dado que una cadena es tan fuerte como el más débil de sus eslabones.
- La capacitación no termina en la formación explícita, sino en la creación de un **clima digital**, un **eAwareness** que permita conocer la sociedad más allá de los usos, dando a conocer sus posibilidades y limitaciones, sus oportunidades y amenazas, cómo el mundo que conocemos está cambiando por la acción de las TIC.
- Por supuesto, no hay que confiar en que todos los agentes compartan el mismo entusiasmo de los impulsores de la e-Justicia. Los **incentivos personales y profesionales**, la **participación en los diseños** de los programas digitales facilitarán en gran medida el trabajo compartido y el logro de los objetivos conjuntos.
- El medio es el mensaje: la **capacitación en línea** se está convirtiendo en una gran herramienta para llevar la formación a territorios y colectivos donde los costes económicos o las circunstancias sociales lo habían dificultado hasta el extremo. Es, además, una excelente puerta de entrada a esta nueva sociedad digital.

VII.4. Contenidos y servicios

- Caso particular del caso general, la **coordinación entre los distintos niveles de la administración** es un requisito absolutamente necesario para lograr una cohesión y una coherencia que deben beneficiar tanto al usuario final, el ciudadano, como a todos los agentes que trabajan directamente en la Administración de Justicia.



- Además de la coordinación, debe haber una total garantía de **compatibilidad** tanto en la provisión de contenidos como de servicios, a nivel legal como a nivel tecnológico.
- La creación de contenidos digitales, sus especiales características, así como su difusión a través de la Red deben permitir una **aproximación a la diversidad** cultural y lingüística de las distintas realidades sociales de un territorio. Por otra parte, se debe evitar empeorar la situación de los colectivos en riesgo de exclusión, a través de políticas de usabilidad y accesibilidad de las plataformas de prestación de servicios. En clave positiva, es una oportunidad el desarrollo de **políticas de e-inclusión** que beneficien a los colectivos más marginados de la sociedad.
- La llamada **web 2.0** – como cúmulo de nuevas perspectivas e interpretaciones sobre el papel de Internet – facilita en gran medida la **autoedición de contenidos, la presencia en la red, la personalización, el trabajo colaborativo**, aspectos todos ellos cruciales en cualquier política de administración electrónica de la Justicia.

VII.5. Marco regulatorio

- La sociedad cambia y las leyes deben modificarse en consecuencia. Será necesaria la **adaptación del marco legal a las nuevas realidades**: jurisdicción, definición de crimen o propiedad intelectual son algunos conceptos que ya han sido puestos en tela de juicio y que han motivado intensos debates y drásticos cambios en el marco legal de muchos países.
- De igual forma, será necesaria también la **adaptación de las leyes procesales** a las mismas aplicaciones de la ejusticia: los nuevos actores, los nuevos escenarios, los nuevos soportes documentales, los nuevos canales de comunicación.
- El **sector de las TIC**, como cualquier otro, requiere también su propia **legislación**, tanto en lo que concierne a las inversiones e infraestructuras como en el ámbito de provisión de servicios, la creación de instituciones – con y sin ánimo de lucro –, la forma de operar en la Red y la forma de interactuar con el resto de agentes.

- De especial sensibilidad dentro del ámbito normativo es la **protección de los datos personales**, velar por la **seguridad de los agentes** así como de las **transacciones** que tengan lugar por los nuevos medios que posibilitan las TIC.
- Un caso al que hay que prestar atención es al de la **identidad en la red** y los aspectos asociados de **certificación y firma digital**, que han de posibilitar la veracidad de las comunicaciones, de los interlocutores, de los documentos y, en definitiva, de cualquier acción en la red.

VII.6. Financiación

- Más que una barrera, la financiación hacia la sociedad de la información debe ser una oportunidad para la **optimización de los recursos**, la **escalabilidad** de los proyectos, la creación de **sinergias** y el aprovechamiento de las **economías de escala**.
- La ejusticia debe suponer un componente **básico de la modernización de la Administración de Justicia** y no un proyecto paralelo sin vinculación alguna con el desarrollo diario de la Administración Pública.

VII.7. Administración de Justicia y eJusticia

- La transición de la Administración de Justicia hacia la ejusticia tiene que traducirse en un **incremento de la cantidad y la calidad de la información** sobre la propia administración de justicia. El **conocimiento** existente en el ámbito debe poder gestionarse al máximo a través de un exhaustivo proceso de **sistematización, categorización y almacenamiento** para su óptima explotación
- No quedan exentos de esta gestión del conocimiento una amplia y mayor **divulgación de los recursos sobre la misma e-Justicia**
- Hay que garantizar la **interconexión entre instituciones y sus aplicaciones** de justicia para que puedan trabajar en red y colaborativamente y, en el límite, llegar a una deseable **gestión compartida de los casos**.



- No solamente la ciudadanía tiene que participar en el diseño de la e-Justicia, sino que hay que avanzar también en el **desarrollo de aplicaciones para acercar la Justicia a los ciudadanos**, siendo las TIC una ocasión inmejorable para tender un puente entre la Administración y los administrados.
- Este puente debe tenderse también a nivel global y **fomentar el uso de la e-Justicia para la cooperación judicial internacional**, tanto entre administraciones como entre ciudadanos de distintas jurisdicciones o nacionalidades. Este aspecto es de especial relevancia en un marco donde la circulación de personas, capitales y mercancías se realiza ya a nivel planetario.

VII.8. Evaluación y seguimiento

- Se propone la **creación de un Observatorio de la e-Justicia** dotado de un grupo de trabajo permanente que ayude al impulso, asesoramiento, seguimiento y evaluación de las políticas, estrategias y proyectos que se realicen en el ámbito de la e-Justicia.
- Se considera también conveniente la elaboración periódicamente de un **Informe de la e-Justicia** que analice el estado de la situación y pueda elaborar pautas e indicaciones de futuro, a los efectos de poder seguir tomando el pulso de la Administración electrónica de Justicia, sus avances y las experiencias negativas de las cuales aprender
- Se propone, asimismo, la dotación de un **Premio a las mejores prácticas en e-Justicia** que sirva tanto como estímulo como de reconocimiento a la creación de buenos proyectos de e-Justicia. El Premio ayudaría, además, a la difusión tanto de premiados como de candidatos, lo que haría aflorar las buenas prácticas en este ámbito para beneficio de la sociedad.
- En el medio plazo, todos estos dispositivos de monitorización permitirán la **sistematización de la información sobre modelos y estrategias de e-Justicia** así como su publicación y difusión.

- La **transparencia**, como medio y como objetivo, ha de ser una de las características a perseguir, tanto en la información y servicios prestados como en el modo en que son prestados, así el modo de funcionamiento de las instituciones.
- Estrechamente ligado a la transparencia, hay que fomentar la calidad en la e-Justicia así como se requiere mismamente de la Administración de Justicia en general, siendo la **certificación de la calidad** una de las mejores formas de explicitar el trabajo bien hecho. Entendemos por calidad, por supuesto, su aplicación en todos los ámbitos: la gestión interna y la atención al ciudadano.

VII.9. Metas principales

En resumen, todos los aspectos mencionados hasta aquí no son sino concreciones de los que deben ser los verdaderos y últimos objetivos principales en la implantación de cualquier estrategia de e-Justicia:

- Aumentar la **eficacia** de la administración de Justicia, para alcanzar más y mejor los objetivos fijados
- **Optimizar** los recursos persiguiendo una mayor **eficiencia**, en beneficio del contribuyente y de la propia Administración, que verá incrementados *de facto* sus propios recursos
- Trabajar para la **transparencia** de la administración de Justicia en base a posibilitar todo tipo de **monitorización** interna y externa de procesos y resultados
- Dirigirnos hacia una **Justicia de proximidad** con el ciudadano y con todos los agentes que trabajan en la administración de Justicia, de forma que ésta se enriquezca con las aportaciones de todos ellos y pueda servir mejor a sus necesidades y a la defensa de sus derechos.