

ESTUDIO COMPARADO
PROYECTO “E-JUSTICIA: LA JUSTICIA EN LA
SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO. RETOS PARA LOS
PAÍSES IBEROAMERICANOS”

"El presente documento, elaborado por encargo del Grupo de Trabajo sobre E-Justicia para la XIII Cumbre Judicial Iberoamericana a celebrar en República Dominicana en Junio de 2006, es un borrador de trabajo para ser sometido a discusión por parte de los miembros del Grupo y de todos los participantes en el Foro Virtual sobre E-Justicia. Les agradeceremos todas sus aportaciones y comentarios respecto a su contenido."



Pere Fabra Abat (Director)

Albert Batlle Rubio

Agustí Cerrillo Martínez

Clèlia Colombo Vilarrasa

Ismael Peña López

Abril 2006

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| Estudio Comparado Proyecto “e-Justicia: La Justicia en la Sociedad del Conocimiento. Retos para los países Iberoamericanos” | 1 |
| Índice | 3 |
| Índice de ilustraciones | 8 |
| Índice de cuadros | 11 |
| Índice de tablas | 13 |
| I. Introducción | 14 |
| <i>I.1 Antecedentes, justificación y objetivos del estudio</i> | 14 |
| I.1.1. Antecedentes | 14 |
| I.1.1. Justificación | 17 |
| I.1.2. Objetivos del Estudio | 20 |
| <i>I.2 Metodología</i> | 21 |
| <i>I.3 Estructura y contenido del estudio</i> | 26 |
| <i>I.4 Equipo de investigación</i> | 30 |
| II. La sociedad de la información en Iberoamérica: desarrollo | 32 |
| <i>II.1 Aproximación teórica a la sociedad de la información</i> | 32 |
| II.1.1 Las Infraestructuras tecnológicas | 34 |
| II.1.1.1 El maquinario o hardware | 34 |
| II.1.1.2 El programario o software | 36 |
| II.1.1.3 La conectividad | 38 |
| II.1.1.4 Interpretación de los indicadores | 41 |
| II.1.2 El sector TIC | 42 |
| II.1.2.1 La instalación de infraestructuras | 43 |
| II.1.2.2 El mantenimiento de infraestructuras | 45 |
| II.1.2.3 La creación de nuevas infraestructuras | 46 |
| II.1.3 La Alfabetización Digital | 47 |
| II.1.3.1 Capacitación tecnológica | 48 |
| II.1.3.2 Capacitación informacional | 49 |

| | | |
|-------------|---|-----------|
| II.1.3.3 | Alfabetización digital funcional y e-Awareness | 50 |
| II.1.4 | Contenidos, Comunidad y Servicios..... | 52 |
| II.1.4.1 | Contenido relevante a nivel local | 52 |
| II.1.4.2 | e-Comunicación entre individuos y comunidades | 54 |
| II.1.4.3 | e-Servicios | 55 |
| II.1.5 | Marco Político y Legal..... | 56 |
| II.1.5.1 | Políticas de Infraestructuras..... | 57 |
| II.1.5.2 | Política educativa..... | 58 |
| II.1.5.3 | Políticas de acceso..... | 59 |
| II.1.5.4 | Políticas de contenidos..... | 59 |
| II.1.5.5 | Brecha digital..... | 60 |
| II.2 | <i>Parámetros e indicadores generales relativos a la transición a la SIC</i> | 60 |
| II.2.1 | Desarrollo de los principales indicadores..... | 60 |
| III. | La Sociedad de la Información en Iberoamérica: estrategias..... | 77 |
| III.1 | <i>Estrategias nacionales para la sociedad de la información</i> | <i>77</i> |
| III.1.1 | El panorama internacional..... | 77 |
| III.1.2 | Estrategias nacionales de los países iberoamericanos | 79 |
| III.2 | <i>Parámetros e indicadores generales relativos a la utilización de las TIC en la Administración Pública y avances de la Administración electrónica</i> | 88 |
| III.2.1 | Parámetros e indicadores generales relativos a la utilización de las TIC en la Administración Pública en los países iberoamericanos | 90 |
| III.2.2 | Los usos de las TIC en las administraciones públicas..... | 95 |
| III.2.3 | Las estrategias de administración electrónica en los países iberoamericanos | 103 |
| IV. | El Poder Judicial en la Sociedad de la Información | 91 |
| IV.1 | <i>Contexto y elementos institucionales.....</i> | <i>91</i> |
| IV.1.1 | Los presidentes o jefes del poder ejecutivo | 96 |
| IV.1.2 | El Poder Judicial..... | 97 |

| | | |
|------------|---|------------|
| IV.2 | <i>Estrategias de implantación de las tecnologías de la información y la comunicación en los sistemas judiciales iberoamericanos.....</i> | 100 |
| V. | El desarrollo de la e-Justicia en Iberoamérica | 106 |
| V.1 | <i>Modelo de análisis: el índice de desarrollo de la e-Justicia</i> | 106 |
| V.1.1 | Los usos de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia | 107 |
| V.1.1.1 | Tratamiento de la información | 110 |
| V.1.1.2 | Gestión de los expedientes judiciales | 115 |
| V.1.1.3 | La relación entre operadores jurídicos..... | 118 |
| V.1.1.4 | La toma de decisiones..... | 121 |
| V.1.2 | El índice de desarrollo de la e-Justicia | 123 |
| V.2 | <i>Infraestructuras en TIC y justicia</i> | 128 |
| V.3 | <i>Formación en TIC en la administración de justicia.....</i> | 137 |
| V.3.1 | Incentivos..... | 140 |
| V.3.2 | Contenidos | 141 |
| V.3.3 | La gestión de la información y el conocimiento en el ámbito judicial | 142 |
| V.3.4 | Usos de las TIC en la administración de justicia..... | 143 |
| V.3.5 | Frecuencia de los distintos usos | 145 |
| V.3.6 | Valoración subjetiva | 148 |
| V.4. | <i>Experiencias de e-Justicia en los países iberoamericanos.....</i> | 152 |
| V. 4.1. | Las aplicaciones generales de las TIC en la administración de justicia | 153 |
| V. 4.2. | Los cuatro estadios de la e-Justicia en Iberoamérica | 168 |
| V.4.2.1. | Tratamiento de la información | 168 |
| V.4.2.2. | Gestión de los expedientes judiciales..... | 192 |
| V.4.2.3. | La relación entre operadores jurídicos | 205 |
| V.4.2.4. | La toma de decisiones | 225 |
| V.4.3. | El índice de desarrollo de la e-Justicia en Iberoamérica | 229 |
| VI. | Cómo afecta la fractura digital a la implementación de la e-Justicia | 239 |
| VI.1 | <i>Introducción.....</i> | 240 |

En los dos apartados inmediatamente anteriores a este se han desarrollado tanto los puntos de partida como los puntos (posibles) de llegada en materia de implantación de la sociedad de la información en los distintos países del estudio, por una parte, así como el nivel de desarrollo de la administración electrónica de Justicia, por otra parte.....240

| | | |
|-------------|--|------------|
| VI.2 | <i>Brecha digital, desarrollo económico y educación</i> | 241 |
| VI.3 | <i>Liderazgo, marco de ordenación y entorno contextual</i> | 247 |
| VI.3.1 | Ámbito general..... | 248 |
| VI.3.2 | Ámbito de la e-Justicia | 250 |
| VI.4 | <i>Infraestructuras tecnológicas</i> | 251 |
| VI.4.1 | Ámbito general..... | 252 |
| VI.4.2 | Ámbito de la e-Justicia | 254 |
| VI.4.2.1 | Maquinario y programario..... | 255 |
| VI.4.2.2 | Trabajo en red con las instituciones judiciales | 256 |
| VI.5 | <i>Sector TIC</i> | 257 |
| VI.5.1 | Ámbito general..... | 257 |
| VI.5.2 | Ámbito de la e-Justicia | 258 |
| VI.6 | <i>Alfabetización Digital</i> | 262 |
| VI.6.1 | Ámbito general..... | 262 |
| VI.6.2 | Ámbito de la e-Justicia | 263 |
| VI.7 | <i>Contenidos, Comunidad y Servicios</i> | 267 |
| VI.7.1 | Ámbito general..... | 267 |
| VI.7.2 | Ámbito de la e-Justicia | 268 |
| VI.8 | <i>Barreras de la brecha digital a la e-Justicia</i> | 270 |
| VII. | Recomendaciones | 274 |
| VII.1 | Ámbito general..... | 274 |
| VII.2 | Infraestructuras..... | 276 |
| VII.3 | Capacitación..... | 277 |
| VII.4 | Contenidos y servicios..... | 278 |
| VII.5 | Marco regulatorio..... | 279 |
| VII.6 | Financiación..... | 280 |

| | | |
|--------------|---|------------|
| VII.7 | Administración de Justicia y eJusticia..... | 281 |
| VII.8 | Evaluación y seguimiento..... | 282 |
| VII.9 | Metas principales..... | 284 |
| VIII. | Bibliografía | 285 |
| IX. | Anexos | 291 |

BORRADOR

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Marco político y normativo de la transición a la Sociedad de la Información

Ilustración 2: Servicios en línea del Ayuntamiento de Barcelona a través del teléfono móvil

Ilustración 3: Espacio de participación social del gobierno brasileño

Ilustración 4: Espacio para el pago de impuestos del gobierno de Argentina

Ilustración 5: Web del gobierno chileno

Ilustración 6: Programa IDABC de la Comisión Europea

Ilustración 7: Estrategia de la administración electrónica (Portugal)

Ilustración 8: Intranet del Consejo General del Poder Judicial (España)

Ilustración 9: Red Iberoamericana de Documentación Judicial

Ilustración 10: Extraordinary Case Remote Electronic Access for the Superior Court (Superior Court of California)

Ilustración 11: Microprogramas radiofónicos (Honduras)

Ilustración 12: Kiosco de información judicial (República Dominicana)

Ilustración 13: Corte Suprema de Louisiana (EUA)

Ilustración 14: First Judicial District of Pennsylvania (EUA)

Ilustración 15: *Indiana Supreme Court* (EUA)

Ilustración 16: Premios *Innovare* (Brasil)

Ilustración 17: Sistema Argentino de Informática Jurídica

Ilustración 18: La casita de Temis (Puerto Rico)

Ilustración 19: Asesoramiento en línea para PC de la Escuela Judicial (Argentina)

Ilustración 20: Sistema en línea de solución de problemas (Tabasco, México)

Ilustración 21: El Judicial (enero-febrero 2006)

Ilustración 22: *Boletim do Ministério da Justiça* (Portugal)

Ilustración 23: Departamento de Justicia (Puerto Rico)

- Ilustración 24: Diario Oficial (Colombia)
- Ilustración 25: Bases de datos públicas y privadas de jurisprudencia (España)
- Ilustración 26: Sistema *Push* (Brasil)
- Ilustración 27: Información sobre el estado de los casos (Uruguay y Argentina)
- Ilustración 28: Certificado digital emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (España)
- Ilustración 29: Sistema *Checkplus* de impresión de cheques (República Dominicana)
- Ilustración 30: Sistema administrativo integrado (Venezuela)
- Ilustración 31: Justiça sem papel (Brasil)
- Ilustración 32: Búsqueda y consulta de casos (Puerto Rico)
- Ilustración 33: Solicitud certificados nacimiento (País Vasco-España)
- Ilustración 34: Obtención de certificados (Chile)
- Ilustración 35: Descarga de formularios (Puerto Rico)
- Ilustración 36: U.S.Court Forms (EUA)
- Ilustración 37: Formularios electrónicos de la Corte Suprema de California (County of San Mateo) (EUA)
- Ilustración 38: Pago de sanciones en línea. Northern territory government (Australia)
- Ilustración 39: Online child support calculation (Indiana-EUA)
- Ilustración 40: Formularios electrónicos de la Corte Suprema de California (County of San Mateo)
- Ilustración 41: Offline child support calculator (Vermont-EUA)
- Ilustración 42: Servicio en línea de presentación de quejas del Consejo General del Poder Judicial (España)
- Ilustración 43: Sistema para la presentación de quejas y sugerencias en línea (Puerto Rico)
- Ilustración 44: Money Claim Online (UK)
- Ilustración 45: Índice de desarrollo de la e-Justicia en Iberoamérica
- Ilustración 46: Fractura digital y e-Justicia

BORRADOR

ÍNDICE DE CUADROS

- Cuadro 1: Información en la página web del gobierno (Chile)
- Cuadro 2: Portal Presidencia de la República (México)
- Cuadro 3: Participación en el portal de la República (Brasil)
- Cuadro 4: Contratación electrónica (Perú)
- Cuadro 5: Pago de impuestos (Argentina)
- Cuadro 6: Intranet del Consejo General del Poder Judicial (España)
- Cuadro 7: Red Iberoamericana de Información y Documentación Judicial
- Cuadro 8: Kioscos de información judicial (República Dominicana)
- Cuadro 9: Carta de los ciudadanos ante la justicia (España)
- Cuadro 10: Premios a páginas web judiciales (EUA)
- Cuadro 11: Premios de innovación en la justicia (Brasil)
- Cuadro 12: Certificado ISO 9000/2000
- Cuadro 13: Curso en línea sobre aplicaciones de búsqueda de información (Argentina)
- Cuadro 14: La casita de Temis (Puerto Rico)
- Cuadro 15: Prepare su PC (Argentina)
- Cuadro 16: Asistencia en línea (México)
- Cuadro 17: El Judicial
- Cuadro 18: Correo electrónico para recibir información judicial (Puerto Rico)
- Cuadro 19: SMS para recibir información judicial (Singapur)
- Cuadro 20: Sistema de Información Jurídica (Costa Rica)
- Cuadro 21: Sistema "Push de processo" (Brasil)
- Cuadro 22: Punto neutro judicial (España)
- Cuadro 23: Convenio de colaboración CGPJ-Procuradores (España)
- Cuadro 24: Test de compatibilidad (España)
- Cuadro 25: Modernización de la oficina judicial (España)
- Cuadro 26: Proyecto de Desarrollo de Juzgado Modelo (Argentina)

- Cuadro 27: Checkplus (República Dominicana)
- Cuadro 28: Sistema administrativo integrado (Venezuela)
- Cuadro 29: CM/ECF (EUA)
- Cuadro 30: Projeto Juizados Virtuais
- Cuadro 31: Mesas de entradas virtuales (Argentina)
- Cuadro 32: Sistema de manejo de casos (Venezuela)
- Cuadro 33: Sistema Integral de Seguimiento de Expedientes (México)
- Cuadro 34: Sistema integral de recolección y procesamiento de datos
- Cuadro 35: Videoconferencia (España)
- Cuadro 36: Videoconferencia (Singapur)
- Cuadro 37: TV y Rádio Justiça
- Cuadro 38: Inicio de procesos por teléfono (Singapur)
- Cuadro 39: Kioscos para el pago de sanciones (Singapur)
- Cuadro 40: Descarga de formularios (EUA)
- Cuadro 41: Cuentas con la justicia en línea (España)
- Cuadro 42: Asistencia jurídica en línea para la redacción de demandas (EUA)
- Cuadro 43: Asistencia jurídica en línea para la redacción de demandas (EUA)
- Cuadro 44: Asistencia jurídica para colectivos desfavorecidos
- Cuadro 45: *Money Claim Online*
- Cuadro 46: Cybercourt en Michigan (EUA)
- Cuadro 47: *eAlternative Dispute Resolution* (Singapur)
- Cuadro 48: Family Winner (Australia)
- Cuadro 49: Sistemas de apoyo a la toma de decisiones judiciales (Nueva Zelanda)

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Índice de infraestructura de telecomunicaciones (IT) de la UNPAN

Tabla 2: Indicadores del índice de infraestructura de telecomunicaciones de la UNPAN, 2005

Tabla 3: Índice de Potencial para la Conectividad (Networked Readiness Index)

Tabla 4: Estrategias nacionales para la transición a la Sociedad de la Información

Tabla 5: Ránking en el Índice de Disposición para la administración electrónica en Iberoamérica

Tabla 6: Cuarta encuesta anual sobre gobierno electrónico

Tabla 7: Servicios prestados en cada estadio y ránking en el Índice de participación telemática en Iberoamérica

Tabla 8: Estrategias de administración electrónica en Iberoamérica

Tabla 9: Índice de desarrollo de la e-Justicia

Tabla 10: Infraestructuras tecnológicas en la administración de justicia

Tabla 11: Grado en que las intranets favorecen diferentes comportamientos

Tabla 12: Intercambio de datos entre operadores jurídicos

Tabla 13: Índice de desarrollo de la e-Justicia en Iberoamérica

I. INTRODUCCIÓN

I.1 Antecedentes, justificación y objetivos del estudio

I.1.1. Antecedentes

La XIII Cumbre Judicial Iberoamericana que tendrá lugar en Santo Domingo (República Dominicana) a finales de junio del año 2006 se desarrollará en torno al eje temático general de “Referentes Iberoamericanos de Justicia: una respuesta frente a los retos de la Sociedad del Conocimiento”. Una de las cuatro grandes áreas que abordarán los miembros de la Cumbre es la referente a “E-Justicia: la Justicia en la Sociedad del Conocimiento”, cuyos resultados buscan ofrecer orientaciones comunes para la progresiva implantación efectiva de la sociedad del conocimiento en el ámbito judicial de los países iberoamericanos.

El proceso preparatorio hacia la XIII Cumbre Judicial Iberoamericana ha incluido la conformación de diversos grupos de trabajo a fin de elaborar la documentación y materiales necesarios para el debate y adopción de acuerdos durante la Cumbre. El Grupo de Trabajo sobre “E-Justicia” ha estado integrado por expertas y expertos designados por Brasil, Costa Rica, Honduras, México y Portugal y bajo la coordinación de la Suprema Corte de Justicia de la República Dominicana, representada por el Dr. Luis Henry Molina, Director de la Escuela Nacional de la Judicatura.

La labor del Grupo de Trabajo E-Justicia ha tenido como referentes inmediatos la Carta de los derechos de las personas frente a la justicia en

el ámbito iberoamericano, así como las resoluciones finales de la VIII Cumbre de Presidentes de Supremas Cortes y Tribunales Supremos de Justicia y el IV Encuentro de Consejos de la Judicatura de Iberoamérica, realizados en Copan –Honduras- y San Salvador -El Salvador- durante el año 2004.

Estos documentos reflejan el consenso existente entre los Poderes Judiciales de la región al entender que la adopción de las tecnologías de información y comunicación en los sistemas de administración de justicia de los países iberoamericanos constituye un imperativo tanto en los aspectos de eficacia y eficiencia de los mismos, como en los de equidad, transparencia, acceso a la justicia y contribución a la gobernabilidad y la protección de derechos.

En relación a estos aspectos, recordaremos que la VIII Cumbre y el IV Encuentro establecieron compromisos en torno a las acciones siguientes:

“Primera: Trabajar incesantemente en la introducción de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, para lograr la mayor eficacia y celeridad de las operaciones relacionadas con la administración de justicia.

Segunda: Materializar acuerdos de intercambio y convenios de cooperación, entre las Cortes y Tribunales Supremos y los Consejos de la Judicatura de Iberoamérica, a fin de brindar una mayor asistencia en la utilización de nuevas tecnologías. En este sentido, cuidaremos de que lo anterior no quede limitado por cláusulas restrictivas introducidas en los contratos con proveedores y organismos financieros.

Tercera: Dotar a los Centros de Documentación e Información Judicial con la técnica informática que permita almacenar toda la información necesaria a estos efectos, respetando la legislación interna sobre protección de datos de carácter personal, y explotando las posibilidades de comunicación e intercambio que ofrecemos a través de IberIUS (Red Iberoamericana de Centros de Documentación e Información Judicial).

Cuarta: Realizar las acciones correspondientes para lograr un cambio cultural de la comunidad jurídica y la adaptación de la legislación interna que permita que las nuevas tecnologías sean vehículo propicio para elevar la preparación técnica y profesional de los jueces, funcionarios y auxiliares de la justicia, estableciendo los mecanismos que faciliten, en nuestras Cortes y Tribunales Supremos de Justicia y a los Consejos de la Judicatura, un intercambio fluido de información, jurisprudencia, legislación y doctrina científica más actualizada, para mejorar el servicio al usuario de la justicia.

Quinta: Impulsar los cambios legislativos necesarios que hagan posible la utilización de los beneficios que aportan las nuevas tecnologías en la administración de la justicia, especialmente en lo relacionado con el auxilio judicial internacional y dentro del marco que ofrecemos a través del proyecto de Red Iberoamericana de Cooperación Judicial (Iber-RED), que aprobamos en esta edición.

Sexta: La función judicial de Iberoamérica procurará la mayor difusión posible a los medios técnicos de manera especial en herramientas de desarrollo para optimizar las condiciones técnicas y minimizar costos de

licencias. También intercambiarán información de negociaciones con las transnacionales sobre los costos de licencias operativas anuales.”¹

Con estos antecedentes y a fin de disponer de la información suficiente para poder preparar las conclusiones a adoptar por parte de la XIII Cumbre Judicial Iberoamericana en el ya referido ámbito temático de la “E-Justicia”, el Grupo de Trabajo responsable de este ámbito, en su Primera Reunión Preparatoria celebrada en Santa Cruz de la Sierra (Bolivia) durante los días 8 a 10 de marzo de 2005, se planteó llevar a cabo diversas actividades que permitieran determinar tanto los avances de los poderes judiciales iberoamericanos en la aplicación de las TIC a la justicia como proponer las necesarias recomendaciones para la plena integración de las estrategias de administración electrónica a los poderes judiciales iberoamericanos. Entre estas actividades figuraba la redacción de un estudio-informe comparado sobre el grado de implantación de la sociedad de la información en el ámbito judicial iberoamericano. Este estudio es el que se presenta en este documento.²

I.1.1 Justificación

Como ya se indicaba en la propuesta de actividades elaborada por el propio Grupo de Trabajo, la implantación de las vastas redes de

¹ Declaración del IV Encuentro Iberoamericano de Consejos de la Judicatura y VIII Cumbre Iberoamericana de Presidentes de Cortes Supremas y Tribunales Supremos de Justicia, Copán-San Salvador, 2004

² Véase los antecedentes y justificación expuestos en la Propuesta Consolidada del Grupo de Trabajo sobre E-Justicia: “Proyecto E-Justicia: la Justicia en la Sociedad del Conocimiento. Retos para los países iberoamericanos”. Santo Domingo, 31 de agosto de 2005. (Documento de trabajo) y que en parte se han recogido en este apartado y en el siguiente.

comunicación, especialmente las telemáticas, está originando una rápida transformación de los tradicionales modos de organización social, producción de riquezas, distribución y consumo. La gestión de los procesos productivos, de los servicios y de toda una gama de prácticas sociales se suma a cambios en los modos de organización social, estilos de vida y patrones de convivencia. Las transformaciones más agudas están en curso y afectarán, en los próximos años no sólo a las sociedades de los países más avanzados económica y tecnológicamente, sino que determinarán las formas en que los países menos desarrollados se articulan en la economía global y el flujo mundial de informaciones, valores, mercancías y personas.³

Las administraciones públicas y de servicios básicos y sociales no quedan al margen de estas transformaciones. Así, la administración de justicia, en tanto servicio público se ve compelida a la transición hacia los nuevos modos de gestión determinados por las prácticas en uso en otras esferas de gestión.

Los estudios en curso sobre la sociedad de la información y el conocimiento, sin embargo, han establecido con bastante precisión que el paradigma en proceso de constitución va más allá de la incorporación y uso de tecnologías. En la medida en que en las esferas económica, social y cultural continúen expandiéndose los parámetros de celeridad, acceso efectivo, eficiencia, eficacia, simultaneidad e interactividad, se incrementará considerablemente la demanda de que también la administración de justicia, entendida como servicio público, integre las

³ Castells, Manuel, *La Galaxia Internet*, Plaza y Janés, Madrid, 2001

técnicas, modelos y herramientas de gestión así como procedimientos que la equiparen a otras dimensiones de la vida social.

Nuevas figuras de derecho y nuevas cuestiones doctrinales están surgiendo al amparo de las nuevas realidades económicas y sociales impulsadas por los cambios tecnológicos. Los cambios en los modelos de gestión, la normativa y los procedimientos en alguno de nuestros fueros o materias jurisdiccionales no podrán implementarse sin ir a las dimensiones más profundas en que se sustentan nuestros poderes judiciales. Así, a la par que se introduzcan modos de actuación, procedimientos y técnicas a la altura de la sociedad de la información en cualquiera de los ámbitos judiciales, se irá produciendo una creciente demanda de su extensión hacia todos los demás, en consonancia con el debido proceso.

La reforma de la gestión del proceso judicial conforme a la ampliación del uso de Internet y las intranets y el establecimiento de formas de consulta en línea y tiempo real entre instancias jurisdiccionales del mismo y de distinto nivel será considerado un requerimiento no sólo de eficiencia y eficacia jurídica, sino del debido proceso en términos de una justicia a tiempo y la eliminación de las demoras innecesarias. Una gestión más colectiva, horizontal y colegiada de las audiencias impulsadas por la capacidad de comunicación, consulta y referencia que implicará la sociedad de la información en el ámbito judicial se avizora ya en el horizonte de la administración jurisdiccional.

Los cambios en roles y atributos de los diversos actores, operadores y usuarios de la administración de justicia son previsibles. Se requiere, entonces, profundizar en el estudio y la reflexión de los fenómenos en

curso, para determinar con mayor precisión la dirección en que se producirán dichos cambios.

I.1.2. Objetivos del Estudio

Es precisamente a estos efectos que 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.

Es por todo ello que los objetivos establecidos por el Grupo de Trabajo para el Estudio de referencia fueron los siguientes:

- Establecer una línea de base de indicadores y parámetros cuantitativos y cualitativos sobre la transición a la sociedad del conocimiento en el ámbito judicial de los países iberoamericanos.

- Determinar las prácticas y modos de organización actuales que viabilizan u obstruyen el establecimiento del paradigma de la sociedad de la información en los sistemas de administración de justicia de los países iberoamericanos.
- Analizar los factores de brecha digital que afectan a los sistemas de administración de justicia en los países iberoamericanos.
- Recomendar modos de organización, medidas y estrategias articuladas en un plan de acción para la sociedad de la información en la administración de justicia en los países iberoamericanos.

Estos cuatro grandes objetivos son los que, en síntesis, han guiado la redacción del presente documento. No obstante, el desarrollo de la investigación y la propia metodología utilizada (*vid.* apartado siguiente) han comportado una mayor complejidad en la estructura del estudio que, como se verá, no sigue estrictamente el orden de presentación de aquellos objetivos.

I.2 Metodología

Dados los objetivos del proyecto, una de las características principales de la aproximación metodológica del presente informe debía ser necesariamente la de su interdisciplinariedad, puesto que en el mismo no sólo se integran perspectivas provenientes del ámbito de lo jurídico con la perspectiva tecnológica, sino también con enfoques propios de la gestión y administración pública, las políticas públicas, la gestión del conocimiento y en particular, dado el entorno tan institucionalizado que se analiza, la gestión del cambio. Para ello se ha recurrido tanto a metodologías de carácter cuantitativo (cuestionarios, análisis estadístico, descripción

gráfica, etc.), como a métodos de análisis cualitativo propios de las ciencias sociales.

El estudio se ha realizado entre los meses de septiembre de 2005 a abril del 2006. Atendido el gran número de países intervinientes así como la imposibilidad de realizar un trabajo de campo extenso en cada uno de los veintidós países miembros de la Cumbre, se ha hecho un uso intensivo de todas las herramientas tecnológicas disponibles para llevar a cabo la investigación (en especial Internet). En una primera fase, el equipo de investigación ha efectuado una **compilación y análisis de documentos** publicados por organismos e instituciones internacionales sobre los usos y alcances de las tecnologías de la información y la comunicación en los países iberoamericanos y, en particular, de su aplicación al ámbito de la administración de justicia (ver Anexos). Para ello se han tenido en cuenta las indicaciones que ya fueron determinadas en la propuesta del Grupo de Trabajo.

Simultáneamente el equipo de investigación elaboró un **cuestionario** (ver Anexo 1) que sirvió de base para la consulta interna a cada uno de los poderes judiciales representados en la Cumbre. Este cuestionario constaba de **tres grandes apartados**: el primero de ellos incorporaba preguntas encaminadas a determinar la existencia de los **elementos posibilitadores para la aplicación de las TIC en la administración de justicia** (existencia de una estrategia específica de incorporación de las TIC a la justicia, operadores que participaron en el diseño de la estrategia, objetivos que guían la estrategia, liderazgo de la misma, entidades responsables de la implementación, reformas legales emprendidas, nivel de inversiones TIC en la administración de justicia del país, nivel actual de infraestructuras –

hardware i software-, nivel, tipos y frecuencias de uso, nivel de capacitación y acciones de formación; el segundo apartado pretendía obtener **información sobre la existencia de aplicaciones y usos de la TIC en el tratamiento de la información y, en general, la gestión de las oficinas judiciales** (incluía preguntas sobre la existencia de sistemas integrados de gestión, sistemas de información jurisdiccional, existencia de intranets, uso de aplicaciones de inteligencia artificial, sistemas de interconexión entre distintos órganos judiciales, elementos de seguridad, boletines, canales de comunicación diversos, etc.); y, finalmente, un gran tercer apartado recogía cuestiones relativas a las **relaciones entre la administración de justicia y los ciudadanos** (existencia de sistemas de difusión de la información jurisprudencial, organización del poder judicial y tribunales, sistemas de relación interactivos a disposición de las partes implicadas en un proceso, campañas de información, elementos de seguridad en las transacciones, tipos de canales de comunicación utilizados entre la administración de justicia y los ciudadanos, canales de consulta y tipos, asistencia jurídica mediante el uso de las TIC o la existencia de sistemas de evaluación de la satisfacción de los usuarios de la justicia). En total más de treinta preguntas a través de las cuales ha sido posible obtener una primera imagen a gran escala del estado en que se encuentra el uso de las TIC en los sistemas de justicia de los países miembros de la Cumbre.

El cuestionario fue remitido a los coordinadores nacionales representantes de los órganos judiciales de cada país. Tal como ya había establecido el Grupo de Trabajo, estos coordinadores nacionales han actuado como nodos de enlace del equipo de investigación para dicha consulta interna en su país respectivo, a fin de poder efectuar la recolección de información antes señalada. La asistencia de estos coordinadores

nacionales era crítica para que el equipo de investigación pudiera desarrollar con éxito la tarea encomendada. Finalmente se han obtenido las respuestas al cuestionario de 18 de los 22 países miembros de la Cumbre (aunque no en todos los casos se ha respondido a la totalidad de las cuestiones planteadas, lo que motiva que la información relativa a algunos de los países no pueda ser completa).

Paralelamente y a los efectos de disponer de una metodología que permitiera comparar con criterios suficientemente objetivos el grado de preparación o avance de las diferentes sistemas de justicia de los países iberoamericanos en el ámbito de la aplicación de las TIC, se ha construido un **índice de desarrollo de la e-justicia** que está conformado por distintas variables que describen el estado de las aplicaciones TIC en la administración de justicia y que se agrupan en cuatro grandes apartados: aplicaciones para el **tratamiento y diseminación de la información**, aplicaciones para la **gestión procesal y el tratamiento de expedientes judiciales**, aplicaciones que facilitan la **relación entre la administración de justicia, operadores jurídicos y ciudadanos**, y aplicaciones que facilitan la **toma de decisiones**. Estas aplicaciones, a su vez, se ordenan en base a dos criterios como son el **nivel de complejidad** de la aplicación (muy superior, por ejemplo, en el caso de un asistente para la toma de decisiones judiciales basado en una aplicación de inteligencia artificial que en una página web que ofrece información plana al ciudadano) y el **nivel de interacción** que la aplicación proporciona (no es lo mismo una aplicación que nos permite conocer el estado de un procedimiento que otra que nos permite tramitar directamente de forma telemática todo el proceso, presentando escritos, recibiendo comunicaciones, etc.).

Este instrumento, cuando se aplica a la información que se ha obtenido tanto a través del análisis de la documentación y estudios disponibles como de los resultados del cuestionario que cada país entregó al equipo de investigación (y que se adjuntan como Anexos), permite ofrecer una imagen global y comparativamente significativa de cual es el grado de implantación de las TIC en los sistemas de justicia iberoamericanos, lo que, en definitiva, constituye el objetivo central del presente informe.

Debe hacerse notar que en aquellos apartados del informe en el que se exponen directamente resultados extraídos del cuestionario se contemplan solamente los resultados correspondientes a los 18 países que remitieron sus respuestas –que, como se ha dicho, en algún caso fueron sólo parciales por no estar disponible la información que se solicitaba-, sin perjuicio que, en posteriores ediciones de este informe, se introduzcan los datos de aquellos países que no pudieron enviar a tiempo las respuestas al cuestionario. En cualquier caso, debe destacarse que aquellos apartados en los que el informe se apoya en información estadística disponible o en estudios previos se ha intentado, siempre que ello ha sido posible, incorporar los datos de los 22 países miembros de la Cumbre.

Debe destacarse asimismo que en la versión final del estudio se han tenido en cuenta también las valiosas aportaciones realizadas por más de 50 expertos de la región al Seminario Virtual, seguido de Debate, que se desarrolló durante la primera quincena del mes de abril de 2006 en el sitio web www.ejusticia.org puesto en marcha por iniciativa del mismo Grupo de Trabajo.

En definitiva, el informe pretende ofrecer una primera aproximación, a escala muy general, del grado de implantación de las tecnologías de la información y la comunicación en los sistemas judiciales iberoamericanos, presentar algunos ejemplos de buenas prácticas que se están llevando a cabo, reflexionar sobre las dificultades que el proceso conlleva y proponer algunas recomendaciones que puedan guiar a los miembros de la Cumbre en la toma de decisiones para profundizar en el camino ya emprendido de utilizar todas las potencialidades que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación para garantizar una administración de justicia de calidad, rápida, eficaz y transparente, siempre al servicio del ciudadano. Pero creemos que, desde el punto de vista de los resultados, tan importante como la presentación de este estado de la cuestión es el haber tenido la oportunidad de formular un modelo de análisis que pueda servir para profundizar, en sucesivos informes, en los resultados de esta primera entrega a fin de evaluar los avances que se vayan produciendo en este campo.

I.3 Estructura y contenido del estudio

El presente estudio se estructura en seis grandes apartados o capítulos. Después de esta Introducción (I), en el apartado II se realiza una aproximación al estado de desarrollo de la Sociedad de la Información en Iberoamérica en el que, después de una presentación de los elementos claves que definen este nuevo contexto –infraestructuras, capacitación, usos o marcos regulatorios- (II.1), se presentan una serie de parámetros e indicadores generales relativos a la transición de los países iberoamericanos a la SI (II.2).

El apartado III analiza sumariamente las distintas estrategias nacionales que se han puesto en marcha por parte de los gobiernos para la transición a la sociedad de la información, valorando su momento de desarrollo (III.1). Del mismo se desprende que prácticamente todos los países han culminado ya la fase de elaboración de estrategias nacionales y se encuentran ya en la fase de definición de políticas, si bien un buen grupo de ellos (alrededor de un tercio, correspondiente a los países que se avanzaron en la definición de estrategias nacionales) se encuentra ya plenamente en la fase de desarrollo de proyectos específicos. En este mismo capítulo se presentan y analizan una serie de parámetros e indicadores relativos a la utilización de las TIC en el sector público en general, así como las estrategias de administración electrónica (III.2).

El apartado IV entra ya de lleno en el análisis del Poder Judicial en la Sociedad de la Información en los países iberoamericanos. Una de las conclusiones que se derivan del estudio es que si bien en la mayoría de estrategias nacionales para la transición a la SI señalan como sector clave a desarrollar el del gobierno electrónico (e-gobierno) o la administración electrónica (e-administración), en ninguna se hace mención explícita al ámbito de la e-justicia, es decir, a la aplicación de las TIC a la administración de justicia. Por ello el estudio hace hincapié, en una primera parte de este capítulo, a la importancia del contexto y de los elementos institucionales, en la medida que ello muestra el carácter decisivo que tiene el hecho de asegurar un liderazgo fuerte y claro de los responsables del Poder Judicial en la transición de sus sistemas de justicia al nuevo contexto informacional (IV.1) y, seguidamente, se presentan las estrategias sectoriales que, en el ámbito de la justicia, han empezado a ponerse en marcha en los distintos países miembros de la Cumbre (IV.2).

Todo ello converge finalmente en el apartado V, en el que se presenta el modelo de análisis a partir del cual se construye el índice de desarrollo de la e-justicia (V.1-V.3), se aplica este índice a la situación en Iberoamérica, a la vez que se presentan algunas buenas prácticas de e-justicia en el resto del mundo (V.4). La imagen resultante muestra que los países de la región – incluidos España y Portugal- si bien han empezado a implementar soluciones TIC a sus administraciones de justicia, estas se limitan todavía en general a los estadios de las aplicaciones centradas en el tratamiento y difusión de la información y las aplicaciones de gestión, siendo todavía muy escasos los ejemplos de aplicaciones encaminadas directamente a facilitar la relación bidireccional entre la administración de justicia, operadores jurídicos y ciudadanos, por no hablar de las soluciones encaminadas a facilitar la toma de decisiones (agentes inteligentes a disposición de los jueces), que prácticamente no existen. Ello explica que la media del índice para los 18 países que contestaron al cuestionario quede fijada en el nivel 38 (el nivel máximo es 100).

También hay que destacar, en este punto, que los distintos sistemas de justicia iberoamericanos no se encuentran en una situación homogénea por lo que al desarrollo de la e-justicia se refiere (lo cual era de esperar atendidos los distintos ritmos en que se han ido desarrollando las estrategias nacionales de transición a la SI), sino que aparecen claramente, cuando se consideran en conjunto todas las variables que componen el índice, tres grupos de países: aquellos que se encuentran en un estadio claramente inicial (índices entre 20 y 30 como son Colombia, Guatemala, Honduras, Panamá, Perú y Uruguay); los que se encuentran alrededor de la media de la región (entre 30 y 40: Chile, Cuba, España, México, Portugal y República

Dominicana); y aquellos con índices superiores al 40 (Argentina, Brasil, Costa Rica, El Salvador, Puerto Rico y Venezuela), aunque debe señalarse que dentro de este grupo Brasil y Venezuela muestran índices claramente superiores (por encima de 60). Asimismo, se aprecia que no existe una correlación directa entre el nivel de *e-readiness* de un país, el nivel de preparación para el gobierno electrónico y el índice de desarrollo de la e-justicia.

Finalmente, en el apartado VI se considera la problemática de la brecha digital en sus diferentes aspectos (desarrollo económico, educación, liderazgo, infraestructuras tecnológica, sector TIC, alfabetización digital, contenidos, comunidad y servicios) y como afecta ello al desarrollo e implementación de la e-justicia.

El informe concluye, en su apartado VII, con un conjunto de indicaciones y recomendaciones que se derivan tanto de la evidencia empírica que arrojan los datos y documentación en los que se basa el estudio como de la necesaria contrastación de estos datos con los planes y agendas de los organismos internacionales, en particular los reflejados en los documentos de la Cumbre Mundial para la Sociedad de la Información, en sus dos reuniones de Ginebra-2003 y Túnez-2005. Se trata, en definitiva, de comentarios que pretenden ofrecer un elemento más de reflexión a los decisores de la región a fin de que puedan planificar sus estrategias de futuro en el ámbito de la e-justicia con un conocimiento más cercano de la realidad actual y de aquellas experiencias o modelos que han demostrado mejores virtualidades.

Finalmente, a los efectos de complementar e ilustrar algunas de las informaciones y datos presentados en el estudio, el informe se acompaña de cuatro anexos documentales⁴ que contienen, respectivamente, (1) las respuestas de los distintos países al cuestionario base, así como (2) la información relativa a las estrategias nacionales para la transición a la Sociedad de la Información, (3) las estrategias nacionales relativas al Gobierno Electrónico y (4) las estrategias para la Administración de Justicia electrónica, siempre en relación a los países miembros de la Cumbre Judicial Iberoamericana.

I.4 Equipo de investigación

El presente estudio ha sido redactado por un equipo de profesores de los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la Universitat Oberta de Catalunya (Barcelona) cuya tarea investigadora se lleva a cabo en el marco del Instituto Interdisciplinario de Internet (IN3) de la misma universidad y compuesto por las siguientes personas:

- Dr. Pere Fabra Abat. Profesor de Teoría y Filosofía del Derecho, Director de los Estudios de Derecho y Ciencia Política y coordinador del informe.
- Dr. Albert Batlle Rubio. Profesor de Ciencia Política y Director del Programa de Doctorado sobre Sociedad de la Información de la Universitat Oberta de Catalunya.
- Dr. Agustí Cerrillo Martínez. Profesor de Derecho Administrativo y Director del Grupo de Investigación sobre e-Justicia adscrito al IN3.

⁴ Cabe apuntar que, debido al volumen de los anexos se adjuntan en un primer momento en formato CD-ROM, sin perjuicio de que puedan estar disponibles *on line* en un futuro.

- Lic. Clelia Colombo Vilarrasa. Becaria de investigación y doctoranda del programa sobre Sociedad de la Información IN3-UOC.
- Lic. Ismael Peña López. Profesor de Políticas Públicas para el Desarrollo. Miembro del Grupo de Investigación sobre e-Justicia.

Los redactores queremos mostrar aquí nuestro agradecimiento a todos los miembros del Grupo de Trabajo sobre E-Justicia de la XIII Cumbre Judicial Iberoamericana y, en particular, a su responsable D. Luis Henry Molina tanto por la oportunidad que ha representado poder colaborar en este proyecto como por la asistencia y apoyo prestados en todo momento. Igualmente debemos dar las gracias a todos los coordinadores nacionales –anónimos, en muchos casos, para nosotros- que rellenaron los cuestionarios por países, así como a todos los participantes en el Seminario Virtual y en el Debate que se celebró en el sitio web www.ejusticia.org. Igualmente, agradecer a Esther Hernández Medina por su eficiente apoyo en los encuentros del grupo de trabajo y su excelente sistematización de los resultados del mencionado Seminario, así como a Claudia Chez Abreu por su asistencia logística a lo largo del proceso y en la edición final de este informe.

II. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN IBEROAMÉRICA: DESARROLLO

II.1 Aproximación teórica a la sociedad de la información

Desde que Simon Moores⁵ acuñara el término *brecha digital* en 1996 para hacer referencia a la fractura que podía haber entre "conectados" y "no conectados"⁶, el término ha ido ganando en profundidad y relevancia. Cuando son ya varios los intelectuales que apuntan a la revolución de las tecnologías de la información y la comunicación como la tercera revolución industrial, tener o no tener acceso a las TIC y, a través de ellas, poder conectarse a un nuevo mundo de contenidos y servicios, el concepto puede que no sea trascendental, pero casi.

Es en este último sentido que querríamos abordar las siguientes páginas: en la capacidad que presentan los distintos países de poder vivir en la Sociedad de la Información, entendida esta como el nuevo marco socioeconómico dentro del cuál se moverá el progreso de las sociedades en los próximos años. No se trata, pues, solamente, de una simple cuestión de acceso a determinada tecnología y, en consecuencia a unos determinados contenidos y servicios, ni tan sólo de la capacidad de unos ciudadanos de utilizar dichas tecnologías y de utilizarlas eficaz y eficientemente.

⁵ Se atribuye a él el término aunque era de uso común ya a finales de los noventa en la Administración Clinton, cuando los primeros navegadores gráficos se habían hecho populares y la novedad del acceso a Internet estaba en pleno apogeo... para algunos.

⁶ http://es.wikipedia.org/wiki/Brecha_digital

Se trata, simple y llanamente, del potencial de crecimiento y progreso en el que están invirtiendo estas sociedades, de las posibilidades con las que encaran el inminente futuro. Creemos que más que una oportunidad, de lo que se trata es de las normas del juego en este nuevo tablero que es la globalización.

En los próximos apartados queremos apuntar brevemente algunas definiciones básicas que vengan a ayudarnos a entender las cifras, tablas y gráficos que seguirán. Sin ánimos de ser exhaustivos, daremos un repaso general a todos los eslabones de la cadena que une – o separa – a una persona de unos contenidos y servicios digitales de calidad, y lo haremos yendo desde lo más básico y elemental, las infraestructuras, hasta los contenidos y servicios mismos, pasando por la capacitación y la creación de capital humano. En última instancia, aunque en muchos casos de forma previa o simultáneamente a todos los puntos vistos con anterioridad, haremos un breve análisis al marco político y normativo que ha de acompañar – o fomentar – la correcta transición hacia una Sociedad de la Información.

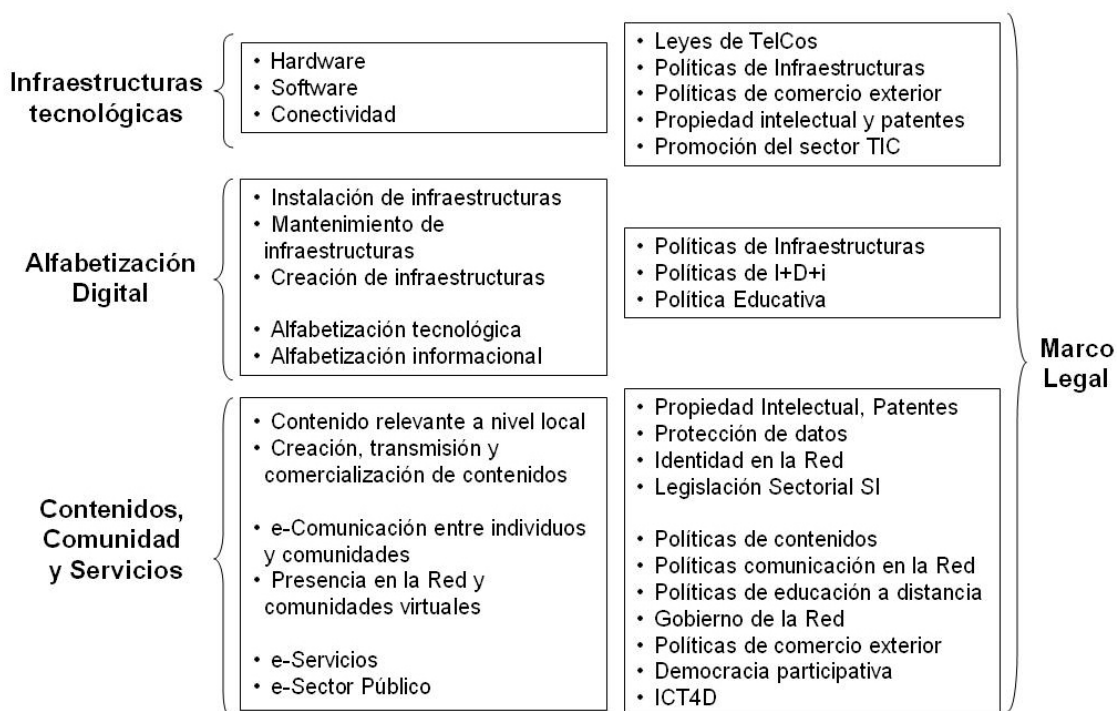


Ilustración 1: Marco político y normativo de la transición a la Sociedad de la Información

II.1.1 Las Infraestructuras tecnológicas

II.1.1.1 El maquinario o hardware

Como su propio nombre indica, por las máquinas entendemos todos aquellos aparatos que permiten el acceso a contenidos y servicios digitales. Está claro que podemos agruparlos bajo dos grandes conceptos:

- Infraestructuras industriales
- Electrónica de consumo

Dentro del primer grupo podríamos englobar, por una parte, los servidores, conmutadores y otras inversiones que sirven para ofrecer básicamente servicios de conectividad, ya sean servicios de servicios de telefonía – fija o

móvil – o bien de conectividad entre ordenadores a través de ISP⁷ y, a menudo, utilizando también las redes de telefonía. A pesar que estas infraestructuras son absolutamente cruciales, normalmente no suelen centrarse los análisis en el capital de qué disponen, sino de las prestaciones que son capaces de dar. Por este motivo, este grupo suele analizarse cuantitativamente, contando líneas de telefonía instaladas o el número de ISP en una determinada área geográfica, o bien la calidad del servicio prestado, a mediante el costo para el usuario de utilizar dichas infraestructuras o mediante el ancho de banda, alcance, etc. ofrecido para la conexión a la red. Así, pues, aún tratándose de maquinario o hardware – los servidores, los conmutadores, los cables, las antenas, etc. – lo habitual es clasificar este grupo dentro de los **servicios de telecomunicación** o **servicios de acceso** a la red.

Por norma general, al hablar de maquinario o *hardware* nos estaremos refiriendo a los dispositivos que el usuario final utiliza para disfrutar de contenidos y servicios digitales. Es habitual centrar la atención en los ordenadores, pero muchas buenas y exitosas prácticas han demostrado que otros dispositivos, entre ellos los dispositivos móviles – en gran auge – con el teléfono móvil o celular como líder indiscutible, pueden tener tanta o mejor adaptación en determinados entornos.

Por otra parte, hay que saber discernir el nivel de interacción y la calidad de acceso que permite cada dispositivo para poder discriminar, ante distintas magnitudes, cuál de ellas es realmente más significativa. Así, mientras que la diferencia de prestaciones entre un ordenador personal de última generación y un fax es evidente, no lo es tanto un ordenador al

⁷ Del Inglés *Internet Service Provider* o Servicio de Provisión de Internet

límite de la obsolescencia conectado por vía satelital frente a un teléfono de tercera generación navegando cómodamente por la red.

Los principales indicadores que podemos hallar harán referencia a las líneas de telefonía fija, el número y tipo de unidades de telefonía móvil, las computadoras de sobremesa y portátiles, etc. Sin embargo, a medida que la tecnología avanza, y a medida que los servicios se hacen más complejos con ella, otro maquinario como los dispositivos móviles (p.ej. agendas electrónicas o *buscas*) o bien tecnologías de reciente implementación como la televisión digital, los dispositivos de voz e imagen por IP, etc. empiezan a aparecer también en determinados indicadores. Su función no es tanto ver si hay o no una relativa implantación de las TIC en una determinada sociedad, sino su nivel de profundidad, su adopción tácita para las tareas más elementales y, por tanto, el nivel de "invisibilidad"⁸ de esta tecnología. En otras palabras, determinados indicadores nos dan una idea aproximada no tanto de la cantidad como de la calidad de la Sociedad de la Información de qué disfruta determinado país.

II.1.1.2 El programario o software

Por el programario – más conocido como *software* – entendemos las aplicaciones que van instaladas en el ordenador, o en un servidor remoto, y que ejecutan determinadas tareas en base a las especificidades que tenga dicho programa.

⁸ Se considera que una tecnología es "invisible" cuando se ha popularizado de tal forma que ha desaparecido la "magia" que la hacía funcionar y su usuario ha dejado ya de preguntarse por su diseño, sus cómo y, simplemente, la usa: casos prácticos son el motor de explosión, la telefonía por cable o una célula fotoeléctrica que activa la luz del baño al entrar.

Por norma general, no suele haber datos segregados sobre programario y se da por descontado, al hablar de computadoras de sobremesa, que tienen instalados los programas mínimos para funcionar: un sistema operativo, un paquete de ofimática, un navegador de Internet, un gestor de correo electrónico. La lista de lo que podría añadirse a esta configuración elemental es prácticamente ilimitada.

Si hacemos inciso en este punto en este momento es por dos razones fundamentales. La primera, y más obvia, es para dar una visión no exhaustiva pero sí con ánimo de completitud a este repaso sobre los constituyentes de la Sociedad de la Información a nivel de infraestructuras tecnológicas.

Por otra parte, algunas secciones que seguirán harán necesariamente referencia a algunos aspectos del programario que explicaremos a continuación.

Ante la cuestión del programario hay dos aspectos a tener en gran consideración. Primeramente, y como mencionábamos antes, más allá de las configuraciones básicas o elementales de un ordenador, su utilización en ámbitos concretos – la Administración de Justicia uno de ellos – supondrán disponer de aplicaciones específicas para desarrollar determinadas actividades que solamente tienen lugar en dichos ámbitos. La inversión, pues, en programario es un factor determinante y en absoluto banal a la hora de definir una estrategia de sociedad digital así como su presupuesto. Muchos países han detectado importantes desequilibrios en partidas concretas de su balanza de pagos debidos a importaciones

masivas de programas, programas que suelen producirse todavía en enclaves muy localizados. Estos mismos países empiezan a tener en consideración el uso de programario libre o de código abierto para evitar semejante fuga de capitales. Además, el uso de dicho tipo de programas también acaba con un efecto colateral nada desdeñable: la piratería informática.

Sin embargo, el principal argumento para una estrategia de programario centrada en el *software libre* suele ser mucho más sutil pero impactante en el medio plazo: la creación de un sector industrial de creación (y mantenimiento) de software a nivel local, que pueda incluso actuar, como la siderurgia en la revolución industrial, de locomotora del desarrollo de una región o un país.

Por último, y al margen del tipo de programario a utilizar, la calidad las herramientas que utilice un usuario en su ordenador van a incidir directamente en su productividad en el ámbito de la sociedad de la información. Entendemos aquí por calidad todos los aspectos de accesibilidad, usabilidad, utilización de estándares, etc. que vendrán a facilitar tanto el desempeño del usuario final como del sector de las TIC y, en última instancia, en el desarrollo mismo de una Sociedad de la Información. Ahondaremos más en este tema en el apartado IV.

II.1.1.3 La conectividad

Un último aspecto dentro de las infraestructuras tecnológicas es la interconexión entre ellas. La Sociedad del Conocimiento, entendida como una gran red de redes, carece totalmente de sentido si los distintos

dispositivos no se comunican entre ellos, si los nodos no pueden, efectivamente, establecer una red.

La capital importancia de este factor hace que sea uno de los principales indicadores a analizar ante cualquier tipo de índice de desarrollo digital. Hasta tal punto, que a menudo pasa por delante de los dispositivos mismos, siendo más importante que haya conexión entre dos agentes que el hecho mismo que ésta se realice por ordenador, teléfono celular o cualquier otro tipo de canal. Es por este motivo que hemos hecho especial hincapié en el análisis de los principales indicadores de conectividad, ya que presuponen la existencia de dispositivos conectados a la red. Lo mismo que sucede con el software, que se da por descontado al calcular el número de ordenadores, así sucede con las conexiones, que dan también por descontado que detrás de ellas se halla una determinada máquina. Por ello, es cada vez más habitual enriquecer los datos de infraestructura básica (ordenadores, teléfonos móviles) con el número de conexiones y con el número de usuarios de Internet.

Además, añadido a poder disponer de unos datos cuantitativos referidos, p.ej. al número de líneas de teléfono, es esencial poder discriminar la calidad del acceso a la red para los distintos positivos que se conectan a ella. Como veremos más adelante en el apartado III, es muchas veces la calidad de la conexión la que va a determinar el grado de implantación de la Sociedad de la Información en el ámbito de la Administración de Justicia – para ceñirnos al caso que nos ocupa. En este sentido, cabe destacar la gran diferencia que hay entre la conexión mediante las

tradicionales líneas telefónicas por hilo de cobre o RTB⁹ y una llamada a un proveedor de Internet, el uso de dichas líneas de cobre a altas frecuencias para disponer de mayor ancho de banda¹⁰, es decir, mayor capacidad para transmitir datos a través de la línea, lo que se traduce en mayor velocidad en el acceso a páginas, en el intercambio de ficheros y, según las aplicaciones, en una interacción en tiempo real que difícilmente se consigue con las líneas RTB. La conexión por fibra óptica no es sino una vuelta de tuerca más para conseguir mayores velocidades y capacidades de transmisión aprovechando la mayor velocidad de la luz para transmitirse, en relación a los impulsos eléctricos.

En contraposición a la tecnología punta, que solamente suele ser rentable a gran escala, encontramos las soluciones para la llamada última milla, es decir, el lugar – situado, ficticiamente, en la "última milla del mundo" – al cual no es posible proporcionar conexión de calidad a través del cable por motivos generalmente económicos, ya sea por la poca masa crítica de clientes a los que suministrar, ya sea por la dificultad de acceder a ellos. En estos casos se aplican soluciones sin cable que pasan desde la telefonía vía satélite o satelital – con mucho menos ancho de banda o capacidad que las líneas de banda ancha – o bien instalaciones WiFi y WiMax, basadas en ondas de radio de baja frecuencia que aprovechan zonas no utilizadas del espectro para poder emitir señales de datos, también de baja capacidad pero a la vez muy versátiles y relativamente baratas.

Respecto al coste de la conexión, también es interesante disponer de datos que nos informen del coste, tanto absoluto como relativo, de

⁹ Red Telefónica Básica

¹⁰ Comúnmente se llama a estas líneas ADSL o de banda ancha.

establecer una conexión a Internet o una llamada por teléfono. Aunque parezca una verdad elemental, a menudo es dicho coste la única – o la gran – barrera que separa una sociedad de disfrutar de contenidos y servicios digitales y, en consecuencia, de poder progresar a través de su uso intensivo.

II.1.1.4 Interpretación de los indicadores

Para concluir con este apartado, al analizar una tabla de indicadores de infraestructuras tecnológicas relacionadas con la información y la comunicación, deberemos fijarnos detenidamente en el tipo de dispositivos que estamos analizando y su versatilidad y posibilidades de manejar información e intercomunicar agentes. Así, habrá que distinguir entre las posibilidades entre un teléfono fijo, un celular, una computadora de sobremesa, un portátil u otros dispositivos móviles. A mayor capacidad y movilidad, más fácil será desarrollar y sacar partido de contenidos y servicios de calidad, con mayores prestaciones, interactividad y, en definitiva, eficacia y eficiencia para conseguir objetivos.

El programario debe captar nuestra atención a la hora de fijar estrategias a nivel macroeconómico, ya que incide directamente sobre la balanza de pagos, el desarrollo de un existente (o potencial) sector tecnológico local, así como la alfabetización funcional de los usuarios. Aunque una mejor o peor política integrada de programario no suele ser causa de una mejor implementación de la Sociedad de la Información, sí hay datos suficientes

sobre el impacto a nivel macroeconómico, nacional o doméstico, de las distintas opciones a la hora de definir dicha política¹¹.

Sin lugar a dudas, el tipo de conexión debe captar nuestra atención tanto o más que el resto de indicadores. Después de los tímidos inicios de Internet a mediados de los 90, el ancho de banda – la calidad de la conexión – se está convirtiendo en el gran escollo a superar por aquellos que creyeron que la conexión, de cualquier tipo, bastaba para entrar en el s.XXI. Se tratará en el apartado IV, pero vale la pena avanzar que es esta calidad en la conexión la que está creando nuevos segmentos de población. Así, es fácil encontrar literatura donde ya se habla no de una brecha digital – entre los que se podían conectar y los que no – sino de dos brechas, añadiendo a la anterior la distinción entre los que se conectan a gran velocidad y los que lo hacen con determinadas restricciones. El acceso a la conexión de calidad no es sino la oportunidad de trabajar con mayor productividad en la Sociedad de la Información y utilizarla como un bien de capital de gran valor añadido, o limitarse a utilizarla bajo mínimos y con poco poder multiplicador en el progreso de la sociedad.

II.1.2 El sector TIC

Aunque a menudo el debate sobre la existencia o inexistencia de un sector sobre tecnologías de la información y la comunicación se enmarca en el ámbito de los servicios de la Sociedad de la Información, hemos querido

¹¹ Hay un gran debate y ningún consenso a respecto al uso beneficioso o pernicioso del programario propietario o el programario libre en una estrategia nacional de Sociedad de la Información. Conscientes de ello, evitaremos entrar en el debate de las causas y los efectos *en el sector tecnológico o de la e-estrategia* para enfatizar el impacto que tiene a nivel macroeconómico, de todo el país y de forma transversal a otros muchos indicadores como el nivel de ocupación, los precios, el tipo de interés, etc. Queremos dejar constancia que – igual que en el caso del maquinario, pero de forma mucho más acusada – la cuestión del *software* no es una mera cuestión que deba dirimir el sector.

situarlo aquí, a caballo entre las infraestructuras y la alfabetización digital, dado que, en cierto modo, viene a formar parte de la misma infraestructura – en el sentido que no se entiende una inversión sin su instalación, mantenimiento y mejora – y, además, forma parte también de una concepción amplia de la definición de alfabetización digital.

Por sector TIC entendemos aquel que se encarga de crear, mantener y desarrollar las infraestructuras tratadas en el apartado anterior, es decir, el sector que crea maquinario, programario y provee conectividad. Es, además, el sector con el que necesariamente deberán trabajar el resto de sectores para desarrollar su propio ámbito a nivel digital: no se entiende la e-Justicia sin jueces, pero tampoco sin un fuerte sector TIC que sepa transformar deseos y diseños en aplicaciones y servicios digitales de calidad.

II.1.2.1 La instalación de infraestructuras

Un factor fundamental para detectar la preparación de una sociedad para entrar en la era del conocimiento es la capacidad que tiene para instalar infraestructuras, para crear un marco a partir del cual poder trabajar.

No se trata, pues, de que destine importantes cantidades a investigación, desarrollo o innovación, ni tan sólo una cuestión de una política de inversiones ágil y eficaz, sino únicamente de la existencia, de la disponibilidad de un sector que pueda acometer dichas inversiones, aunque sean basadas en tecnología no disponible en el país y que deba importarse desde el exterior.

Y ese sector no solamente debe estar presente en el país¹², sino que debe ser capaz de responder a los ritmos que imprimen las crecientes necesidades de infraestructuras que requiere la sociedad de la información.

Aspectos como el tiempo que transcurre entre la solicitud de alta de una línea telefónica o de banda ancha hasta su puesta en funcionamiento efectiva son indicadores de gran valor para evaluar la flexibilidad de respuesta del sector TIC.

Como se ha comentado más arriba, al hablar de infraestructuras no solamente nos referimos a las grandes inversiones – aunque tienen éstas especialmente relevancia en el apartado que nos ocupa ahora – sino también de los dispositivos que van al usuario final: es necesario que el usuario final – que en nuestro caso puede ser desde un hogar hasta un departamento de administración de justicia – pueda obtener los dispositivos que requiera, con su *software* y conexión pertinentes, y que pueda instalarlos allí donde desee, ya sea de forma autónoma ya sea, sobretodo, porque existe dicho servicio en el mercado.

Y, por último, además de aspectos más prácticos como el simple poder disponer de determinada tecnología instalada y en funcionamiento en el menor lapso de tiempo posible, existen otros aspectos mucho más estratégicos como el papel de las infraestructuras en la seguridad nacional, la economía del país y su relación con el exterior – tal y como

¹² En el límite, y como ocurre en muchos países de América Latina, gran parte del sector tampoco es nacional sino que son, en el mejor de los casos, filiales nacionales de multinacionales de origen foráneo.

apuntábamos anteriormente al hablar de la balanza de pagos –, que podrían resumirse todos ellos en la importancia que puede tener pasar de una dependencia tecnológica estructural del exterior a poder utilizar un sector emergente como locomotora de la economía.

II.1.2.2 El mantenimiento de infraestructuras

Estrechamente ligada a la sección anterior, el mantenimiento de las inversiones no es sino el siguiente paso que debe dar el sector para desarrollarse plenamente y constituirse como el soporte necesario sobre el que descansará una estrategia nacional de implantación de la Sociedad de la Información.

Por una parte, está la esencial cuestión del mantenimiento de las inversiones realizadas, ya sea de grandes inversiones de cableado o de proporcionar acceso a la red a la población, ya sea de las pequeñas inversiones en dispositivos domésticos como ordenadores personales o telefonía móvil. Muchos fondos públicos y de ayuda oficial al desarrollo destinados a grandes proyectos de inversión acaban perdiéndose en poco tiempo – en poquísimo, dada la celeridad de cambios en las tecnologías digitales – por la incapacidad de una determinada sociedad a mantener la capacidad instalada en un determinado momento.

Es verdaderamente dificultoso tener indicadores sobre el mantenimiento de las infraestructuras y hay que acceder, a menudo, a formas indirectas como encuestas de satisfacción del cliente o incluso a la existencia o inexistencia de acreditaciones de calidad en el sector. Indirectamente es posible hacer cálculos sobre el mantenimiento comparando instalación de capacidad con el uso y aprovechamiento que se da a dicha

capacidad instalada: dada que la intensidad de uso necesariamente requiere de un mayor y mejor mantenimiento, la comparación entre el número de ordenadores de sobremesa y los usuarios totales de dichos ordenadores nos dará una idea – muy grosera – del dinamismo que tiene o deja de tener el sector TIC en el terreno del usuario final y más allá del mero proporcionar e instalar el maquinario, programario o la conexión a la red.

II.1.2.3 La creación de nuevas infraestructuras

Sin embargo, si algún indicador nos va a dar una idea aproximada del verdadero estado de desarrollo del sector TIC es la existencia de empresas en el sector, su volumen de negocio y, en muchos casos – aunque con la cautela de deflactar una serie de indicadores como los distintos poderes adquisitivos, el tipo de cambio y de interés, etc. – su relación con el comercio exterior.

Ya hemos relacionado aspectos como el equilibrio de la balanza de pagos, la piratería o la dependencia tecnológica. En este último aspecto, la capacidad nacional de creación de nuevas infraestructuras es, si cabe, más importante. No nos cansamos de insistir que del nivel de desarrollo de este sector dependerá en gran medida la posibilidad y, especialmente, la dinámica de implantación de una Sociedad del Conocimiento en una zona determinada del planeta. Aunque siempre es posible acceder a proveedores no nacionales, será el propio funcionamiento del sector el que iniciará una estrategia *pull* – en contraposición a la estrategia *push*, efecto directo de las políticas públicas de sociedad de la información – que arrastrará a los demás actores y sectores. Es probable que, en el medio plazo, sea el sector privado el principal interesado en liderar una transición de la administración de la Justicia hacia una e-Justicia. Es este

respecto, es especialmente significativo el papel de las grandes corporaciones de telecomunicaciones en la difusión de contenidos y servicios a través de los sistemas de segunda y tercera generación de telefonía celular, con iniciativas y proyectos mucha más efectivos y populares que cualquier iniciativa liderada por el sector público.

Del buen entendimiento de un sector público que comprenda las posibilidades de la sociedad red con un sector privado en el ámbito de las TIC saldrán interesantes proyectos de investigación y desarrollo pero, sobretudo, de innovación que se incorporarán a todos los aspectos de la gestión pública, entre ellos la administración de Justicia. Y dada la especial sensibilidad de los datos y agentes que confluyen en la e-Justicia, es todavía más importante que el desarrollo de ésta se asiente en una industria nacional.

Industria nacional que, como decíamos al principio y hace unos párrafos, puede servir a su vez de revulsivo económico que pueda dar un impulso notable al crecimiento de una economía. Teniendo en cuenta que la incorporación de datos, información y conocimiento a las funciones de producción ha evolucionado de ser un insumo más a formar parte del capital nuclear de las grandes actividades económicas, las sinergias que pueden generarse de disponer de un propio sector son ingentes.

II.1.3 La Alfabetización Digital

En 1997, Paul Gilster definió la alfabetización digital como “la capacidad de entender y utilizar la información en múltiples formatos en un amplio rango de recursos cuando es presentada a través de ordenadores”. Casi diez años después, la definición sigue teniendo toda su validez. Sin embargo, su

interpretación se ha hecho más y más compleja por el grado de implantación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en nuestra vida cotidiana. Además, esta profundidad de implantación ha comportado la entrada en un ciclo de apropiación de la tecnología que conlleva la demanda de nuevas funcionalidades, novedades que deberán volver a incorporarse a la vida cotidiana, y que a su vez implicarán nuevas necesidades de funcionalidades, y así sucesivamente.

II.1.3.1 Capacitación tecnológica

Por alfabetización tecnológica entendemos el uso de la infraestructura, de la tecnología. Este uso se entiende como un uso estrictamente mecánico, operativo: poder realizar las tareas elementales que requiere dicha tecnología. En el caso de los ordenadores comprenderá su puesta en marcha, el lanzamiento de las aplicaciones básicas y su uso elemental, como puede ser escribir una carta con un procesador de textos o visitar una página web a través de un navegador cualquiera.

La alfabetización tecnológica, como se podrá comprender, no es sino un paso estrictamente necesario para sacarle partido a cualquier tipo de tecnología. Pero a su vez no es suficiente para garantizar un uso eficaz y mucho menos eficiente. Valga como ejemplo el uso de un automóvil: la alfabetización tecnológica implicaría poca cosa más que el arrancado del coche, poner una marcha – en el caso de un coche no automático – y empezar a rodar. Sin embargo, los conductores saben que se circula mejor por autopista con una marcha larga que con una corta, o que en días de lluvia es mejor no optar por un coche convertible con la capota plegada.

Por desgracia, los indicadores que nos proporcionan las principales agencias raras veces nos hablan del uso que se hace de las computadoras, sino que se suelen limitar a dar datos sobre el número de usuarios de tal o cual tecnología. Debemos entender, pues, que dichos usuarios sí saben utilizar el ordenador o el teléfono celular, pero no podemos inferir de ello que lo hagan de forma productiva, o no de una forma tan eficiente como sería deseable. Nada nos hace pensar, ante los datos del número de automovilistas de una ciudad, que todos ellos lleven el auto en condiciones ni tan sólo que respeten las señales de tráfico.

En los dos siguientes apartados aclararemos qué entendemos por un uso eficiente de la tecnología y por qué motivo debemos ser precavidos al analizar tablas de datos que nos hablen del uso que se hace de la computación, de la red o de la telefonía móvil.

II.1.3.2 Capacitación informacional

Podemos entender la alfabetización o capacitación informacional como la "habilidad de reconocer una necesidad de información y saber localizar, evaluar, seleccionar, sintetizar y utilizar la información de forma efectiva"¹³. Si a la Sociedad de la Información se la ha venido a llamar de esta forma – o del conocimiento o informacional – y no Sociedad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, es precisamente porque el énfasis no está en la tecnología sino en su aplicación: en la capacidad de incorporar de forma total la información en todos los procesos productivos. Es así que la información y su tratamiento pasan a ser el motivo y núcleo del uso de las TIC.

¹³ Ortoll (2005)

Estas tecnologías, pues, nos ayudan a, como dice la autora de la cita, a localizar, evaluar, seleccionar, sintetizar y utilizar la información. Así, un uso meramente mecánico del ordenador o del teléfono no tiene, necesariamente, que hacernos suponer que se está procesando la información de forma eficiente. Valga como ejemplo el proceso que se debe hacer para seleccionar la mejor información de la resultante de una búsqueda en un buscador de Internet. Es este criterio, el que nos permite discernir entre una buena y una mala información, el que demuestra que hemos desarrollado una capacidad informacional que nos va a permitir aprovechar al máximo las posibilidades de las TIC.

No por haber cursado una carrera de traducción e interpretación y por saber utilizar un procesador de textos tenemos porqué convertirnos en unos profesionales que podemos trabajar desde casa asistidos por el computador: habrá que saber cuáles son los mejores recursos lingüísticos especializados de la red; como rentabilizar el procesador de textos con aplicaciones de traducción asistida, diccionarios, correctores, macros; como poder interconectarnos con otros profesionales para trabajar en red, compartir documentación, repartir tareas de un mismo proyecto y poder ensamblar los resultados en un único resultado final; etc.

II.1.3.3 Alfabetización digital funcional y e-Awareness

En el fondo, de lo que se trata es del desarrollo de competencias, competencias válidas en un mundo digital, que nos permitan entender su contexto y que nos hagan capaces de interactuar en él, ciñéndonos a sus normas, explotando al máximo sus recursos.

El paso de saber utilizar una tecnología a saber utilizarla eficaz y eficientemente, rentabilizándola al máximo, puede parecer un paso lógico y, ciertamente, fácil de entender. No es, sin embargo, el único paso a dar hacia una completa alfabetización digital, como no lo es para un urbanista saber conducir un coche correctamente y respetando las normas. El buen urbanista, además de poder usar el auto para sí, deberá poder abstraerse de lo prosaico de sentarse ante el volante y analizar las consecuencias que miles de conciudadanos hagan lo mismo cada día para ir a trabajar. En el fondo, la historia de este profesional empieza con unos conocimientos básicos sobre el motor de explosión, continua con el aprendizaje del manejo de un auto y termina con dotes de planificación urbana, de calles y vías rápidas, de lugares para estacionar, etc.

El concepto de e-Awareness, que podríamos traducir como e-Concienciación, viene a ser una aplicación del ejemplo anterior al caso de la Sociedad del Conocimiento. Volviendo al ejemplo anterior pero ya en el ámbito que nos ocupa, cualquier agente relacionado con la administración de justicia no le bastará con tener unos conocimientos de Derecho y Leyes, por una parte, y de computadoras y teléfonos, por otra, sino que debe entender también lo que implica la existencia de éstas en la sociedad y la implicación para aquéllas. Conceptos como cibercrimen, ley de propiedad intelectual en los soportes digitales, identidad y protección de datos en la red, el propio concepto de e-Justicia piden algo más que saber manejar la computadora en incluso que saber detectar una broma – o un virus – por correo electrónico.

Es crucial, pues, no solamente tener la capacidad de utilizar, y utilizar eficientemente, sino también de comprender. Una vez esta comprensión

ha tenido lugar, podemos considerarnos como ostentadores de una alfabetización digital funcional completa.

II.1.4 Contenidos, Comunidad y Servicios

La finalidad última de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, de la implantación de una Sociedad de la Información, es ir más allá de las infraestructuras y la capacitación para poder proporcionar contenidos y servicios. Esta afirmación, tan contundente como ostentadora de la más preclara evidencia, contrasta con una remolona realidad que nos muestra, día a día, los más ambiciosos proyectos de cableado o de formación sin tener en cuenta sus usos ulteriores. Desde estas líneas queremos abogar por unas políticas de infraestructuras y alfabetización digital supeditadas a las políticas de educación, comerciales, de salud, de administración de justicia, etc. y no al contrario o, simplemente, desvinculadas.

En el tercer vértice del triángulo de los usos de las TIC – y al lado de los contenidos y los servicios – encontramos la creación de comunidades, virtuales o no, pero sí en red. Estas comunidades son o serán especialmente relevantes para la administración electrónica de Justicia, como se verá en el apartado III.2 que desarrolla el modelo de análisis específico para la e-Justicia.

II.1.4.1 Contenido relevante a nivel local

Más allá del dato, la información y el conocimiento deben tener relevancia local. Ello quiere decir que tanto el continente como el contenido deben ser de alguna utilidad para el lector – o navegante – que se acerca a dichos contenidos. Valgan como ejemplo la irrelevancia de unos datos sobre meteorología ártica en el trópico, o los mismos datos en

lengua rusa para un habitante del estado de Alaska. En este sentido, la producción de contenidos locales se convierte en un aspecto primordial del desarrollo de la sociedad de la información para una determinada región, dando sentido a toda la política de infraestructuras y, muy especialmente, de capacitación, sobretudo en el ámbito de la sociedad civil y fuera del ámbito del sector privado y los circuitos económicos.

Además de los aspectos prácticos de la existencia de contenidos locales, existe el debate sobre su papel en la preservación de la propia identidad cultural. A mayor globalización, más frágil se hacen las culturas locales al quedar más expuestas a otras culturas más fuertes y con tendencias hegemónicas; pero también permiten, los medios digitales, darle la vuelta a los riesgos de la multiculturalidad y transculturalidad y explotar el hecho diferencial para preservarlo y potenciarlo, gestionando su perfecta convivencia con otras culturas.

Por último, y tal y como comentábamos al hablar de la producción de infraestructuras – con especial énfasis en el programario o *software* – asimismo ocurre con los contenidos. A la ya notable importación de productos culturales del mundo anglosajón que los países de América Latina hacen en el ámbito de la música o del cine, habría que añadirle la creciente tendencia al consumo de contenidos generados fuera de las propias fronteras. Dada la relativa facilidad y, ante todo, importantes economías de escala de traducir contenidos a otra lengua una vez han sido producidos, es fácil replicar la tradición iniciada con el cine y la música al ámbito de la cultura en soporte digital, con las mismas implicaciones sobre la balanza de pagos y la creación de un propio sector de producción de contenidos digitales multimedia dentro de las propias

fronteras. Una vez más, se conjugan de forma conjunta todas las repercusiones – estratégicas, económicas y culturales – de disponer o no de un sector local que pueda dar soporte, e incluso liderar, la digitalización de los propios fondos literarios, la conversión de contenidos educativos al entorno digital o, como en nuestro caso, el poner a disposición del público normativa, jurisprudencia, procedimientos o la simple información sobre instituciones judiciales.

II.1.4.2 e-Comunicación entre individuos y comunidades

Estrechamente ligado al concepto de alfabetización digital funcional, la presencia en la red – tanto de la sociedad civil como del primer y segundo sector – y la existencia de comunidades virtuales son indicadores explícitos del nivel de apropiación por parte de una sociedad de los recursos que ofrece la Sociedad de la Información. El uso intensivo de portales con foros de intercambio de opinión o informaciones, una rica *blogosfera*, el número de personas que utilizan habitualmente herramientas de mensajería instantánea, etc. nos pueden dar una idea bastante acertada de la integración de las TIC en la vida cotidiana de los ciudadanos y, por ende, de la tendencia de dichos ciudadanos a ir utilizando, progresivamente, más y más servicios en línea, servicios que ya no guardarán ningún secreto para ellos y que, por definición, les resultarán mucho más cercanos – a un solo clic – que los mismos servicios en su versión "presencial".

Debemos tener en mente que la administración electrónica, la e-Justicia, los servicios de salud en línea, la participación y la democracia electrónica, etc. requieren de unas habilidades de intercomunicación y de trabajo colaborativo en la red que tienen en foros y comunidades virtuales su terreno de abono, su entorno de pruebas o, simplemente, su zona de

aprendizaje que después aplicarán a cuestiones más trascendentales como la propia gobernanza y los servicios públicos.

Indicadores como el número de cuentas de mensajería instantánea dadas de alta o el número de teléfonos de tercera generación – por definición, mucho más ricos en interactividad que las precedentes generaciones – nos pueden dar una idea de la intensividad de uso que está dando una población a la red y, en consecuencia, cómo está de preparada para abordar aspectos relacionados ya no con la interacción sino con la gestión en línea de determinados servicios, siendo la gestión compartida – como se indica al final de la sección III.2 – el último estadio de la sociedad del conocimiento aplicada a la administración de Justicia.

II.1.4.3 e-Servicios

De lo afirmado en el subapartado anterior se desprende, necesariamente, que después de los contenidos – localmente significativos – en la Red y las comunidades virtuales, las TIC no solamente debe poder promover el acceder a información o a comunicarse con los semejantes, sino a hacer cosas con ellos, ya sea de forma secuencial o compartida.

La existencia de una e-Economía, o un e-sector privado, y su nivel de implantación e intensidad de uso, sin lugar a dudas, el principal indicador ya no de preparación para la Sociedad de la Información, sino de total inmersión en ella. Niveles de uso de la banca electrónica, comercios con posibilidad de visitar catálogos y adquirir productos y servicios en la red a través de su versión electrónica, redes de colaboradores profesionales que contratan e intercambian servicios digitales sin salir de la red, etc. son la prueba fehaciente del poder de la red y de su utilización práctica.

Por otra parte, y paralelamente a su explotación por parte del sector privado, la existencia de "ventanillas únicas" que faciliten al contribuyente sus gestiones administrativas a través de la red, la creación de bases de datos y redes de comunicaciones entre hospitales para el intercambio de historias médicas, o la posibilidad de realizar determinadas gestiones legales desde un ordenador configuran lo que puede ser – y será – el e-Sector Público, donde sin duda se encardina la administración electrónica de Justicia, con todos los niveles posibles que ya exponíamos en el apartado III.2 según el modelo desarrollado para analizar la implantación de la e-Justicia.

Para – casi – concluir esta cuestión sobre el marco conceptual de la Sociedad de la Información, queremos reflejar la diferencia que hay entre los tres primeros apartados – infraestructuras, sector TIC y capacitación o alfabetización digital – con este último: mientras los tres primeros son los que marcan claramente la posibilidad de digitalizar una sociedad, lo que en el ámbito académico viene a llamarse **e-Readiness** o e-Disposición o e-Preparación, es este último – contenidos, comunidad, e-Servicios – el que nos marca el nivel efectivo real de digitalización de una sociedad¹⁴.

II.1.5 Marco Político y Legal

Sin ánimo de ser exhaustivos, y básicamente a modo de conclusión de esta sección, no queríamos dejar de apuntar que todo lo explicado hasta ahora no sucede – o no suele suceder – de forma espontánea y, más

¹⁴ Es aún común entender el concepto de *e-Readiness* de forma global y agrupando bajo los mismos índices tanto infraestructuras, capacitación y sector TIC como sus aplicaciones en la vida real. No entraremos en este debate más allá de señalar que, aún bajo el mismo concepto, los diferentes matices existentes entre capacidad y aplicación son realmente relevantes y a tener en cuenta.

importante si cabe, de forma independiente a la creación de un marco político y normativo que lo promueva, lo acompañe y, en última instancia, que lo regule. Si, como dice el refrán, el burro irá delante del carro o será el carro el que vaya delante del burro dependerá de la flexibilidad e iniciativa de las instituciones para adelantarse y promover el desarrollo de una Sociedad de la Información, o bien para responder y adaptarse a una realidad cambiante a gran velocidad.

Vamos a enumerar, muy sucintamente, las grandes políticas que se ven afectadas por la adopción de una sociedad de la información, siguiendo el mismo esquema que hasta ahora.

II.1.5.1 Políticas de Infraestructuras

Igual que en cualquier otro ámbito, la promoción y desarrollo de las infraestructuras tiene que venir determinado por una estrategia del más alto nivel e integrada en la estrategia nacional de desarrollo de un país.

Leyes de Telecomunicaciones; legislación específica para el propio sector TIC o de la Sociedad de la Información; adaptación de las políticas de investigación, desarrollo e innovación a la realidad digital, cuestiones relacionadas con el gobierno de la propia Red y cómo esta se estructura dentro de unas fronteras así como con el resto de operadores mundiales; políticas de comercio exterior, ligadas a las políticas y normativas sectoriales; etc. Todas estas cuestiones, que han ido comentándose implícita o explícitamente a lo largo de las últimas páginas son aspectos que cualquier gobierno debe tener en cuenta en el ámbito de las infraestructuras. De su comprensión y aplicación efectiva dependerá en gran medida la velocidad del cambio.

II.1.5.2 Política educativa

Las competencias digitales, por novedosas, deben incorporarse a los currícula tanto de estudiantes como de profesionales. La capacitación digital, en todas sus acepciones, es estrictamente necesaria para que los ciudadanos puedan operar con libertad y de forma eficaz y eficiente en la sociedad red.

Entendemos, además, que dicha capacitación debe ir en dos sentidos. Por una parte, y más evidente, el de la capacitación de los usuarios finales para que puedan ser capaces de disfrutar de contenidos y servicios de la Sociedad de la Información. Por otra parte, y más importante si cabe en unos primeros estadios de desarrollo, es la capacitación de profesionales que puedan incorporarse o incluso configurar un sector tecnológico que pueda instalar, mantener y crear infraestructuras de todo tipo sobre el cual se asiente el desarrollo de toda la estrategia de Sociedad de la Información nacional.

Por último, queremos recordar aquí el concepto de *e-Awareness*, que en el ámbito de la capacitación digital viene a significar no solamente el desarrollo de competencias digitales, sino la capacidad de reflexionar sobre el impacto de la sociedad red y la capacidad de diseñar estrategias en su ámbito de influencia.

II.1.5.3 Políticas de acceso

Más allá de que el ciudadano pueda, físicamente y de forma capaz, acceder a la red, existen aspectos menos tangibles relacionados con la posibilidad del acceso a la red.

Por una parte, y todavía dentro del ámbito "físico", podemos situar las políticas de promoción de contenidos y servicios en la Red.

Pero en un orden mucho más importante se sitúan las políticas relacionadas con la seguridad en la Red, la identidad de los usuarios, la preservación de la intimidad y la protección de datos, etc. En el límite, podemos incorporar todas aquellas políticas para facilitar – o entorpecer – de forma explícita la comunicación en la red, muchas de ellas relacionadas con los derechos de libre expresión y libre asociación, que en el ámbito de Internet han adquirido especial actualidad dada la gran facilidad de crear contenidos autoeditados en la red o de comunicarse y crear comunidades virtuales para un sinnúmero de propósitos y objetivos.

II.1.5.4 Políticas de contenidos

Vale la pena constatar que la propia naturaleza del soporte digital ha puesto en tela de juicio muchos conceptos que habían gozado de buena salud desde su creación hace decenas de años, incluso más de un siglo. Hablamos de cuestiones como la propiedad intelectual, los derechos de autores y editores, los derechos de copia, o las mismas patentes.

En una sociedad global, de acceso ubicuo, es absurdo plantearse algunas políticas estrictamente desde el punto de vista local, las de propiedad

intelectual entre ellas. Es necesario, al menos, comprender que muchos conceptos han perdido validez o están seriamente amenazados, así como comprender que el debate debe llevarse de forma consensuada con toda la comunidad mundial.

II.1.5.5 Brecha digital

Del éxito o fracaso de todas estas políticas – además de la coyuntura de cada país, claro está – dependerá que nos situemos a un lado o al otro de la brecha digital, o que nos situemos en un tramo u otro de las distintas brechas que cada día se van abriendo en función de las distintas velocidades de adopción de la Sociedad de la Información.

De la cuestión de la brecha digital y su significación para el desarrollo de la e-Justicia hablamos en extensión en el apartado IV.

II.2 Parámetros e indicadores generales relativos a la transición a la SIC

II.2.1 Desarrollo de los principales indicadores

Al estudiar la Sociedad de la Información en los países miembros de la cumbre es importante hacer referencia a la existencia y el nivel de desarrollo de infraestructuras de tecnologías como Internet, ordenadores personales, telefonía fija, telefonía móvil o televisión, así como al nivel de preparación de cada país para incorporarse a un mundo interconectado. En este apartado se presenta la situación en la que se encuentran dichos países en relación a su infraestructura de telecomunicaciones, a los usuarios de Internet entre su población y a su grado de preparación para

participar y beneficiarse del desarrollo de las tecnologías de información y comunicación.

En primer lugar se procede a presentar el estado de infraestructura de telecomunicaciones en la que se encuentran los países de Iberoamérica. A tal efecto se sigue el índice de infraestructura de telecomunicaciones (*Telecommunication Infrastructure Index*) elaborado por la Red en Línea de Naciones Unidas para la Administración Pública y las Finanzas (UNPAN)¹⁵, para el informe anual “*Global E-Government Readiness Report. From E-Government to E-Inclusion*”¹⁶.

Este índice mide la penetración de las infraestructuras de telecomunicaciones en los 191 países pertenecientes a la Organización de las Naciones Unidas y permite compararlos entre ellos en base a la posición que ocupan en función del mismo. Cabe apuntar que el índice hace referencia a la existencia o inexistencia de estas tecnologías en cada uno de los países, sin tener en cuenta el grado de actualización de las mismas.

Está compuesto por seis indicadores primarios, a saber:

- Numero de ordenadores personales por cada 1000 habitantes
- Numero de usuarios de Internet por cada 1000 habitantes
- Numero de líneas telefónicas por cada 1000 habitantes
- Numero de personas *online* por cada 1000 habitantes
- Numero de teléfonos móviles por cada 1000 habitantes
- Numero de televisores por cada 1000 habitantes

¹⁵ UNPAN: The United Nations Online Network in Public Administration and Finance

¹⁶ UNPAN (2005) “Global E-Government Readiness Report. From E-Government to E-Inclusion”.

United Nations: New York

Para construir el índice de infraestructura de telecomunicaciones se pondera los indicadores en función del peso que tienen para la provisión de servicios de E-Government a nivel mundial. En este sentido se asigna un peso del 20% a los cuatro primeros indicadores, considerados de una importancia fundamental para la provisión de servicios de E-Government, y un peso del 5% a los dos restantes considerando que, aún sin tener una importancia fundamental, también son utilizados por los gobiernos para mejorar el conocimiento y la provisión de servicios a los ciudadanos.

A continuación se presenta el índice de infraestructura de telecomunicaciones de los países de Latinoamérica, España y Portugal para los años 2004 y 2005, así como la posición que ocupan en relación al mismo y la variación de posición entre los años presentados.

En primer lugar cabe destacar que, tal como se observa en la tabla 1, los países con un índice de infraestructura de telecomunicaciones más elevado en el año 2005 son Portugal (0,43) y España (0,39), aunque se encuentran muy por detrás de algunos países de la región europea como por ejemplo Suecia (0,83) o Dinamarca (0,76%). Entre los países de Latinoamérica, el liderazgo en el índice de infraestructura de telecomunicaciones lo encontramos en Chile (0,28), Costa Rica (0,26) y Uruguay (0,23), mientras en el extremo opuesto con el índice más bajo, encontramos Nicaragua (0,03), seguido de Honduras (0,04), Guatemala (0,05) y Cuba (0,05).

Apreciamos diferencias significativas en el índice de infraestructura de telecomunicaciones de los distintos países estudiados, siendo de 0,4 puntos

la diferencia entre el país con el índice más elevado (Portugal) y el que tiene el índice más bajo (Nicaragua). Es oportuno señalar la significatividad de una diferencia de 0,4 puntos en un índice como el que nos ocupa que se mide entre 0 y 1, hecho que denota la existencia de importantes diferencias entre los distintos países estudiados por lo que se refiere a la existencia de ordenadores personales, usuarios de Internet, líneas telefónicas, población conectada *online*, teléfonos móviles y televisores, diferencias que se estudian más adelante.

BORRADOR

| Países | 2004 | | 2005 | | Variación de posición |
|-------------|------|----------|------|----------|-----------------------|
| | IT | Posición | IT | Posición | |
| Argentina | 0,18 | 6 | 0,17 | 6 | 0 |
| Bolivia | 0,05 | 17 | 0,06 | 17 | 0 |
| Brasil | 0,16 | 7 | 0,16 | 7 | 0 |
| Chile | 0,28 | 3 | 0,28 | 3 | 0 |
| Colombia | 0,11 | 10 | 0,11 | 10 | 0 |
| Costa Rica | 0,22 | 5 | 0,26 | 4 | +1 |
| Cuba | 0,05 | 18 | 0,05 | 18 | 0 |
| Dominicana | 0,07 | 16 | 0,09 | 13 | +3 |
| Ecuador | 0,08 | 13 | 0,09 | 15 | -2 |
| El Salvador | 0,08 | 14 | 0,09 | 14 | 0 |
| España | 0,39 | 2 | 0,39 | 2 | 0 |
| Guatemala | 0,05 | 19 | 0,05 | 19 | 0 |
| Honduras | 0,04 | 20 | 0,04 | 20 | 0 |
| México | 0,14 | 8 | 0,15 | 8 | 0 |
| Nicaragua | 0,03 | 21 | 0,03 | 21 | 0 |
| Panamá | 0,09 | 12 | 0,10 | 12 | 0 |
| Paraguay | 0,07 | 15 | 0,07 | 16 | -1 |
| Perú | 0,11 | 11 | 0,11 | 11 | 0 |
| Portugal | 0,42 | 1 | 0,43 | 1 | 0 |
| Puerto Rico | sd | sd | sd | sd | sd |
| Uruguay | 0,23 | 4 | 0,23 | 5 | -1 |
| Venezuela | 0,11 | 9 | 0,11 | 9 | 0 |

Tabla 1: Índice de infraestructura de telecomunicaciones (IT) de la UNPAN¹⁷

En segundo lugar cabe destacar que los dos países que más han aumentado su índice de infraestructura de telecomunicaciones en el año 2005 respecto al año anterior son Costa Rica -donde el índice ha aumentado 0'04 puntos- y Republica Dominicana -donde ha aumentado 0'02 puntos-. En la situación opuesta encontramos Argentina cómo el país que más ha disminuido su índice de infraestructura de telecomunicaciones el año 2005 en relación al anterior -donde se ha reducido en 0'01 puntos-.

Finalmente es relevante destacar que el país que ha avanzado más posiciones en relación a los otros en base al índice de infraestructura de telecomunicaciones es Republica Dominicana, que ha pasado de ocupar el puesto 16 en el año 2004, a ocupar el puesto 13 en el año 2005. En cambio Ecuador es el país que mas ha retrocedido en su posición en relación a los otros, pasando de ocupar el puesto 13 en 2004, a ocupar el puesto 15 en 2005.

Tal como se ha apuntado más arriba, existen importantes diferencias entre los países estudiados en tecnologías de telecomunicaciones como el número de usuarios de Internet, de ordenadores personales, de líneas de teléfono fijas, de teléfonos móviles o de televisores. En el siguiente gráfico se puede observar el nivel de implantación de estas diversas tecnologías de telecomunicaciones en los distintos países de Iberoamérica.

¹⁷ Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de UNPAN (2005) "Global E-Government Readiness Report. From E-Government to E-Inclusion". United Nations: New York, y UNPAN (2004) "Global E-Government Readiness Report. From E-Government to E-Inclusion". United Nations: New York

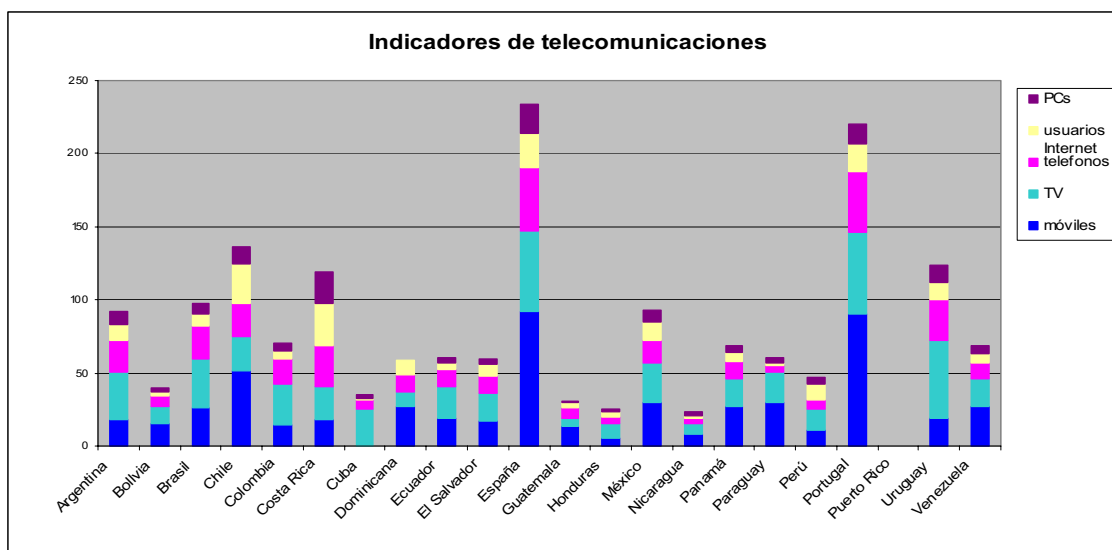


Gráfico 1: Implantación de tecnologías de telecomunicaciones en Iberoamérica¹⁸

En particular se observa que las tecnologías con una mayor implantación en dichos países son la tecnología móvil y la televisión, seguidas de la telefonía fija, la extensión de los usuarios de Internet entre la población y, finalmente, los ordenadores personales, que es la tecnología con una menor implantación en los países de Iberoamérica.

A continuación se estudia cada una de estas tecnologías por separado, apuntando cuales son las que se encuentran más extendidas y cuales son las más minoritarias, datos que es oportuno tener en cuenta a la hora de diseñar estrategias de e-Gobierno, e-Administración o e-Justicia.

En primer lugar hay que destacar que, tal como se observa en la tabla 2, las dos tecnologías de telecomunicaciones más extendidas en la mayoría de los países de Iberoamérica son la telefonía móvil y la televisión, mientras que la tecnología que se encuentra menos implantada son los

¹⁸ Fuente: elaboración propia a partir de los datos de la UNPAN (2005), Op. Cit

ordenadores personales. Existen diferencias importantes entre los distintos países en su implantación, siendo estas diferencias más acusadas en aquellas tecnologías con una implantación mayor y menos pronunciadas en aquellas tecnologías con una implantación más reducida.

La tecnología de telecomunicaciones que supone mayores diferencias de implantación entre los distintos países estudiados es la telefonía móvil, de manera que entre el país con un porcentaje más elevado de población con móvil y el que tiene el menor porcentaje, existe una diferencia de más de 90 puntos porcentuales. Los países que más implantación tienen de esta tecnología son España (91,61%) y Portugal (89,85%), con unos porcentajes de móviles entre su población muy elevados y que superan de largo los relativos a las otras tecnologías estudiadas. Entre los países de Latinoamérica, los que mayor porcentaje de teléfonos móviles tienen son Paraguay (29,85%) y México (29,47%), mientras que Cuba es el país que tiene un porcentaje de móviles menor, no llegando ni a un teléfono móvil por cada cien habitantes (0,31%).

En lo que se refiere al porcentaje de televisores, las diferencias entre los países estudiados son también importantes y llegan a alcanzar los 50 puntos porcentuales entre el país que tiene una mayor implantación de televisores y el que tiene menos implantada esta tecnología. Portugal (56,70%), España (55,50) y Uruguay (53,10%) son los países con un porcentaje mayor de televisores, mientras que Guatemala (6,10%) y Nicaragua (6,90%) son los países con un número de televisores menor por cada cien habitantes.

| Países | PCs % | Teléfonos % | Móviles % | TV % | Usuarios de Internet % |
|-------------|-------|-------------|-----------|-------|------------------------|
| Argentina | 8,20 | 21,88 | 17,76 | 32,60 | 11,20 |
| Bolivia | 2,30 | 7,23 | 15,21 | 11,80 | 3,20 |
| Brasil | 7,50 | 22,29 | 26,36 | 33,30 | 8,20 |
| Chile | 11,90 | 22,10 | 51,14 | 24,00 | 27,20 |
| Colombia | 4,90 | 17,93 | 14,13 | 27,90 | 5,30 |
| Costa Rica | 21,80 | 27,77 | 18,12 | 22,90 | 28,80 |
| Cuba | 2,40 | 6,40 | 0,31 | 24,80 | 0,90 |
| Dominicana, | 0,00 | 11,54 | 27,16 | 9,60 | 10,20 |
| Ecuador | 3,20 | 12,24 | 18,92 | 21,30 | 4,60 |
| El Salvador | 3,30 | 11,34 | 17,32 | 19,10 | 8,30 |
| España | 19,60 | 42,91 | 91,61 | 55,50 | 23,90 |
| Guatemala | 1,40 | 7,05 | 13,15 | 6,10 | 3,30 |
| Honduras | 1,50 | 4,87 | 5,53 | 9,50 | 4,00 |
| México | 8,30 | 15,97 | 29,47 | 27,20 | 12,00 |
| Nicaragua | 2,90 | 3,74 | 8,51 | 6,90 | 1,70 |
| Panamá | 3,80 | 12,20 | 26,76 | 19,20 | 6,20 |
| Paraguay | 3,50 | 4,61 | 29,85 | 20,50 | 2,00 |
| Perú | 4,30 | 6,71 | 10,61 | 14,70 | 10,40 |
| Portugal | 13,40 | 41,11 | 89,85 | 56,70 | 19,40 |
| Puerto Rico | sd | sd | sd | sd | sd |
| Uruguay | 11,00 | 27,96 | 19,26 | 53,10 | 11,90 |
| Venezuela | 6,10 | 11,06 | 27,30 | 18,50 | 6,00 |

Tabla 2: Indicadores del índice de infraestructura de telecomunicaciones de la UNPAN, 2005¹⁹

Los ordenadores personales son, como se ha apuntado anteriormente, la tecnología con menos implantación en la mayoría de los países de Iberoamérica, aunque existen diferencias significativas que pueden llegar

¹⁹ Fuente: elaboración propia a partir de los datos de la UNPAN (2005) Op. Cit.

a ser de veinte puntos porcentuales entre los países con mayor y menor número de ordenadores personales. En este sentido los dos países que tienen un mayor número de ordenadores personales por cada cien habitantes son Costa Rica (21,8%) y España (19,6%), mientras que los países que tienen un número de ordenadores personales menor son República Dominicana (0%), Guatemala (1,4%) y Honduras (1,5%).

Por otro lado, en relación a la implantación del teléfono fijo, encontramos diferencias de hasta 40 puntos porcentuales entre los distintos países iberoamericanos. En este sentido, los países que tienen un número mayor de líneas de teléfono fijo por cada centenar de habitantes son España (42'91%) y Portugal (41'11%). Entre los países de Latinoamérica encontramos que los que tienen una implantación de la telefonía fija más extendida son Uruguay (27,96%) y Costa Rica (27,77%), mientras que en el extremo opuesto, los países con menor implantación son Nicaragua (3,74%), Paraguay (4,61%) y Honduras (4,87%).

A continuación pasamos a hacer referencia a los usuarios de Internet que hay entre la población de los países de Latinoamérica, España y Portugal. A tal efecto se estudia el porcentaje de habitantes de cada país que utiliza Internet, el ancho de banda de conexión a la red y el precio de conexión en cada uno de los países.

En primer lugar en lo que hace referencia al porcentaje de usuarios de Internet, hay que destacar que existen importantes diferencias entre las distintas regiones y países del mundo. En este sentido América del Norte es la región del mundo que tiene un mayor porcentaje de usuarios de Internet entre sus habitantes (68%), seguida de Oceanía (49,2%) y Europa (36,8%).

En el extremo opuesto encontramos a África, con menos de dos usuarios de Internet por cada 100 habitantes (1,8%). La región de América Latina y Caribe con el 12,5% de sus habitantes usuarios de Internet, ocupa la cuarta posición²⁰.

Entre los distintos países existen también importantes diferencias. Entre los países de Iberoamérica las diferencias pueden llegar a alcanzar 27 puntos porcentuales entre el país con más usuarios entre su población y el que tiene menos. Costa Rica es el país que tiene un mayor número de usuarios de Internet por cada 100 habitantes, con casi un 30% de su población usuaria de la red (28,80%), seguido de Chile con un 27,20%, superando ambos países el doble de usuarios de Internet de la región de América Latina y Caribe. Les siguen España, con un 23,90% de sus habitantes usuarios de la red, y Portugal, con un porcentaje de población usuaria de Internet del 19,40%, ambos países claramente por debajo del porcentaje de usuarios de Internet de Europa (36,8%). En el extremo opuesto, con el menor porcentaje de usuarios de Internet entre su población, encontramos Cuba con un 0,90% de habitantes usuarios de Internet, Nicaragua con un 1,70% de población usuaria y Paraguay en el que tan solo un 2% de su población utiliza Internet, muy lejos todavía del 12,5% de la región de América Latina y el Caribe.

El uso de Internet depende en gran medida de la calidad y del precio de la conexión a la red en cada uno de los países, por lo que ahondaremos a continuación en estas cuestiones. En primer lugar nos ocupamos de la calidad de la conexión a Internet, haciendo referencia al ancho de banda internacional de Internet que cada país de Iberoamérica tiene

²⁰ UNPAN (2005) Op. Cit.

contratado²¹. En este sentido, el país con un ancho de banda mayor es España, con una conexión a Internet de 2918 bits por persona. Le sigue Portugal, con 838 bits por persona y Chile, que con 796 bits por persona es el país de Latinoamérica con un mayor ancho de banda y se encuentra a mucha distancia del resto. En el extremo opuesto con el menor ancho de banda de Latinoamérica, encontramos Honduras (3 bits por persona), Panamá (5 bits por persona) y Nicaragua (6 bits por persona).

En cuanto al precio de Internet observamos también diferencias importantes entre los diversos países estudiados²², variando entre los 53,3\$ al mes de Cuba y los 13,3\$ al mes de Argentina. Así pues los países que tienen un precio más elevado de conexión a Internet son Cuba (53,3\$ al mes), Nicaragua (51,1\$ al mes) o el Salvador (48,1\$ al mes), mientras que los que tienen precios más bajos de Internet son Argentina (13,3\$ al mes) y Venezuela (19,5\$ al mes).

El precio de Internet es uno de los factores determinantes para su acceso. El siguiente gráfico muestra que el precio de Internet es inversamente proporcional a los usuarios del mismo, de manera que en aquellos países con un precio más elevado, encontramos un menor porcentaje de usuarios entre su población, mientras que en los países con un precio menor, los usuarios son más elevados.

²¹ El ancho de banda internacional de Internet se calcula como la capacidad de conexiones internacionales entre países contratada para transmitir el tráfico de Internet, dividido por la población. Fuente: ICT at a Glance. World Bank (www.worldbank.org)

²² El precio de Internet se calcula en base a la tarifa más barata de acceso a Internet (en dólares) para 20 horas al mes. No incluye el alquiler mensual de la línea telefónica pero si que incluye los cargos de uso del teléfono si son aplicables. Fuente: ICT at a Glance. World Bank (www.worldbank.org)

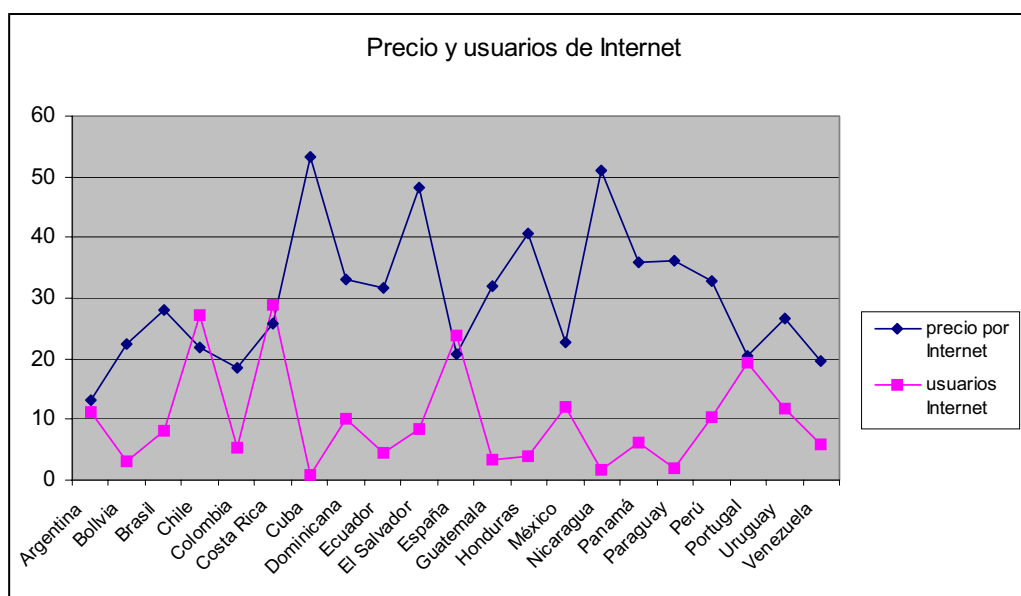


Gráfico 2: Precio y usuarios de Internet en Iberoamérica²³

Para acabar este apartado queremos apuntar que al estudiar el desarrollo de la Sociedad de la Información es importante tener en cuenta la existencia de tecnologías de telecomunicaciones pero también el nivel de preparación de cada país para incorporarse a un mundo interconectado. En este sentido, a continuación se hace referencia al Índice de Potencial para la Conectividad (Networked Readiness Index)²⁴, elaborado por el World Economic Forum para el informe “The Global Information Technology Report 2005-2006”

El índice mide el grado de preparación de cada uno de los países para participar y beneficiarse del desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación y está compuesto por tres índices que calculan el entorno para las TIC en un país o comunidad dado, la preparación de los

²³ Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de “ICT at a Glance”. World Bank (www.worldbank.org) y UNPAN (2005), Op. Cit

²⁴ No refleja exactamente las palabras en inglés, pero traduce su significado.

actores clave de la comunidad –individuos, empresas y gobiernos-, y el uso de las TIC entre estos actores.

Existe una relación entre las infraestructuras de tecnologías de la información y la comunicación de cada país y su nivel de preparación para beneficiarse de las mismas y participar de su desarrollo. Aún así la infraestructura de telecomunicaciones no siempre se corresponde con el nivel de preparación para desarrollarlas y asumirlas. En este sentido, países con una infraestructura de telecomunicaciones similar pueden tener grados de preparación de desarrollo y utilización de las mismas distintos, y viceversa.

BORRADOR

| Países | Networked | |
|-------------|-----------------|----------|
| | Readiness Index | Posición |
| Argentina | -0'38 | 11 |
| Bolivia | -1'10 | 18 |
| Brasil | -0'04 | 4 |
| Chile | 0'52 | 2 |
| Colombia | -0'27 | 7 |
| Costa Rica | -0'37 | 10 |
| Cuba | sd | sd |
| Dominicana | -0'73 | 14 |
| Ecuador | -1'07 | 17 |
| El Salvador | -0'24 | 6 |
| España | 0'47 | 3 |
| Guatemala | -0'88 | 15 |
| Honduras | -0'89 | 16 |
| México | -0'14 | 5 |
| Nicaragua | -1'14 | 19 |
| Panamá | -0'33 | 9 |
| Paraguay | -1'23 | 20 |
| Perú | -0'70 | 13 |
| Portugal | 0'56 | 1 |
| Puerto Rico | sd | sd |
| Uruguay | -0'31 | 8 |
| Venezuela | -0'65 | 12 |

Tabla 3: Índice de Potencial para la Conectividad (Networked Readiness Index)²⁵

Tal como se observa en la tabla 3, los países de Iberoamérica que tienen un índice de potencial para la conectividad mayor son Portugal (0,52), Chile (0,52) y España (0,47) mientras que, tal como se ha apuntado anteriormente, el índice de infraestructura de telecomunicaciones sitúa a España por delante de Chile.

Lo mismo ocurre entre aquellos países con un índice de potencial para la conectividad menor: Paraguay (-1,23), Nicaragua (-1,14) y Bolivia (-1,10), mientras que, tal como se apuntaba más arriba, los países con un índice de infraestructura de telecomunicaciones menor son Nicaragua, Honduras y Guatemala. Este hecho puede deberse a la existencia de diferencias en el grado de preparación y de uso de las TIC por los individuos, empresas y gobiernos de cada uno de los países.

Así pues, el desarrollo de la Sociedad de la Información en los países miembros de la cumbre tiene que ver con la existencia de infraestructuras tecnológicas de telecomunicaciones en cada uno de ellos, pero también con el nivel de preparación para beneficiarse y participar en el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, datos que deben tenerse en cuenta para el diseño de estrategias de e-Gobierno, e-Administración o e-Justicia.

²⁵ Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de World Economic Forum (2006) The Global Information Technology Report 2005-2006. <http://www.weforum.org>

BORRADOR

III. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN IBEROAMÉRICA: ESTRATEGIAS

III.1 Estrategias nacionales para la sociedad de la información

III.1.1 El panorama internacional

Durante la última década del siglo XX la mayoría de los gobiernos empiezan a ser conscientes del reto que representa la revolución en paralelo que se está produciendo en el ámbito de las tecnologías de la información y de la comunicación y su convergencia con unas tecnologías de computación (o informática) que resultan cada vez más potentes y asequibles y que transforman los modos en los que operan las empresas, las administraciones públicas y los mismos ciudadanos. Progresivamente, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se convierten en un elemento esencial en las estrategias de desarrollo económico y progreso social y cultural emprendidas por los gobiernos, hasta el punto que aquellos países que en los últimos quince años supieron –y pudieron– incorporar el factor TIC a sus políticas públicas se han visto beneficiados con ostensibles avances en todos los campos.

A nivel regional, la Cumbre de las Américas celebrada en Québec en 2001, certificó ya la importancia de las consecuencias de esta revolución tecnológica en todos los ámbitos sociales, económicos, políticos y culturales, así como la necesidad de utilizar la potencia de los nuevos medios en beneficio de la ciudadanía de sus países y, en consecuencia, tomó la resolución de promover una **Agenda de Conectividad** para la

región (que fue apoyada posteriormente por la Unión Internacional de Telecomunicaciones en su reunión de marzo de 2002 en Estambul). Ello ha propiciado que sobre todo a lo largo de los últimos cinco años la mayoría de países del ámbito iberoamericano hayan establecido e implementado progresivamente estrategias, políticas y proyectos encaminados a facilitar una transición exitosa hacia una sociedad de la información y la comunicación cada vez más incluyente.²⁶ España y Portugal, por su parte, han disfrutado de una cierta ventaja en este proceso, en la medida que tanto por su situación socioeconómica como, sobre todo, por su pertenencia a la Unión Europea, se han beneficiado del impulso que desde las instancias europeas (con los planes de acción Europa en sus diversas entregas, la agenda de Lisboa, o actualmente con el programa iEuropa2010) se ha venido otorgando al desarrollo de la sociedad de la información ya desde mediados de los años 90, con políticas muy concretas, tanto de adaptación de los marcos regulatorios (liberalización de las telecomunicaciones, legislación sobre protección de datos, firma electrónica, derechos de autor, etc.) como de impulso a las políticas públicas encaminadas a la incorporación de las tecnologías a la administración pública, los servicios, la economía y empresa y a la participación ciudadana.²⁷

²⁶ Este proceso venía precedido ya de distintas iniciativas y declaraciones regionales. Cabe destacar, la Declaración de Florianópolis (Brasil) celebrada los días 20-21 de junio de 2001 (<http://www.eclac.cl/publicaciones/secretariaejecutiva/3/lcl1383/florianopolis.htm>); la Declaración de Itacuruçá, Recomendaciones de América Latina y el Caribe al III Congreso de la UNESCO sobre los Desafíos Éticos, Jurídicos y Sociales del Ciberespacio, de 27 de octubre de 2000 (<http://www.conacyt.gob.sv/infoetica.htm>); el Primer Taller Latinoamericano y del Caribe de Tecnologías de la Información y la Comunicación (Isla Margarita, Venezuela) de noviembre 2000 (<http://www.lactic2000.gov.ve/documentos/acta-esp.pdf>); Declaración de Bávaro (República Dominicana) de la Conferencia Ministerial Regional preparatoria de América Latina y el Caribe para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (<http://infolac.ucol.mx/eventos/reunion-varadero/declaraciones/dec-bavaro-esp.html>) (últimas visitas: 28.03.2006).

²⁷ <http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/s21012.htm> (última visita 18.04.2006)

La celebración de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, auspiciada por las Naciones Unidas y por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, que ha tenido lugar en dos fases (Ginebra-2003 y Túnez-2005), ha servido para consolidar a nivel mundial y regional los principios que deben guiar la acción de los gobiernos para la construcción de una sociedad de la información y la comunicación que sea capaz de dar respuesta a los retos globales del nuevo milenio y ha permitido establecer un **Plan de Acción**, unos **Compromisos** y una **Agenda para la Sociedad de la Información** cuya puesta en práctica debería permitir construir una sociedad de la información a nivel mundial centrada en las personas, plenamente inclusiva, orientada al desarrollo de todos los pueblos y comprometida con la Carta de las Naciones Unidas y la Declaración Universal de los Derechos Humanos de forma que, como se declara en los Compromisos de Túnez “todos los pueblos del mundo, puedan crear, acceder, utilizar y compartir la información y el conocimiento para alcanzar su pleno potencial y lograr las metas y objetivos de desarrollo acordados internacionalmente, incluidos los Objetivos de Desarrollo del Milenio”.²⁸

III.1.2 Estrategias nacionales de los países iberoamericanos

Las primeras políticas públicas que, en el ámbito iberoamericano, tienen en cuenta el impacto de la integración y uso de las tecnologías en la sociedad se remontan ya, como han señalado Hilbert, Bustos y Ferraz, a la década de los años 1960-1970, sobretudo en países como Brasil y México y centradas básicamente en la integración de soluciones informáticas para

²⁸ <http://www.itu.int/wsis/docs2/tunis/off/7-es.html> (última visita: 28.03.2006).

la gestión.²⁹ Pero no es hasta los años 1980-1990 (cuando empieza a vislumbrarse, con la ya citada convergencia entre las tecnologías de la información, la comunicación y la computación, el surgimiento de un nuevo paradigma tecnológico que dará lugar, a su vez, al tránsito desde la sociedad industrial o postindustrial hasta la que hoy denominamos Sociedad de la Información o Sociedad Red³⁰) que los gobiernos de la región empiezan a elaborar agendas públicas para adecuar sus políticas al nuevo entorno tecnológico-comunicacional. Este proceso se generaliza a partir del año 2000 y, en particular, con la asunción por parte de la mayoría de gobiernos de la región de la ya citada Agenda de Conectividad.

A efectos analíticos, la institucionalización de las estrategias nacionales pueden descomponerse, tal como han propuesto los autores citados, en tres etapas evolutivas: una primera etapa consistente en la construcción de una **visión estratégica** donde se definen los principios rectores que deben guiar la estrategia nacional; una segunda etapa de **formulación de políticas** en la que se definen metas, recursos y responsabilidades, así

²⁹ Hilbert, M; Bustos, S.; Ferraz, J.C.: *Estrategias nacionales para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe*, CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe), 2005. El presente apartado se apoya en gran parte en este documento, al que nos remitimos, sobre todo para quien quiera profundizar en los detalles de algunas de las estrategias nacionales (aunque debe advertirse que el estudio se centra en 13 países de América Latina y el Caribe y no cubre los 22 países miembros de la Cumbre Iberoamericana). También resulta de interés el documento preparado por la División de Desarrollo Productivo y Empresarial de la CEPAL-Naciones Unidas *Políticas públicas para el desarrollo de la sociedad de la información en América Latina y el Caribe*, Santiago de Chile, Naciones Unidas, 2005.

³⁰ Castells, Manuel: *La era de la información: la Sociedad Red* (vol.1), Madrid, Alianza Editorial, 1998-2001. Castells denomina *informacionalismo* a la estructura sobre la que se construye esta nueva sociedad: "En el informacionalismo, la generación de riqueza, el ejercicio del poder y la creación de códigos culturales han pasado a depender de la capacidad tecnológica de las sociedades y las personas, siendo la tecnología de la información el núcleo de esta capacidad. (...) De importancia particular fue su papel al permitir el desarrollo de redes interconectadas como una forma autoexpansiva y dinámica de organización de la actividad humana. Esta lógica de redes transforma todos los ámbitos de la vida social y económica." *Ibid.*, pág. 406.

como la coordinación entre participantes y áreas temáticas; y una tercera etapa de **implementación y seguimiento** caracterizada por la gestión operativa de los proyectos concretos.

Sobre esta base, podemos decir que según la información y estudios disponibles, la práctica totalidad de los países analizados han completado ya durante el período 2000-2005 –como puede comprobarse en la tabla siguiente- la primera fase de este proceso evolutivo con la definición de sus propias estrategias nacionales para la transición a la Sociedad de la Información y la mayoría de ellos se encuentran ahora en la segunda fase relativa a la formulación de políticas. Progresivamente, aquellos países que se habían avanzado en este proceso (México, Chile, Colombia, Costa Rica, República Dominicana, Argentina, Portugal, España) han empezado o están ya en plena fase de implementación y seguimiento de proyectos, con distintos ritmos:

| País | Estrategia | Año | Órgano competente | Liderazgo | Dirección WEB |
|------------|--|-----------|--|--|--|
| Argentina | Plan nacional de Gobierno electrónico | 2003 | Subsecretaría de la Gestión Pública y Oficina Nacional de Tecnologías de la Información | Jefatura del Gabinete de Ministros | http://www.pnge.sgp.gov.ar/ |
| Bolivia | Sociedad de la información | 2002 | Agencia para el desarrollo de la sociedad de la información | Presidencia del Congreso y Vicepresidencia de la República | http://www.adsib.gov.bo/ |
| Brasil | Programa de Gobierno Electrónico | 2003 | Departamento de Governo Eletrónico | Ministerio de Planeamiento | http://www.governoeletronico.e.gov.br/ |
| Chile | Agenda de Gobierno electrónico Agenda Digital | 2002-2003 | Coordinador Gubernamental de Tecnologías de Información y Comunicación Secretaría General de la Presidencia | Presidencia | http://www.tramitefacil.gov.cl http://www.infocentros.gob.cl/coni/red/inf_inde x.htm |
| Colombia | Agenda de Conectividad | 2000 | Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración pública | Ministerio de Comunicaciones | www.agenda.gov.co/ |
| Costa Rica | Gobierno Digital 2002-2006 | 2002 | Comisión Nacional de Políticas en Tecnologías de la Información y la | Ministerio de Ciencia y Tecnología | http://www.micit.go.cr |

| | | | | | |
|-------------|---|-----------|---|--|---|
| | | | Comunicación (CONATIC) | | |
| Cuba | Plan Informatización de la sociedad INFOSOC | 2004 | Oficina para la Informatización | Ministerio de la Informática y las Comunicaciones | http://www.mic.gov.cu/hinfosoc.aspx |
| Ecuador | Agenda Nacional de Conectividad | 2003 | Consejo Nacional de Telecomunicaciones Secretaría Nacional de Telecomunicaciones | Presidencia | http://www.conatel.gov.ec/espanol/agendaconectividad/contenido_AgendaConectividad.htm |
| El Salvador | Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico Estrategia e-País | 2004 | Secretaría Técnica de la Presidencia | Presidencia | http://www.elsalvador.gob.sv/ |
| España | Programa Conecta y Avanza Red.es | 2000-2005 | Consejo Superior de Informática y para la Administración Electrónica Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información | Ministerio de Administraciones públicas Ministerio de Industria, Comercio y Turismo | http://www.csi.map.es/ www.planavanza.es www.red.es |
| Guatemala | Programa de Gobierno Electrónico | 2004 | Subcomisión de Gobierno electrónico de la Comisión Intersectorial de Información e Informática | Presidencia | http://216.147.0.214/main.php?parent_id=41&id_area=55 |
| Honduras | | 2006 | Comisión Presidencial de Modernización del Estado | Presidencia | |
| México | E-gobierno: una estrategia para la innovación gubernamental | 2002 | Oficina de la presidencia para la innovación gubernamental | Presidencia de la República | http://www.innova.gob.mx/ciudadanos/ |
| Nicaragua | Estudio sobre Gobierno Electrónico | 2005 | Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología SENACYT Consejo Nicaragüense de Ciencia y Tecnología | Ministerio de Fomento, Industria y Comercio | http://www.concyt.gob.gt/ |
| Panamá | Agenda Nacional para la Innovación y la Conectividad (antes E-Panamá) | 2004 | Secretaría de la Presidencia para la innovación gubernamental | Presidencia de la República | http://201.226.144.133/innovacion/ |
| Paraguay | Plan Nacional hacia la Sociedad de la Información | 2002 | | Ministerio de Industria y Comercio | http://www.mic.gov.py/ |

| | | | | | |
|----------------------|--|------------------------|--|---|---|
| Perú | Estrategia de Gobierno electrónico | 2003 | Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información | Presidencia del Consejo de Ministros | http://www.peru.gob.pe/AgendaDigitalPeru/agendadigitalperu.htm |
| Portugal | Plano de Acção para o Governo Electrónico "Ligar Portugal" | 1996-1999 2000-2005 | | Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. Gabinete do Primeiro-Ministro | http://www.ligarportugal.pt/ |
| Puerto Rico | Proyecto de Gobierno Electrónico | 2003 | | Gobernador del Estado | http://www.gobierno.pr/gprportal/inicio |
| República Dominicana | Estrategia nacional para la sociedad de la información y el conocimiento | 2005 | Comisión Nacional para la sociedad de la información y el conocimiento (CNSIC) | Presidencia de la República | http://www.edominicana.gov.do/ |
| Uruguay | Uruguay en Red – Gobierno en Red | 2000 | Comité Nacional para la Sociedad de la Información | Presidencia de la República | http://www.uruguayenred.gub.uy/ |
| Venezuela | Estrategias de gobierno electrónico en Venezuela | 2001 | Viceministerio de Tecnología de Información | Ministerio de Ciencia y Tecnología | http://portal.cnti.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico.pdf |

Tabla 4: Estrategias nacionales para la transición a la Sociedad de la Información

El liderazgo en la gran mayoría de las estrategias nacionales ha sido asumido por la Jefatura del Estado o la Presidencia y la responsabilidad operativa recae normalmente en un Ministerio (normalmente de Industria, Telecomunicaciones o Infraestructuras, pero también Educación, Ciencia y Tecnología, Economía o Administraciones Públicas) o un Comité Interministerial o Presidencial. En todos los casos tiene un papel destacado el regulador de telecomunicaciones, tanto en la definición de la estrategia como en su implementación y, en varios casos, es precisamente la

agencia reguladora la que lleva la responsabilidad del impulso operativo de los programas.

Por lo que respecta a las preocupaciones principales que centran las estrategias nacionales destacan los temas relativos al acceso a la tecnología a los efectos de aminorar el impacto de la brecha digital, la alfabetización digital con especial hincapié en el sector educativo (escuelas y universidades) y, con carácter general, el impulso del gobierno electrónico que, como señalan Hilbert, Bustos y Ferraz, se ha convertido en el hilo conductor de la mayoría de políticas puestas en práctica hasta ahora. Las conclusiones a las que llegan estos autores –aunque limitadas en su informe a sólo 13 países de América Latina y el Caribe (incluyendo Jamaica y Trinidad y Tobago)– son extrapolables, a la vista de la información recogida específicamente para nuestro estudio, a la práctica totalidad de los países de la Cumbre³¹:

1. No existe un modelo único de estrategia nacional para la transición a la Sociedad de la Información. Modelos diferentes (por ejemplo, Chile, Colombia, México o Portugal) han dado resultados igualmente interesantes.
2. Importancia decisiva del liderazgo político por parte de la jefatura del Estado, así como de una coordinación operativa a nivel nacional.
3. Las estrategias nacionales han estado centradas hasta este momento en problemas básicos, como pueden ser las infraestructuras, el acceso y la conectividad y se está entrando en

³¹ Véase Hilbert, Bustos, Ferraz, *op.cit.* págs. 28-32.

una etapa donde las políticas se intensifican en el desarrollo del gobierno y la administración electrónicos.

Atendido el objetivo último del presente informe debe señalarse muy especialmente que ninguna de las estrategias nacionales hace mención – ya sea directamente, o indirectamente dentro del marco del impulso al gobierno electrónico- el ámbito de la e-Justicia como sector prioritario de las políticas gubernamentales de transición a la sociedad de la información (mientras que sí se destacan acciones directas en ámbitos como la e-salud, la e-educación, los e-negocios o la e-administración). Ello no significa que desde los poderes judiciales iberoamericanos no se haya avanzado en la incorporación de las TIC a la administración de justicia. Bien al contrario, como se analiza más adelante, la mayoría de países han puesto en marcha planes y acciones en este sentido. Pero sería recomendable que en la redefinición y puesta al día de las estrategias nacionales se incorporaran también las políticas sobre e-Justicia como uno de los sectores clave a desarrollar.

En cualquier caso, y a nivel general, desde el punto de vista de las acciones de futuro, el diseño de políticas públicas para la transición a la SI debe tener muy en cuenta, como ha destacado la División de Desarrollo Productivo y Empresarial de la CEPAL³², que el ámbito de las TIC constituye un “blanco móvil”, en el sentido que el ciclo de innovación en este campo es muy corto y las soluciones tecnológicas se suceden vertiginosamente, lo que hace más difícil y compleja la intervención pública, sobre todo cuando los recursos –humanos y materiales- de los que se dispone son escasos. A pesar de ello, como se ha dicho, es muy notable el avance que

³² Ver nota 29 anterior.

los países de la región han hecho en el último lustro sobre todo para poner en pie estrategias nacionales. Se trata, en los próximos años, de pasar plenamente a la fase de implementación y seguimiento, asegurando el liderazgo, promoviendo de forma masiva proyectos concretos, desburocratizando los programas e incentivando la colaboración y el trabajo coordinado con las iniciativas que surgen de la sociedad civil. En concreto, existe consenso en que algunas acciones son claves de cara a este desarrollo futuro:

1. **Impulsar la coordinación a nivel regional:** A la vez que cada país profundiza en las estrategias y políticas en curso y pone en marcha sus propios programas, es recomendable buscar la forma de hacerlos converger regionalmente, a fin de disminuir costos, generar sinergias, aumentar escalas y aprender mutuamente de los proyectos exitosos. Las acciones concertadas permitirían potenciar las estrategias nacionales.
2. **Avanzar hacia una estrategia común de conectividad:** Se trata de diseñar estrategias compartidas (a nivel regional) que permitan abaratar el coste de acceso a la red, ya sea mediante la adopción de software de código abierto o software libre, potenciando los centros de acceso público, promoviendo el compartir infraestructuras y proveyendo infraestructuras de acceso directo a Internet por parte del sector público
3. **Potenciar la capacitación:** Para ello no sólo hay que crear un clima favorable para el desarrollo de la SI (un “clima digital” adecuado) mediante una labor pedagógica y mediática continuada, sino sobre todo poner en marcha los incentivos necesarios, tanto a nivel personal como profesional, en particular entre aquellos agentes o

usuarios clave –funcionarios públicos, maestros y profesores, médicos, etc.- que tienen un efecto de arrastre sobre el resto de la comunidad.

4. **Desarrollar marcos regulatorios apropiados:** Todo lo anterior precisa, para su efectiva implementación, de unos marcos legislativos y unos instrumentos de regulación que potencien el acceso a la tecnología, que no burocraticen los procesos, que fortalezcan la capacidad de iniciativa de los ciudadanos y la sociedad civil, que otorguen seguridad a las transacciones electrónicas y garanticen los derechos de los ciudadanos en el nuevo entorno digital.

La declaración de principios y el plan de acción de la cumbre de Ginebra-2003 así como los compromisos y la agenda de Túnez-2005 serán una guía fundamental para el desarrollo de las estrategias nacionales y la implementación de políticas en los próximos años.

III.2 Parámetros e indicadores generales relativos a la utilización de las TIC en la Administración Pública y avances de la Administración electrónica

La administración electrónica es un modelo de Administración pública, basado en el uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento con el objetivo de mejorar la eficiencia interna, las relaciones interadministrativas y las relaciones de la Administración con los ciudadanos.

Las tecnologías de la información y la comunicación por parte de las Administraciones públicas tienen diferentes manifestaciones. Por un lado, a nivel interno desde hace unos años las Administraciones públicas han incorporado las tecnologías de la información en la gestión de la información y la documentación.³³ Por otro lado, la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar e incrementar las relaciones entre las Administraciones públicas y los ciudadanos a través, por ejemplo, de la puesta en marcha de páginas web en Internet a través de las que se difunde información administrativa de interés general o la creación de plataformas digitales para canalizar la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones públicas.

Son diversas las tecnologías de la información y la comunicación utilizadas por las Administraciones públicas tanto a nivel interno como en sus

³³ Como se desprende del informe IRIA 2004, el gasto en tecnologías de la información y las comunicaciones en la Administración del Estado en España durante 2003 se situó en 1.185 millones de euros, un 11% superior a la alcanzada en 2002 mientras que en la Administración Local ascendió en 2003 a 577.086 miles de euros de los cuales 129.264 miles de euros corresponden a gastos en telecomunicaciones (en dirección Internet: <http://www.csi.map.es/csi/iria2004/index.html> -consulta realizada en septiembre de 2005).

relaciones con los ciudadanos. Si bien generalmente se identifica la administración electrónica con la utilización de Internet por las Administraciones públicas, debe observarse que la administración electrónica también supone la utilización de otras tecnologías de la información y la comunicación como el teléfono, el fax, el teléfono celular, el correo electrónico, los SMS, la PDA o la Web TV. De hecho, últimamente se está extendiendo la noción de administración multicanal, es decir, la Administración pública que pone a disposición de los ciudadanos una variedad de canales para que estos se puedan relacionar con ella a fin de que cada uno pueda escoger aquél que se adecúe más a sus necesidades.



El Ayuntamiento en el bolsillo

El Ayuntamiento de Barcelona ofrece a todos los usuarios que dispongan de PDA dos servicios diseñados específicamente para este dispositivo.

AGENDA Y EQUIPAMIENTOS

Puedes hacer consultas sobre:

- Las actividades culturales que se llevan a cabo en la ciudad (conciertos, obras de teatro, exposiciones, etc.)
- Los equipamientos y los servicios de Barcelona (bibliotecas, mercados, museos, restaurantes, escuelas, aparcamientos, etc.)

Para acceder a este servicio, introduce en la PDA la dirección: <http://www.bcn.es/bcnsmobil/agenda>

REQUERIMIENTOS

PLANO DE BARCELONA

Con este servicio se puede descargar de internet la guía urbana y:

- Navegar por el mapa
- Visualizar los equipamientos que prefieras

Para acceder a este servicio, es necesario descargar en el PC un programa instalador y ejecutarlo para transferir la guía a la PDA *

Seleccione el instalador según el procesador que tenga en la PDA: ARM, SH3, MIPS ** (versión mayo 2005)

REQUERIMIENTOS

Ilustración 2: Servicios en línea del Ayuntamiento de Barcelona a través del teléfono móvil

La administración electrónica ha tenido un avance importante en los países iberoamericanos. A pesar de esta impresión generalizada, es necesario poder precisar un poco más el desarrollo de la administración electrónica y los instrumentos y estrategias adoptados en los diferentes países para poder avanzar en dicho proceso.

III.2.1 Parámetros e indicadores generales relativos a la utilización de las TIC en la Administración Pública en los países iberoamericanos

A fin de poder mostrar en qué punto de partida se encuentran en la actualidad los países iberoamericanos exponemos a continuación dos índices sobre donde se encuentran y el nivel de preparación de los países iberoamericanos para la administración electrónica elaborados por la Red en línea de Naciones Unidas para la Administración pública y las finanzas (UNPAN).

El Índice de Disposición para la administración electrónica (*E-government Readiness Index*) elaborado anualmente por la Red en línea de Naciones Unidas para la Administración pública y las finanzas (UNPAN) integra tres indicadores:

- Índice de presencia gubernamental en la red, que mide la aptitud del gobierno para utilizar las tecnologías de la información y la comunicación como herramienta para informar, participar y tramitar.
- Índice de infraestructura de comunicaciones compuesto por seis índices primarios (PC/1000 personas; líneas telefónicas/1000 personas; población en línea /1000 personas; teléfonos móviles/1000 personas y televisiones/1000 personas).

- Índice capital humano se basa en el índice de educación del PNUD compuesto por la alfabetización adulta, el nivel y la proporción combinada de educación primaria, secundaria y terciaria.

El Índice de Disposición para la administración electrónica persigue medir la capacidad y la buena disposición de los países para incorporar las tecnologías de la información y el conocimiento en el desarrollo de las tareas públicas y permite conocer la situación de la administración electrónica en los diferentes países así como comparar su nivel de desarrollo entre ellos.

Chile (0,696) es el país líder a nivel regional seguido de México (0,606), Brasil (0,598) y Argentina (0,597). Portugal (0,608) y España (0,584) también se encuentran entre los países que encabezan el índice. Sin embargo, comparados con otros países europeos la posición que ocupan no es tan destacada.

Buena práctica

Cuadro 1: Información en la página web del gobierno (Chile)

La visita a la página web del gobierno chileno permite conocer información sobre la estructura del gobierno, las políticas desarrolladas por el gobierno, así como tramitar determinados procedimientos en línea. Además, se facilita la posibilidad de contactar telemáticamente con el Presidente del gobierno así como recibir información sobre las actividades que lleva a cabo.

Véase en: www.gobiernodechile.cl

El Índice también permite observar las tendencias de los diferentes países en los últimos años. Éste es un aspecto importante si tenemos en cuenta la velocidad con la que se pueden producir los progresos en relación a los usos de las tecnologías de la información y la comunicación y a la administración electrónica, en particular. A estos efectos, en la última columna de la Tabla 5 se puede observar que en el período entre 2003 y 2005 la mayoría de los países de Iberoamérica han mantenido su posición relativa en el Índice. Sin embargo, hay algunos países cuyos esfuerzos en materia de administración electrónica han tenido un impacto evidente en su posición en el Índice (por ejemplo, Venezuela).

| | Índice 2005 | Ranking en 2005 | Ranking en 2003 | Variación |
|-------------|-------------|-----------------|-----------------|-----------|
| Argentina | 0,5971 | 34 | 31 | -3 |
| Bolivia | 0,4017 | 85 | 78 | -7 |
| Brasil | 0,5981 | 33 | 41 | +8 |
| Chile | 0,6963 | 22 | 22 | 0 |
| Colombia | 0,5221 | 54 | 57 | +3 |
| Costa Rica | 0,4612 | 70 | 66 | -4 |
| Cuba | 0,3700 | 103 | 88 | -15 |
| Ecuador | 0,3966 | 92 | 85 | -7 |
| El Salvador | 0,4225 | 78 | 80 | +2 |
| España | 0,5847 | 34 | 29 | -5 |
| Guatemala | 0,3777 | 100 | 109 | +9 |
| Honduras | 0,3348 | 115 | 124 | +9 |
| México | 0,6061 | 31 | 30 | -1 |
| Nicaragua | 0,3383 | 113 | 112 | -1 |
| Panamá | 0,4822 | 64 | 62 | -2 |
| Paraguay | 0,3620 | 107 | 75 | -32 |
| Perú | 0,5089 | 56 | 53 | -3 |

| | | | | |
|----------------------|--------|----|----|-----|
| Portugal | 0,6084 | 30 | 26 | -4 |
| Republica Dominicana | 0,4076 | 82 | 60 | -22 |
| Uruguay | 0,5387 | 49 | 47 | -2 |
| Venezuela | 0,5161 | 55 | 93 | +38 |

Fuente: (UNPAN, 2005); (UNPAN, 2004) y (UNPAN, 2003)

Tabla 5: Ránking en el Índice de Disposición para la administración electrónica en Iberoamérica

La región latinoamericana ocupa una posición intermedia en el ránking de regiones del mundo. Así, en primer lugar se encuentran América del Norte (0,874) y Europa (0,601), seguidos por el sur y el este de Asia (0,492). A continuación América Central y del Sur con un índice de 0,464 está por delante de Asia occidental (0,438) y del Caribe (0,428).

Los niveles observados en las páginas anteriores deben tomarse con la debida cautela especialmente si tenemos en cuenta que existen numerosas metodologías para medir el nivel de desarrollo de la administración electrónica y que arrojan en algunos casos resultados muy diferentes.

Así, por ejemplo, la Cuarta encuesta anual sobre gobierno electrónico elaborada por Darrell M. West, director del Taubman Center para Políticas Públicas de la Universidad de Brown (EUA), mide la presencia en la red de los gobiernos en 198 países. Esta encuesta valora las páginas web de los gobiernos en función de una docena de criterios como la disponibilidad de publicaciones, bases de datos, acceso para discapacitados, privacidad, seguridad y el número de servicios en línea.

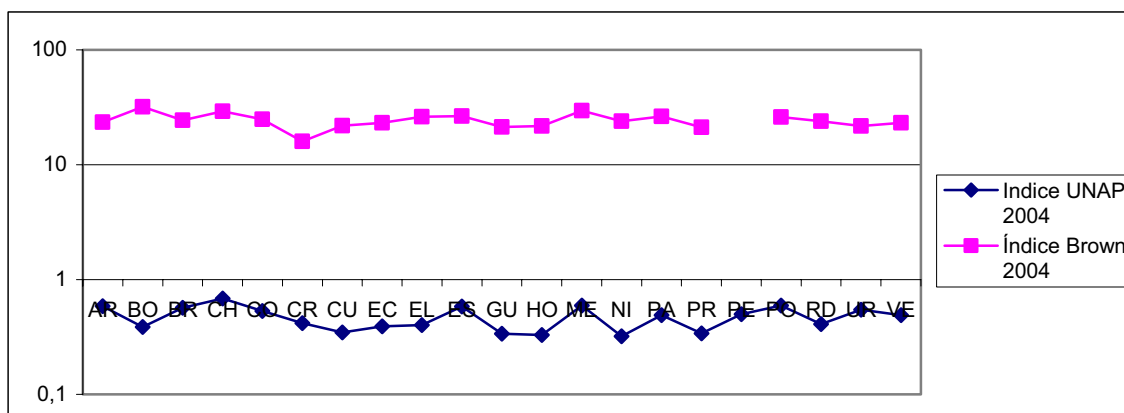
Índice Ranking Ranking

| | 2004 | 2004 | 2003 |
|----------------------|------|------|------|
| Bolivia | 32,0 | 20 | 119 |
| México | 29,6 | 37 | 30 |
| Chile | 29,2 | 40 | 44 |
| España | 26,5 | 77 | 68 |
| Panamá | 26,4 | 80 | 119 |
| Ecuador | 23,2 | 130 | 115 |
| El Salvador | 26,1 | 85 | 118 |
| Portugal | 26,0 | 86 | 31 |
| Colombia | 24,8 | 102 | 26 |
| Brasil | 24,4 | 106 | 95 |
| República Dominicana | 24,0 | 109 | 109 |
| Nicaragua | 23,9 | 124 | 101 |
| Argentina | 23,5 | 127 | 95 |
| Venezuela | 23,2 | 130 | 109 |
| Cuba | 21,8 | 149 | 155 |
| Honduras | 21,7 | 151 | 117 |
| Uruguay | 21,7 | 151 | 113 |
| Guatemala | 21,3 | 154 | 119 |
| Paraguay | 21,2 | 155 | 149 |
| Costa Rica | 16,0 | 184 | 180 |

Fuente: (Darrell, 2004)

Tabla 6: Cuarta encuesta anual sobre gobierno electrónico

A pesar de que una primera impresión nos lleve a considerar que existe un paralelismo en el nivel de cada país en cada uno de los índices, un análisis más detallado nos permite observar que no existe una correlación evidente entre ambos indicadores.



Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3: Correlación índices de administración electrónica

Todo ello nos permite apuntar la necesidad de considerar diferentes variables a la hora de valorar el nivel de uso y desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de los diferentes estados iberoamericanos.

III.2.2 Los usos de las TIC en las administraciones públicas

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación por las administraciones públicas permite mejorar sus relaciones con los ciudadanos. Generalmente, se distinguen cuatro estadios diversos de desarrollo de la administración electrónica en función de la intensidad de las relaciones que potencian las tecnologías de la información y el conocimiento y el nivel de interacción que facilitan:

- Información: La fase de información se entiende como la presencia a la red de una administración pública con la finalidad última de ofrecer al visitante de la web información diversa sobre la propia administración y sobre los servicios públicos que ofrece (estadio I), así como información sobre las políticas públicas, normativa, informes

(estadio II). La distinción entre los estadios I y II se encuentra en la complejidad de la información difundida por Internet.

Buena práctica

Cuadro 2: Portal Presidencia de la República (México)

El portal del presidente de la Presidencia de la República de México ofrece información sobre las instituciones federales mexicanas así como de documentos oficiales y de la actualidad política mexicana.

Véase en: <http://www.presidencia.gob.mx/>

- Interacción (estadio III): La fase de interacción permite al visitante la descarga de los formularios necesarios para satisfacer determinados procedimientos administrativos (formularios que tendrá que complementar y entregar presencialmente). Asimismo se canaliza la participación de los ciudadanos en las decisiones públicas.

Buena práctica

Cuadro 3: Participación en el portal de la República (Brasil)

En el portal de la República de Brasil los ciudadanos pueden participar en consultas públicas sobre proyectos de ley que se estén tramitando. Asimismo, se establecen otros espacios de participación virtuales a través de los cuales los ciudadanos pueden expresar sus opiniones sobre la acción de gobierno.

Véase en: http://www.brasil.gov.br/participacao_popular



Ilustración 3: Espacio de participación social del gobierno brasileño

- Interacción bilateral (estadio IV): La fase de interacción bilateral permite complementar los formularios y dirigirlos a la administración sin que esto permita la finalización formal del expediente. Una aplicación en este estadio consiste en la tramitación de los expedientes de contratación administrativa a través de Internet.

Buena práctica

Cuadro 4: Contratación electrónica (Perú)

Desde el portal del Sistema electrónico de adquisiciones y contrataciones del estado de Perú las empresas pueden recibir en su correo electrónico los anuncios de licitación así como presentar sus propuestas telemáticamente.

Véase en: <http://www.seace.gob.pe/>

- Transacción (estadio V): La fase de transacción sí que permite finalizar diferentes procesos administrativos vía electrónica, de tal manera que es posible descargar, cumplimentar y entregar los formularios, así como realizar los pagos derivados de los servicios públicos presentes a la red.

Buena práctica

Cuadro 5: Pago de impuestos (Argentina)

En Argentina el portal permite conocer los saldos así como imprimir los impresos de impuestos y pagarlos electrónicamente.

Véase en: <http://www.gobiernoelectronico.ar/>



Ilustración 4: Espacio para el pago de impuestos del gobierno de Argentina

Como puede observarse en la Tabla 7, el desarrollo de los cinco estadios es diferente siendo mayor por lo que se refiere a la difusión de información genérica a través de Internet y muy menor por lo que se refiere a la transacción en línea de procedimientos administrativos que, en la mayoría de países iberoamericanos, únicamente es utilizado en alguna experiencia piloto. Éste es un aspecto significativo que debe tenerse muy en cuenta a la hora de plantear los posibles usos de las tecnologías de la información y el conocimiento por parte de la administración de justicia.

El Índice de disposición para la administración electrónica puede complementarse con el Índice de participación telemática (*E-Participation Index*). Este índice no mide el potencial del desarrollo de la administración

electrónica sino el desarrollo efectivamente conseguido en la administración electrónica de un determinado país. Para su cálculo se tienen en cuenta los diferentes servicios que pueden prestar las administraciones públicas utilizando las tecnologías de la información y la comunicación: información, consulta y decisión. Además, el Índice de participación telemática valora no sólo la presencia sino también la calidad, utilidad y relevancia de la información y de los servicios y la disposición de los países para incorporar a los ciudadanos en los procesos de elaboración de políticas públicas a través de la utilización de las tecnologías de la información y el conocimiento.



Ilustración 5: Web del gobierno chileno

Finalmente quiere llamarse la atención sobre el hecho de que no existe una correlación entre el nivel de desarrollo humano de los diferentes países iberoamericanos y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación que hacen sus respectivas administraciones públicas.

En la Tabla 7 puede observarse como existen países que ocupan un lugar elevado en el Índice de Desarrollo Humano que, en cambio, están en una posición baja en el Índice de participación telemática. Éste sería el caso, particularmente, de España y Portugal que, a pesar de tener unos niveles de desarrollo humano elevados, el nivel de desarrollo de la administración electrónica es aún muy bajo.

| País | Ranking de IDH | Estadio I | Estadio II | Estadio III | Estadio IV | Estadio V | Total | Índice participación telemática |
|--------------------------|----------------|-----------|------------|-------------|------------|-----------|-------|---------------------------------|
| 1. Chile | 37 | 100 | 93 | 93 | 85 | 65 | 86,50 | 0,5873 |
| 2. Mexico | 53 | 100 | 93 | 86 | 46 | 61 | 77,74 | 0,7619 |
| 3. Brazil | 63 | 100 | 90 | 77 | 63 | 33 | 71,17 | 0,4921 |
| 4. Argentina | 34 | 100 | 83 | 74 | 39 | 24 | 62,41 | 0,2698 |
| 5. Colombia | 69 | 100 | 84 | 70 | 15 | 26 | 58,39 | 0,5873 |
| 6. Venezuela | 75 | 100 | 76 | 68 | 0 | 35 | 54,74 | 0,4286 |
| 7. Peru | 79 | 100 | 76 | 70 | 0 | 22 | 52,92 | 0,2698 |
| 8. Panama | 56 | 100 | 59 | 63 | 20 | 13 | 46,35 | 0,2698 |
| 9. Uruguay | 46 | 100 | 51 | 67 | 22 | 0 | 42,70 | 0,0635 |
| 10. Guatemala | 117 | 100 | 63 | 44 | 15 | 13 | 41,24 | 0,2698 |
| 11. Portugal | 27 | 88 | 62 | 43 | 15 | 15 | 40,51 | 0,2063 |
| 12. El Salvador | 104 | 88 | 56 | 52 | 0 | 20 | 40,51 | 0,1587 |
| 13. España | 21 | 100 | 66 | 42 | 0 | 4 | 37,23 | 0,0794 |
| 14. Republica Dominicana | 95 | 100 | 46 | 35 | 0 | 7 | 29,56 | 0,0635 |
| 15. Bolivia | 113 | 75 | 55 | 23 | 0 | 4 | 27,37 | 0,0794 |
| 16. Costa Rica | 47 | 75 | 45 | 24 | 0 | 2 | 24,09 | 0,0476 |
| 17. Nicaragua | 112 | 88 | 43 | 22 | 0 | 6 | 23,72 | 0,1111 |
| 18. Ecuador | 82 | 88 | 40 | 21 | 0 | 9 | 23,72 | 0,0635 |
| 19. Honduras | 116 | 75 | 31 | 23 | 0 | 11 | 21,17 | 0,2698 |
| 20. Paraguay | 88 | 63 | 24 | 14 | 0 | 9 | 15,69 | 0,0159 |
| 21. Cuba | 52 | 50 | 25 | 11 | 0 | 7 | 14,23 | 0,0159 |

| | | | | | | | | |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 22. Puerto Rico | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND | ND |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|

Fuente: (UNPAN, 2005); (UNPAN, 2004); (UNPAN, 2003) y (PNUD, 2005).

Tabla 7: Servicios prestados en cada estadio y ránking en el Índice de participación telemática en Iberoamérica

En la tabla anterior también se puede observar como existen otros países que, a pesar de tener unos niveles bajos de desarrollo humano han realizado importantes esfuerzos para desarrollar su administración electrónica. Esta es la situación de países como Brasil, Colombia, Venezuela o Perú.

BORRADOR

III.2.3 Las estrategias de administración electrónica en los países iberoamericanos

Una vez conocido en punto en el que se encuentran los países de Iberoamérica respecto a la administración electrónica a continuación exponemos los diferentes planes y estrategias de administración electrónica elaborados por ellos.

La introducción de la administración electrónica no resulta sencilla y debe hacer frente a numerosos problemas. Por ello, para conseguir la implantación de la Administración electrónica es necesario un liderazgo político a fin de que, como observa la Comisión Europea, se pueda “vencer la resistencia y superar los obstáculos, cambiar las mentalidades, impulsar el cambio organizativo, sostener la inversión y tener en mente una perspectiva a largo plazo sin por ello dejar de insistir en resultados concretos a corto plazo”.³⁴

³⁴ Comunicación COM(2003) 567 final de 26 de septiembre de 2003.



Ilustración 6: Programa IDABC de la Comisión Europea

Con mayor o menor acierto, la mayoría de los países iberoamericanos, conscientes del papel transformador de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, vienen adoptando en la última década diversas estrategias a fin de implantar la administración electrónica. Algunas de estas estrategias se incluyen en estrategias de ámbito más general con las que las Administraciones públicas quieren impulsar la transición hacia la sociedad de la información tal y como se ha visto anteriormente. Sin embargo, otros países han optado por adoptar estrategias específicas relacionadas con el gobierno y la administración electrónica.

| País | Estrategia | Año | Órgano competente | Ministerio | Dirección |
|-----------|---------------------------------------|------|---|------------------------------------|---|
| Argentina | Plan nacional de Gobierno electrónico | 2003 | Subsecretaría de la Gestión Pública y Oficina Nacional de Tecnologías de la Información | Jefatura del Gabinete de ministros | http://www.pnge.sgp.gov.ar/ |

| | | | | | |
|-----------------|---|------|--|--|---|
| Bolivia | | | Agencia para el desarrollo de la sociedad de la información | Presidencia del Congreso y Vicepresidencia de la República | http://www.adsib.gov.bo/ |
| Brasil | Programa de Gobierno Electrónico | | Departamento de Governo Eletrónico | Ministerio de Planeamiento | http://www.governoeletronico.e.gov.br/ |
| Chile | Agenda de Gobierno electrónico | 2002 | Ministerio Secretaría General de la Presidencia | | http://www.tramitefacil.gov.cl |
| Colombia | Agenda de Conectividad | | Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración pública | | www.agenda.gov.co/ |
| Costa Rica (*) | Gobierno Digital 2002-2006 | 2003 | Dirección de Gobierno Digital | | http://www.gobierno.digital.org/ |
| Ecuador | Agenda Nacional de Conectividad | | | | http://www.conatel.gov.ec/espanol/agendaconectividad/contento_AgendaConectividad.htm |
| El Salvador (*) | Declaración de Tegucigalpa sobre Gobierno Electrónico (*) | | | | |
| España | Conecta y Avanza | | Consejo Superior de Informática y para la Administración Electrónica | Ministerio de Administraciones públicas | http://www.csi.map.es/ |
| Guatemala (*) | Programa de Gobierno Electrónico | | Subcomisión de Gobierno electrónico de la Comisión Intersectorial de Información e Informática | | |
| México | E-gobierno: una estrategia para la innovación | 2002 | Oficina de la presidencia para la innovación gubernamental | Presidencia de la República | http://www.innova.gob.mx/ciudadanos/ |

| | | | | | |
|--------------------------|--|------|---|--------------------------------------|---|
| | gubernamen tal | | | | |
| Panamá (*) | E-Panamá | | Comisión Nacional para la Modernización del Estado panameño (2001) | | |
| Paraguay | Sociedad de la Información en Paraguay | | | | |
| Perú | Estrategia de Gobierno electrónico | 2003 | Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información | Presidencia del Consejo de Ministros | http://www.peru.gob.pe/AgendaDigitalPeru/agendadigitalperu.htm |
| Portugal | Plano de Acção para o Governo Electrónico | 2003 | Consejo de Ministros | | http://www.portugal.gov.pt/Portal/PT/Governos/Governos_Constitucionais/GC15/Ministerios/PCM/MAPM/Comunicacao/Outros_Documentos/20030626_MAPM_Doc_Governo_Electronico.htm |
| República Dominicana (*) | Estrategia nacional para la sociedad de la información y el conocimiento | 2005 | Comisión Nacional para la sociedad de la información y el conocimiento | | http://www.edominicana.gov.do/adjuntos/Libro-Tunez.pdf |
| Uruguay | Uruguay en Red – Gobierno en Red | | Comité Nacional para la sociedad de la información | Presidencia de la República | http://www.uruguaye.nred.gub.uy/ |
| Venezuela | Estrategias de gobierno electrónico en Venezuela | 2001 | Viceministerio de tecnología de información | Ministerio de Ciencia y Tecnología | http://portal.cnti.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico.pdf |

(*) Países que son parte de la Declaración de Tegucigalpa sobre gobierno electrónico (2002)

Tabla 8: Estrategias de administración electrónica en Iberoamérica

Para poder hacer efectivas estas estrategias, algunos países han creado órganos de impulso y apoyo en materia de administración electrónica. En algunos casos, además de los órganos ejecutivos se han creados comisiones y otros órganos colegiados con el fin de coordinar las acciones que emprenden los diferentes departamentos ministeriales en esta materia (Colombia, Guatemala, Panamá y Perú). Este es un aspecto relevante para poder garantizar el impulso necesario para la implementación de las estrategias y liderar los cambios que se deban implementar.

Un aspecto que puede contribuir en esta línea es la integración administrativa que tenga el órgano encargado del impulso de la administración electrónica. Como se puede observar en la tabla, en muchos casos este órgano está adscrito a la presidencia del gobierno.



Ilustración 7: Estrategia de la administración electrónica (Portugal)

IV. EL PODER JUDICIAL EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

IV.1 Contexto y elementos institucionales

Una vez examinados los parámetros e índices relativos a la transición a la sociedad de la información y, antes de pasar a concretar el análisis relativo a la aplicación de las TIC en la administración de justicia en los países iberoamericanos, creemos preciso disponer de una caracterización básica del marco institucional bajo el que las iniciativas de e-Justicia se desarrollan (o deberán desarrollarse en un futuro).

Esto es así porque, superando las justificaciones o explicaciones de los resultados finales, más allá del grado de desarrollo de la e-Justicia en cada país, el hecho incontestable es que todas las iniciativas para la aplicación de las TIC en el ámbito de la administración de justicia pueden ser entendidas como verdaderos “productos del sistema político”. Es decir, las iniciativas que proyectan el impulso (cuando no la consolidación) de la e-Justicia no dejan de ser una serie de políticas públicas concebidas intencionalmente para procurar nuevos servicios a los ciudadanos, un mayor grado de accesibilidad a la justicia, una mayor eficacia y eficiencia en la gestión de los recursos judiciales, una mayor transparencia en los procesos, una mayor participación de los ciudadanos... Como tales políticas públicas serán el resultado de un proceso político complejo y precisamente sólo serán comprensibles (y evaluables) mediante la referencia al contexto político-institucional que las posibilita. Dicho en otros términos, las iniciativas para el desarrollo de la e-Justicia son políticas

públicas que, en un momento dado, pueden suponer un cierto cambio en el *status quo* de un país (como mínimo, es seguro que representan un cambio en el *status quo* en los procesos que caracterizan el ámbito de la justicia en un país). Por lo tanto, en primer lugar parece necesario considerar qué actores e instituciones políticas pueden tomar parte en la definición e implementación de estos programas y, en segundo lugar, establecer el contexto en que se forman las preferencias relativas al tema de discusión. En definitiva, es necesario retomar el análisis de las instituciones y los actores políticos y analizar la forma en que regulan el debate político y los procesos que dan lugar a las políticas públicas para descubrir su capacidad relativa para impulsar el “*policy change*” en el ámbito de la administración de justicia.

Evidentemente, para que pueda producirse un cambio en el *status quo* en el ámbito de la administración de justicia es necesario que los actores e instituciones que podrían impedir esta evolución estén de acuerdo. La posible oposición a estos cambios (ya sea ésta una oposición del más alto nivel político o una oposición concentrada en los agentes que deberán operacionalizar de manera efectiva los cambios producidos por la implementación de la e-Justicia) deberá ser contrastada con la capacidad de liderazgo de sus impulsores. En este sentido, es necesario destacar que, preguntados por las principales dificultades para la aplicación efectiva de las TIC en la administración de justicia, el 41.1 % de los países (concretamente Costa Rica, México, República Dominicana, Chile, Honduras, Venezuela y Perú) señalan en sus respuestas la “resistencia al cambio” por parte de los operadores de la justicia. Ciertamente, esta resistencia al cambio (seguramente debida a los costes derivados del aprendizaje asociado al uso óptimo de una nueva tecnología y, más allá,

a la necesaria adopción de la nueva cultura organizacional que acompaña a la e-Justicia) puede suponer un verdadero obstáculo para el desarrollo de las políticas públicas destinadas a la creación y a la implementación de la e-Justicia.

Si es posible aislar las circunstancias económicas, sociales y culturales que particularizan a los distintos países en un momento dado, es evidente que el entramado político-institucional reúne los elementos más significativos para la comprensión del grado de éxito (o de fracaso) de la implantación efectiva de las estrategias de incorporación de las TIC en la administración de justicia. Por otra parte, la reflexión entorno al diseño institucional es la que, *ceteris paribus*, facilitará la comparación de los resultados de la aplicación de las TIC en la administración de justicia en los distintos países. Esto es así porque el diseño institucional explica el grado de presión política que un determinado actor puede ejercer en la arena sociopolítica y la dirección de ésta. El entramado político-institucional influye enormemente en la distribución concreta de la “cuota de poder” de los distintos actores, permite argumentar cómo se generan sus preferencias relativas al “*policy change*” objeto del debate político y, en definitiva, contextualiza su capacidad para influir en los resultados colectivos.

Del dibujo preciso de cualquier contexto político realizado con esta finalidad sobresalen en un primer plano aquellos actores e instituciones políticas que tienen la capacidad de diseñar e impulsar a través de la negociación política aquellas acciones que, al final del proceso político, serán consideradas como los “productos” del sistema en un momento dado. En segundo plano aparecen aquellos actores políticos e instituciones con cierta capacidad para informar el desarrollo de la iniciativa, aquellos

actores con capacidad de influencia durante la etapa de la transformación normativa de la misma pero sin los instrumentos necesarios para impedir el nacimiento del producto una vez ha sido concebido. En un tercer plano, a modo de se intuyen aquellos actores e instituciones con la capacidad nada desdeñable de llevar a buen término las soluciones inspiradas por otros actores, agencias u organismos.

Cuáles son estos actores e instituciones y qué capacidades presentan resultan ser, a nuestro entender, algunas de las variables más significativas a la hora de analizar empíricamente el grado de desarrollo de las políticas públicas relativas a la aplicación de las TIC en el ámbito de la Administración de Justicia.

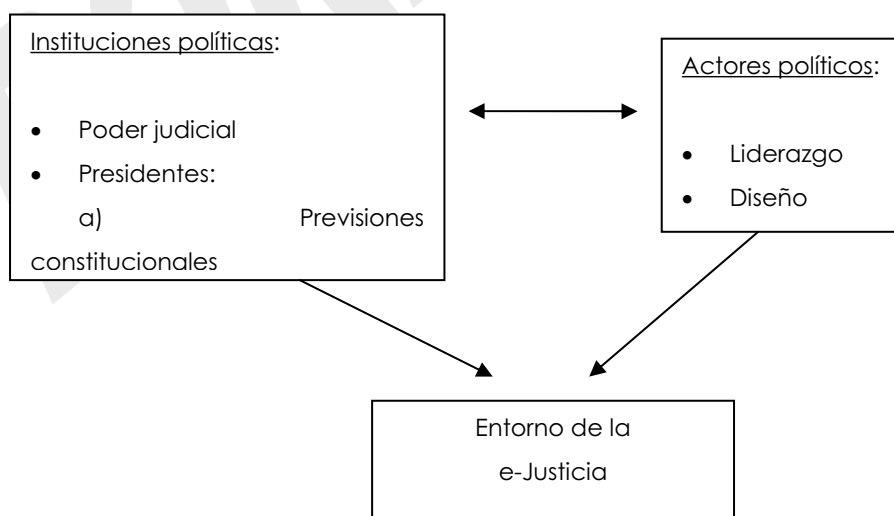
Dicho en otros términos, ¿el proceso de incorporación de las TIC en el ámbito de la administración de justicia es más intensivo en aquellos países en los que el presidente cuenta con un partido político disciplinado con mayoría absoluta en la asamblea o en aquellos países en los que esto no sucede y la iniciativa presidencial debe “negociarse” y recabar el apoyo de una mayoría suficiente de parlamentarios individuales de diversos partidos? En el primer caso las preferencias presidenciales relativas a la e-Justicia parecen tener la clave que explicaría el éxito de la iniciativa; sin embargo, en el segundo caso el éxito ya no parece depender de la intensidad de las preferencias presidenciales sino que es muy posible que dependa de la manera en que la iniciativa incorpora las preferencias relativas a la e-Justicia de los representantes políticos en la asamblea.

¿Cuál es el escenario político a considerar si la iniciativa de implantar las TIC en la administración de justicia se genera en la asamblea

parlamentaria? ¿Hasta qué punto las preferencias contrarias del presidente pueden constituir un freno institucional –un veto– a la idea? ¿Los legisladores deben o no tener en cuenta al presidente?

¿Y si la iniciativa para el desarrollo de la e-Justicia “nace” en el seno del propio poder judicial? ¿Hasta qué punto su grado de independencia respecto del poder ejecutivo puede condicionar el éxito de la iniciativa? ¿Es necesario contar con su respaldo o aprobación?

Estas preguntas (y muchas otras que sería pertinente formular) tan sólo son un reflejo de la influencia que el diseño político institucional puede ejercer sobre la formación y la realización efectiva de las preferencias de los actores políticos así como sobre la distribución de las capacidades y de los incentivos políticos para llevarlas a cabo de manera satisfactoria. De lo dicho anteriormente se puede derivar un mapa institucional fundamental para la contextualización e interpretación del grado de desarrollo de la e-Justicia en los distintos países:



IV.1.1 Los presidentes o jefes del poder ejecutivo

En la medida en que una gran mayoría de los países encuestados consideran clave el papel del liderazgo político para el éxito del desarrollo de la e-Justicia (por encima de otros aspectos como las reformas legales necesarias, los usos a los que se destinarán las TIC en la administración de justicia o la formación de los funcionarios en TIC), parece justificado conocer las variables institucionales (o *de iure*) y también políticas (o *de facto*) que influyen en la formación de este liderazgo político. Entre estas capacidades presidenciales constitucionalmente reconocidas (o capacidades *de iure*) son.

Entre las capacidades constitucionalmente reconocidas (o capacidades *de iure*) cabe hacer una distinción entre los poderes legislativos de los presidentes y los poderes no legislativos. Entre el primer tipo de capacidades destacan variables como por ejemplo la posibilidad de veto presidencial (ya sea éste total o parcial) a la legislación promovida por el parlamento, la posibilidad de los presidentes para legislar a través de decretos que “escapan” a la observación parlamentaria, su capacidad para convocar referéndums, su poder presupuestario del presidente y, finalmente, la existencia o no exclusividad legislativa presidencial en ciertos ámbitos. Entre los poderes no legislativos de los presidentes es necesario considerar su papel en la formación y disolución del gobierno, la posibilidad o no de una moción de censura parlamentaria contra la política del presidente y la capacidad presidencial para la disolución del parlamento y la subsiguiente convocatoria electoral.

Entre la variables *de facto* que afectan las competencias presidenciales para el impulso de las políticas públicas deben considerarse, en primer

lugar, el número efectivo de partidos políticos con representación parlamentaria (y el porcentaje de representantes políticos –ya sean éstos diputados o senadores) que pertenecen al partido del presidente; en segundo lugar, el grado de disciplina interna de los partidos políticos; y, en tercer lugar, los efectos del sistema electoral sobre los resultados electorales.

En resumen pues, las capacidades *de iure* y *de facto* de los presidentes o jefes de gobierno dotan de contenido al poder político presidencial. Es decir, no cabe duda de que estas capacidades ejercen una notable influencia en la formación de sus preferencias relativas a las políticas públicas (entre las que evidentemente se encuentra la e-Justicia) y, en buena medida, determinan su capacidad real para conformar los temas que se incorporan a la agenda política.

IV.1.2 El Poder Judicial

A partir del momento en que un 87.5 % de los países citan al tribunal supremo o al órgano de gobierno del poder judicial como los verdaderos impulsores de las iniciativas para la implementación de la e-Justicia, resulta necesario ofrecer algunos elementos para comprender cómo se produce este “liderazgo judicial” y, más allá, qué efectos reales puede tener sobre la e-Justicia. Así pues, a continuación se relacionan algunos de los elementos más significativos para ordenar la reflexión sobre el grado de independencia del poder judicial respecto del poder legislativo y, especialmente, del poder ejecutivo.

El contenido de los distintos elementos normativizados relativos al grado de independencia del Poder Judicial (o variables *de iure*) hacen hincapié en

los aspectos siguientes: En primer lugar, debe considerarse hasta qué punto la estructura, organización y competencias de los más altos tribunales (o Cortes Supremas de Justicia) están reguladas constitucionalmente (y, como corolario, si se da el caso de que la reforma constitucional requiera de unas mayorías políticas que la dificulten).

En segundo lugar encontramos el grado de transparencia en el proceso de selección de los jueces de los distintos tribunales. En otros términos, ¿qué órgano se encarga de seleccionar a los jueces? ¿Cuál es el rol del propio tribunal en el proceso de selección? ¿Cuál es el papel que puede jugar el poder ejecutivo o el parlamento en el proceso de selección? ¿Hasta qué punto el número de miembros de los altos tribunales puede variar a lo largo del tiempo? En este sentido, la existencia de un “Consejo de la Judicatura” –que, evidentemente, debe “escapar” a la posible politización en el nombramiento de sus miembros para evitar reproducir esquemas no deseados– que administre y regule de manera independiente los recursos humanos del poder judicial y de una “Escuela Judicial” que asegure la actualización y la capacitación continuada de los jueces aparecen como instituciones que afectan positivamente la independencia de los jueces y magistrados.

Otro elemento que determina el grado de independencia del poder judicial está relacionado con las condiciones efectivas en que los jueces de los más altos tribunales desarrollan su actividad. Así, la normativización de la duración temporal de los cargos en los tribunales (así como la posibilidad de reelección de los mismos) es una de las variables que, al garantizar la permanencia en el cargo de los jueces, más redundan en el grado de independencia del poder judicial. De la misma manera, la

existencia de una carrera judicial normativizada que fije los términos en que deban producirse la renovación en los cargos, los traslados, los ascensos... supone una seguridad y un incentivo para el desempeño de los jueces. En el mismo sentido debe considerarse la imposibilidad de que los jueces vean reducidos sus emolumentos debido a cambios inducidos desde el poder ejecutivo o el poder legislativo.

Finalmente, el grado de accesibilidad de los tribunales por parte de los legisladores o los ciudadanos y su capacidad para iniciar procesos también resulta una variable que incide en el grado de independencia efectiva del poder judicial: la publicidad de las decisiones de los tribunales hace que de manera indirecta se publicite el debate entorno a las mismas y, por lo tanto, sean conocidos los posibles posicionamientos contrarios del poder legislativo y ejecutivo.

Sin embargo, llegados a este punto es necesario hacer hincapié en el hecho de que, más allá de las reglas constitucionalmente previstas, es necesaria la superación del conjunto de instituciones informales que tradicionalmente parecen tener un papel negativo en el grado de independencia del poder judicial porque de alguna manera violan los preceptos anteriormente relacionados. Por lo tanto, al considerar el grado de independencia del poder judicial parece pertinente estudiar si a través de estas instituciones informales es posible violar de facto los extremos fijados por las normas que regulan las actividades de los miembros del poder judicial ya que estas instituciones informales pueden llegar a suponer verdadero “*constraint*” para un comportamiento verdaderamente independiente de los miembros del poder judicial.

En definitiva, a la hora de evaluar el grado de desarrollo de la e-Justicia deben considerarse las distintas variables político-institucionales y la influencia de estas estructuras en la formación de las preferencias de los distintos actores con capacidad de influencia sobre las políticas públicas ya que serán estas preferencias (y la posibilidad efectiva de su traducción en programas concretos) lo que servirá fundamentalmente para fijar los parámetros para el desarrollo de la e-Justicia.

IV.2 Estrategias de implantación de las tecnologías de la información y la comunicación en los sistemas judiciales iberoamericanos

La primera cuestión que se planteaba en el cuestionario base hacía referencia a la existencia o no en cada uno de los países analizados de una estrategia para la incorporación de las TIC a su sistema de administración de justicia, ya fuera en el marco de la estrategia nacional general para la transición a la SI o el e-gobierno o con un carácter específico para el ámbito de la justicia. De los 18 cuestionarios recibidos, cuatro manifiestan que su estrategia de e-justicia se encuentra incluida o se deriva de la estrategia general para la transición a la Sociedad de la Información (Brasil, Chile, Portugal y Venezuela), mientras que el resto de países manifiestan que sus políticas de incorporación de las TIC a la justicia disponen de estrategias específicamente desarrolladas para este sector (que en muchos casos encuentran su fundamento en las estrategias nacionales de carácter general), como puede apreciarse en la siguiente tabla:

Estrategias nacionales de aplicación de las TIC a la Administración de Justicia

| Países | Estrategia e- Justicia | Liderazgo | Reformas legales emprendidas |
|------------|--|---|---|
| Argentina | “Bases para la Informatización General del Poder Judicial de la Nación” (Consejo Magistratura) “Plan Estratégico de Sistemas de Información” (en trámite) (Corte Suprema) | Consejo de la Magistratura Corte Suprema de Justicia de la Nación Adm. General Cámaras | Ley nº 25506 de Firma Electrónica y Digital (14/12/2001). Ley nº 25326 de Protección de Datos Personales (30/10/2000). |
| Brasil | Documento estratégico de carácter general para toda la Adm. Pública | Comissao de Estudos para Padronizar a Plataforma Tecnologica no Ambito da Justiça Federal Comisazo de Informática do Conselho Nacional de Justiça. | Medida Provisória 2200-2 de 24 de agosto de 2001. (claves públicas). Projeto de Lei complementar nº 71 de 2002. Actos del Conselho da Justiça Federal y Superior Tribunal de Justiça sobre implantación del uso del certificado digital / creación de la autoridad certificadora del sistema de Justicia Federal. 2004-05 (vid. ref.) |
| Chile | Documento estratégico general para toda la Adm. Pública | Poder Judicial (aunque las instituciones son autónomas en sus desarrollos internos). | Firma electrónica Registro Digital de Audiencias |
| Colombia | Documento específico | Sala Administrativa del Consejo Superior de la Magistratura | Acuerdo 201/1997 para los procesos en la base de datos institucional de la Rama Judicial |
| Costa Rica | Documento específico: Plan Estratégico del Poder Judicial 2000-2005. Sistema Costarricense de Gestión de Despachos Judiciales y Sistemas Anexos. | Corte Plena. Presidencia de la Corte. Consejo Superior. | Código General del Proceso Ly de Notificaciones y otras comunicaciones judiciales Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos. Reglamento de uso del correo |

| | | | | | |
|-------------|---|----|---|---|---|
| | | | | | electrónico. |
| Cuba | Programa para la Informatización en el Sistema de Tribunales (2001) | la | Tribunal Supremo Popular. | Gobierno y Presidencia de la República. | Sin reformas específicas |
| El Salvador | Plan Estratégico de Modernización del Órgano Judicial | | | | Reforma de la Ley de Procedimientos Constitucionales |
| España | Estrategia General y Documentos específicos de: - CGPJ - Ministerio de Justicia - CCAA | | Consejo General del Poder Judicial Ministerio de Justicia Comunidades Autónomas | | Leyes Orgánicas de reforma procesal para el funcionamiento de la oficina judicial Ley orgánica 5/1992 . Artículo 30 de la Ley Orgánica del Poder Judicial Reglamento de Aspectos Accesorios de las Actuaciones Judiciales 5/95 del CGPJ. Ley Orgánica de creación de la Justicia de Proximidad y de los Consejos de Justicia. Legislación General (Ley de Servicios de la Sociedad de la Información, Firma Electrónica, Protección de Datos Personales, etc.) |
| Guatemala | No dispone | | | | Disposiciones internas de la Corte Suprema de Justicia |
| Honduras | Plan Estratégico de Sistemas de Información del Poder Judicial 2004-2009 | de | Órgano del Poder Judicial Corte Suprema de Justicia | | Proyecto de Ley de Acceso a la Información Proyecto de Ley Marco de Infotecnología Proyecto de Ley de Firma Electrónica. Creación del Centro Electrónico de Documentación e Información Judicial. |
| México | Planeación Estratégica Informática para la Suprema Corte de Justicia de la Nación | | Consejo de la Judicatura Federal Suprema Corte de Justicia de la Nación | | Sin reformas legales específicas. |
| Panamá | Estrategia Informática para | | | | Ley 13 del 15/04/1997. |

| | | | |
|----------------------|---|--|--|
| | el Órgano Judicial (1999-2006) | | Decreto Ejecutivo 108 de 14/09/1992. Decreto Ejecutivo 102 de 1/9/2004. |
| Perú | Plan Estratégico de Sistemas Informáticos | Presidencia del Poder Judicial Consejo Ejecutivo del Poder Judicial Comité de Usuarios de Informática Judicial | Dispositivo legal para incorporar el uso del correo electrónico en las notificaciones judiciales. Ley 27444 de Procedimiento Administrativo General. |
| Portugal | Estrategia General SI | Ministerio de Justicia | Régimen del Documento Electrónico y de la firma Electrónica Modificaciones puntuales de la legislación existente para permitir la tramitación electrónica de los procesos y procedimientos. |
| Puerto Rico | Plan Estratégico de la Rama Judicial 2002-2006 | Juez Presidente del Tribunal Supremo. | Enmiendas reglamentarias para incorporar y maximizar el uso de la tecnología en los tribunales. |
| República Dominicana | Estrategia Nacional para la Sociedad de la Información. Plan Estratégico de la Dirección de Informática del Poder Judicial | Suprema Corte de Justicia | Ley 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales. Ley 183-02 que instituye el Código Financiero y Monetario. Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública. |
| Uruguay | Informe específico (consultaría interna) | Órgano de Gobierno del Poder Judicial: Suprema Corte de Justicia | Sin datos |
| Venezuela | Estrategia Nacional General y Proyecto de Modernización del Poder Judicial | Tribunal Supremo de Justicia | Reformas en la Ley Orgánica Procesal del Trabajo. Firma Electrónica Delito Electrónico Decretos y Resoluciones dictadas por el Ministerio de Interior y Justicia |

En prácticamente todos los casos, como se desprende del contenido de la tabla, el liderazgo principal corresponde a los órganos del Poder Judicial, aunque en los Estados Federales o de estructura parafederal (como España) este liderazgo resulta compartido entre los poderes federales y los de los estados (o Comunidades Autónomas).

De forma similar a lo que ocurre con las estrategias nacionales para la transición a la Sociedad de la Información, pero de manera aún más acusada en el caso de las estrategias de e-justicia, la mayoría de países se encuentran todavía en una fase incipiente, donde los esfuerzos se están poniendo sobre todo en asegurar unas infraestructuras tecnológicas adecuadas. Como se verá en las páginas siguientes, la mayoría de programas de actuación se mueven en el ámbito de las aplicaciones encaminadas al tratamiento y difusión de la información y de la mejora de la gestión interna de los procesos (oficina judicial, relaciones entre órganos judiciales, etc.). Quizá ello se el motivo de que no sean tampoco muchos los países que hayan avanzado legislación específica –o hayan modificado la legislación existente– para adecuarla a las nuevas necesidades y requerimientos que la puesta en práctica, de forma masiva, de una nueva forma de administrar la justicia basada en las TIC, seguramente exigiría.

Aunque no queremos avanzar conclusiones que veremos en el capítulo siguiente –donde se examina con detalle el nivel de implantación de estas estrategias mediante el “índice de desarrollo de la e-justicia”– sí que debe mencionarse aquí que, de tales resultados, no parece que exista una relación directa entre el hecho de disponer de estrategia específica para la e-justicia y el nivel de avance de este sector, puesto que países como

Brasil o Portugal cuyas estrategias derivan directamente de la estrategia nacional de transición a la SI obtienen índices superiores de e-justicia que otros países que disponen de documentos específicos sobre la aplicación de las TIC al poder judicial. En cambio ello confirma la importancia de otros dos elementos: un liderazgo claro y la existencia de un marco general de políticas para la SI que acompañen las acciones y programas que se implementan desde los poderes judiciales.

Finalmente debe destacarse que en los últimos años, muchos de los países de la región han emprendido programas de “modernización judicial” que abarcan desde la formación y capacitación de jueces y personal al servicio de la administración de justicia, reforma de leyes procesales, revisión de los protocolos de trabajo en las oficinas judiciales a los efectos de aumentar su eficacia y transparencia, etc. Debería aprovecharse este impulso –así como la financiación que soporta estos procesos de modernización- para introducir rápidamente las soluciones tecnológicas adecuadas que permitan realmente hacer de aquella modernización una auténtica transición a la e-justicia.

V. EL DESARROLLO DE LA E-JUSTICIA EN IBEROAMÉRICA

V.1 Modelo de análisis: el índice de desarrollo de la e-Justicia

Para acometer el análisis de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia de manera ordenada y que, además, permita la comparación entre los diferentes países iberoamericanos es necesario describir con carácter previo el modelo de análisis.

A diferencia de lo que ha ocurrido en el ámbito de la administración electrónica donde han proliferado en los últimos años estudios e índices que valoran su desarrollo y permiten la comparación entre los diferentes países, cuando nos referimos a la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia la situación es bien diferente. No se tiene constancia de la existencia de un índice de desarrollo de la e-Justicia que permita conocer el nivel de desarrollo de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia de un determinado país y además facilite su comparación con la situación de otros países.

Ante esta situación, se ha creado a los efectos de elaborar el presente estudio un índice de desarrollo de la e-Justicia con la vocación de que se convierta en un instrumento útil para mejorar la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito de la justicia. En las próximas páginas se expondrá la metodología utilizada para su construcción y se analizarán las diferentes variables que lo conforman.

V.1.1 Los usos de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia

El índice de desarrollo de la e-Justicia 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.

Por ello, antes de analizar el índice en sí, previamente debemos facilitar algunos instrumentos que nos permitan poder llevar a cabo dicha tarea. En particular, se pretende describir los diferentes estadios de evolución de la e-Justicia cuya medición corresponde, precisamente al índice de desarrollo de la e-Justicia.

Para trazar la evolución entre los diferentes estadios de la e-Justicia se han tomado, entre los diferentes criterios posibles, la complejidad y la interacción. En particular, se ha considerado que cuando mayor sea la complejidad de las tecnologías de la información y la comunicación y la interacción entre los diferentes operadores jurídicos mayor será el estadio de desarrollo de la e-Justicia.

De acuerdo con esta premisa, tal y como se puede observar en el Gráfico 2, se pueden delimitar cuatro estadios de evolución de la e-Justicia: el tratamiento de la información (información), la gestión de los expedientes judiciales (gestión), la relación entre la administración de justicia y los ciudadanos (relación) y la toma de decisiones (decisión) que a continuación se analizarán.

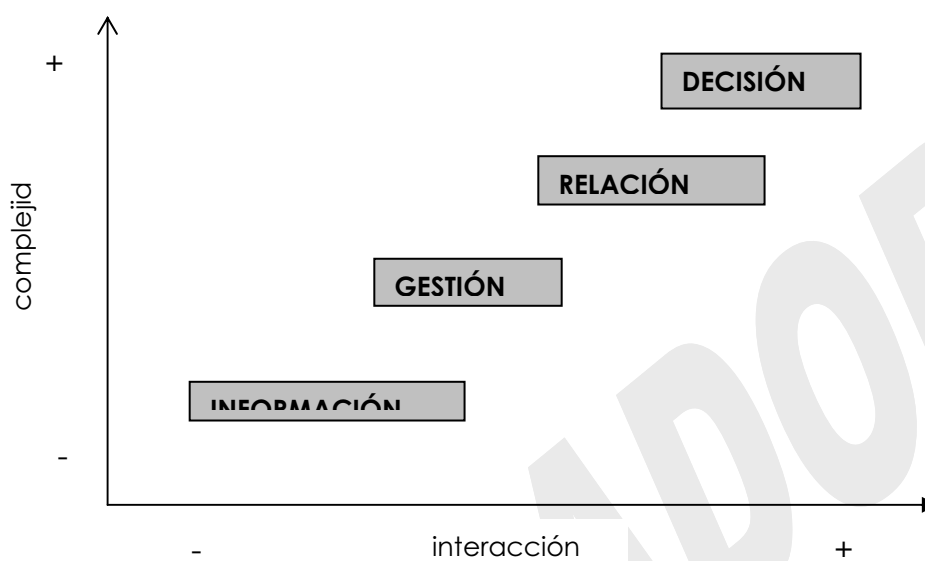


Gráfico 4: Estadios de evolución de la e-Justicia

Previamente es importante poner de relieve dos aspectos.

En primer lugar, no estamos ante compartimentos estancos lo que quiere decir que determinados usos de las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito de la justicia que tengan como objetivo, por ejemplo, la información a los operadores jurídicos puede entrañar a su vez determinados instrumentos de gestión. Un ejemplo serían las bases de datos que más allá de organizar y clasificar la información sobre sentencias también incorpora herramientas para la gestión de dicha información.

En segundo lugar, la transición entre los diferentes estadios muestra una evolución que se ha podido observar en numerosas ocasiones. Sin embargo, en algunos casos se han observado aplicaciones y experiencias que corresponden a estadios avanzados sin que los estadios previos se hayan consolidado suficientemente.

BORRADOR

V.1.1.1 Tratamiento de la información

La información constituye el núcleo y la base de la administración de justicia. Por ello, se ha incluido como el primer estadio de desarrollo de la e-Justicia.

El uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en el tratamiento de la información supone un avance muy importante en el funcionamiento de la administración de justicia y puede tener un impacto muy positivo en la eficacia de la administración de justicia pero también en la consecución de una mayor justicia.

Existen diferentes usos de las tecnologías de la información y la comunicación en el tratamiento de la información tal y como se puede observar en el Gráfico 5 y que brevemente describimos a continuación.

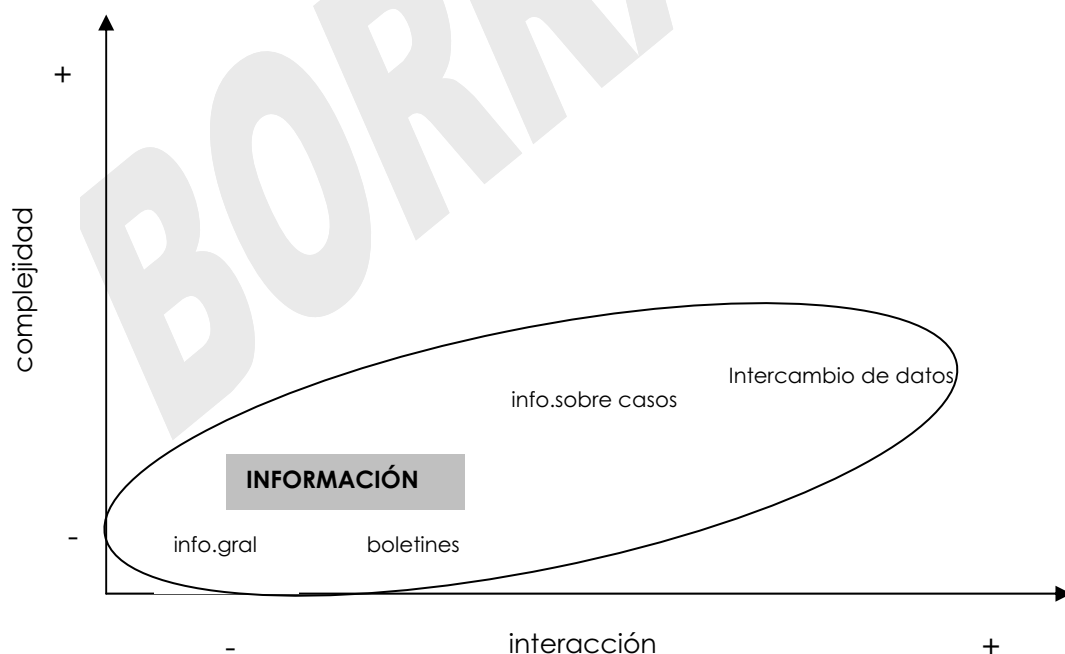


Gráfico 5: Usos de las TIC en la gestión de la información

El uso más sencillo que además no implica interacción entre los operadores jurídicos es la **difusión de información sobre la administración de justicia** a través de las tecnologías de la información y la comunicación. En particular, el teléfono e Internet son los canales más utilizados para difundir información. La información puede ser de muy diverso tipo: información sobre la organización del poder judicial, la legislación y la jurisprudencia, información sobre los diferentes tipos de procesos e instancias judiciales o información sobre los servicios que presta la administración de justicia. Los principales destinatarios son los ciudadanos en general, a pesar de que alguna información jurídica puede tener como destinatarios algún colectivo específico como son los operadores jurídicos (jueces y magistrados, funcionarios de la administración de justicia, abogados y procuradores, etc...).

Generalmente, la difusión de la información a través de las tecnologías de la información y la comunicación se realiza a través de portales de la administración de justicia que se erigen como espacios de información y comunicación entre la administración de justicia, los operadores jurídicos y los ciudadanos, en general.

Un segundo mecanismo de difusión de la información a través de las tecnologías de la información y la comunicación son los **boletines electrónicos** que permiten la difusión de información directamente focalizados en sus destinatarios sobre novedades, noticias o acontecimientos, por citar algunos ejemplos, relacionados con la administración de justicia. La información que se incluye en los boletines

puede tener un carácter genérico para una pluralidad de destinatarios pero también puede estar personalizada en función de los intereses o gustos de cada destinatario que previamente haya manifestado a la administración de justicia. La difusión de los boletines puede hacerse a través de páginas web pero también mediante la suscripción a una lista de distribución y el posterior envío al correo electrónico de cada destinatario.

Las **bases de datos** constituyen, probablemente, la aplicación que ha tenido una mayor extensión y que goza de un mayor uso por parte de los operadores jurídicos. En la actualidad las bases de datos más extendidas son las que procesan información sobre normativa y sobre jurisprudencia, vinculada en algunos casos a información doctrinal. Poco a poco se van extendiendo las bases de datos que recogen artículos doctrinales o información de carácter técnico de utilidad para los operadores jurídicos. Las bases de datos pueden tener diferentes soportes electrónicos (CD-ROM, DVD) y/o telemáticos (Internet).

Como es bien conocido las bases de datos no sólo recopilan información sino que también gestionan y tratan la información. Ésta es una de sus potencialidades más importantes puesto que permite la recuperación de la información jurídica a fin de poder ser de utilidad a los diferentes operadores jurídicos facilitándoles el trabajo y agilizando la localización de la información aplicable a los diferentes casos. Pero a su vez también puede ser uno de los principales defectos de las bases de datos actuales ya que si no se utilizan los mismos criterios para el archivo de la información que para su recuperación puede resultar imposible llevar a cabo dicha operación. Poco a poco se ha ido avanzando en las herramientas de

recuperación de la información jurídica en las bases de datos (por ejemplo mediante la creación de ontologías o web semánticas).

Las bases de datos, además, también pueden permitir la integración de la información que contienen en el resto de documentos que se generan en la oficina judicial o, en general, por los operadores jurídicos. Este hecho nos permite apuntar que al margen de las bases de datos ya citadas, en cada órgano jurisdiccional pueden existir otras tantas bases de datos propias en las que se archive y trate la información producida por el órgano.

Una cuarta aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en el tratamiento de la información que permite una mayor interacción entre los órganos judiciales y los operadores jurídicos es la **difusión de información específica sobre el estado de un caso**. A través de esta aplicación en cada momento los interesados en un proceso judicial pueden conocer el estado de tramitación en que se encuentra un determinado expediente judicial. Para poder acceder a esta información es necesario tener la condición de interesado en el procedimiento lo que requiere la previa identificación del interesado. Este aspecto da una mayor complejidad a este uso. La información se puede obtener bien accediendo a ella a través de un portal en Internet bien presentando una solicitud que posteriormente será resuelta a través de un mensaje de correo electrónico.

En relación a la información específica sobre el estado de un caso, se encuentra el **servicio de alerta de plazos** que se ofrece en algunos países. A través de este servicio, los usuarios que se hayan registrado están

permanentemente informados sobre todos aquellos plazos relacionados con los procedimientos en los que están interesados.

Finalmente, desde la perspectiva de la gestión de la información debemos hacer mención a los mecanismos de **intercambio de datos** entre operadores jurídicos. Éste es un instrumento que ha de permitir mejorar la eficacia de la justicia así como simplificar el trabajo de los diferentes operadores jurídicos. El intercambio de datos se puede dar entre órganos judiciales, entre órganos judiciales y administraciones públicas o también con abogados o procuradores.

A medida que se incremente el volumen y diversidad de operadores jurídicos que podrán intercambiar datos a través de las tecnologías de la información y la comunicación será necesario avanzar en el establecimiento de políticas y criterios comunes de interoperabilidad de manera que se pueda garantizar el efectivo intercambio de información así como la seguridad de las transacciones. Además, la posibilidad de abrir las bases de datos a visitantes externos hace imprescindible establecer tanto unas políticas como unos instrumentos (físicos y lógicos) de seguridad que permitan garantizar el acceso a la información única y exclusivamente por aquellos que tienen la legitimación suficiente para hacerlo.

El intercambio de datos entre operadores jurídicos puede realizarse de diferentes modos bien canalizando las solicitudes de información entre operadores y, posteriormente, la información a través de las nuevas tecnologías, bien facilitando el acceso a las bases de datos de terceros por parte de aquellos que tengan la necesidad de acceder a una determinada información.

V.1.1.2 Gestión de los expedientes judiciales

La extensión de las herramientas para la gestión de los expedientes judiciales mediante el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento ha de permitir mejorar el funcionamiento de las oficinas judiciales y, en general, de la administración de justicia así como hacerlo más eficaz y eficiente. Su impacto es principalmente de carácter interno aunque a nadie se le puede escapar el hecho de que dicho impacto también tiene su reflejo en las relaciones de los diferentes operadores jurídicos con la oficina judicial.

Teniendo en cuenta los criterios de interacción y complejidad que hemos propuesto anteriormente, se han podido identificar en la situación actual de desarrollo de la e-Justicia hasta seis aplicaciones diferentes de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión de los expedientes judiciales: gestión de la oficina judicial, gestión documental, monitoreo, informatización de registros, gestión de casos y gestión de vistas.

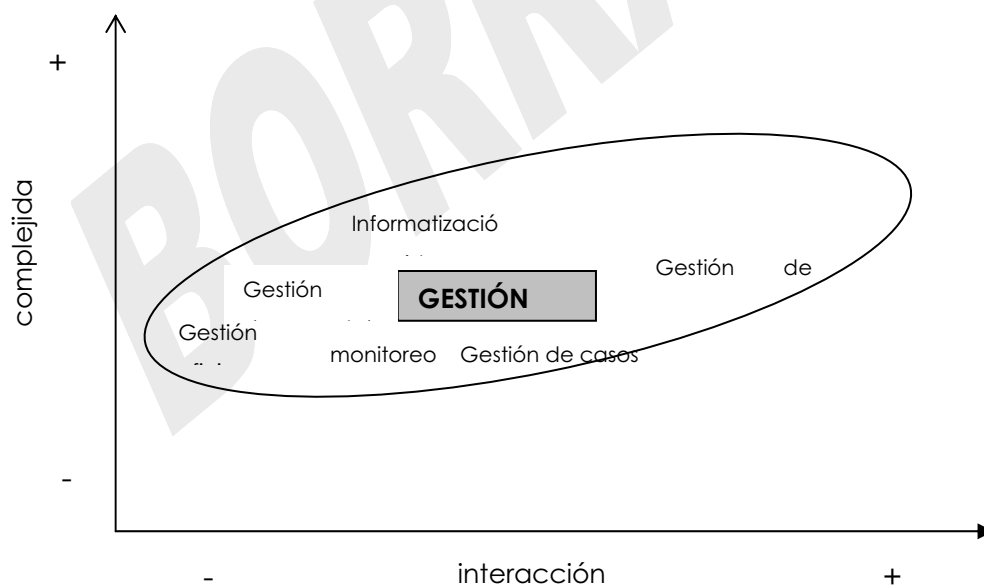


Gráfico 6: Herramientas para la gestión de los expedientes judiciales

La **gestión de la oficina judicial** (personal, presupuesto, patrimonio, etc...) constituye uno de los usos más extendidos de las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito judicial aunque, en general, no tiene un aporte específico diferente del que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación pueden tener en otras oficinas públicas o, incluso, en el sector privado. Estas aplicaciones pueden ser autónomas o pueden estar vinculadas entre ellas lo que aporta un valor añadido tanto desde la perspectiva del gestor de la oficina como de los órganos de gobierno de la magistratura.

La **gestión documental** a través de las nuevas tecnologías permite la gestión de un gran volumen de documentos sin la necesidad de tenerlos físicamente. El proceso judicial genera gran cantidad de documentos – desde expedientes que incluyen el reflejo documental de todos los trámites de un proceso judicial a las mismas pruebas- que han de estar correctamente catalogados y han de ser accesibles por parte de los diferentes operadores jurídicos. Además, la experiencia muestra como muchos de estos documentos bien están mal archivados bien sufren importantes deterioros por no decir el espacio que ocupan frecuentemente en pasillos o en pilas de papeles en las propias oficinas judiciales. La digitalización de los documentos o la gestión de documentos electrónicos supone un importante avance en esta línea y ofrece importantes ventajas tanto para el archivo y recuperación como para su transmisión entre los diferentes operadores jurídicos. De todos modos, no se puede olvidar que gestión documental electrónica también puede suponer problemas debido, por ejemplo, a la obsolescencia técnica de las herramientas de gestión.

Directamente relacionado con la gestión documental encontramos la **gestión de casos**. Los documentos no tienen un valor exclusivo en sí mismos sino en tanto en cuanto forman parte de un expediente judicial. A través de las tecnologías de la información y la comunicación se pueden gestionar los casos, es decir, cada uno de los expedientes judiciales en manos de una oficina judicial. Las aplicaciones para la gestión de casos permiten en cada momento identificar todas las partes implicadas en un determinado asunto así como toda la documentación vinculada al mismo. Asimismo pueden nutrirse de información de diversos orígenes, por ejemplo, las demandas que se hayan presentado telemáticamente y vincularse a otras bases de datos.

La utilización de aplicaciones de gestión de casos permite a su vez la elaboración de estadísticas judiciales que faciliten el **monitoreo** del desempeño judicial. A partir de las herramientas de gestión de casos se puede tener un conocimiento de la duración de un proceso, los recursos utilizados, la complejidad del asunto, etc... A partir de aquí se puede llegar a conocer el rendimiento de una oficina judicial (carga de trabajo), del personal de la administración de justicia o de los recursos utilizados con lo que se puede abordar además una evaluación del administración de justicia. Pero además, se puede obtener una información agregada más general que permita conocer y valorar el funcionamiento de la justicia de un país a partir de información estadística relativa a la gestión jurisdiccional por ejemplo la tasa de resolución, las tasas de cumplimiento y de demora, la tasa de congestión, los trámites pendientes o la duración media de los asuntos.

Por lo que se refiere a la **informatización de registros** supone una manifestación concreta del tratamiento de la información contenida en un registro judicial o administrativo mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación con el valor añadido de permitir su consulta por diferentes operadores incluso telemáticamente. Además permite la interconexión entre registros facilitando de este modo el intercambio de datos entre ellos.

Finalmente, las tecnologías de la información y la comunicación pueden facilitar la **gestión de las vistas**. En particular, las vistas pueden celebrarse a través de videoconferencia lo que facilita, por ejemplo, tomar declaración sin la necesidad de trasladarse a las dependencias judiciales; pueden grabarse tanto el vídeo como el audio y posteriormente transcribirse o traducirse o pueden recibir pruebas que se hayan aportado electrónicamente o telemáticamente.

V.1.1.3 La relación entre operadores jurídicos

La utilización de las tecnologías de la información y el conocimiento en la relación entre operadores jurídicos y, en particular, entre las oficinas judiciales y los ciudadanos y los profesionales que les defiendan y representen (abogados, procuradores, etc.) tiene un impacto muy importante no sólo en la eficacia y la eficiencia judicial, como sucedía en los casos anteriores, sino también directamente en la propia justicia puesto que con todas estas aplicaciones se puede avanzar en la aproximación de la justicia a los ciudadanos.

A pesar del impacto positivo que tiene, debe apuntarse ya en este momento que aún son pocas las aplicaciones que se han dado y, en muchos casos tienen un carácter piloto y, por lo tanto, aún no se ha generalizado su uso especialmente en los países iberoamericanos.

En particular, como se puede observar en el Gráfico 7, nos estamos refiriendo a las siguientes aplicaciones: descarga de formularios; solicitud y emisión de certificados; presentación de demandas en línea; foros y pleitos electrónicos.

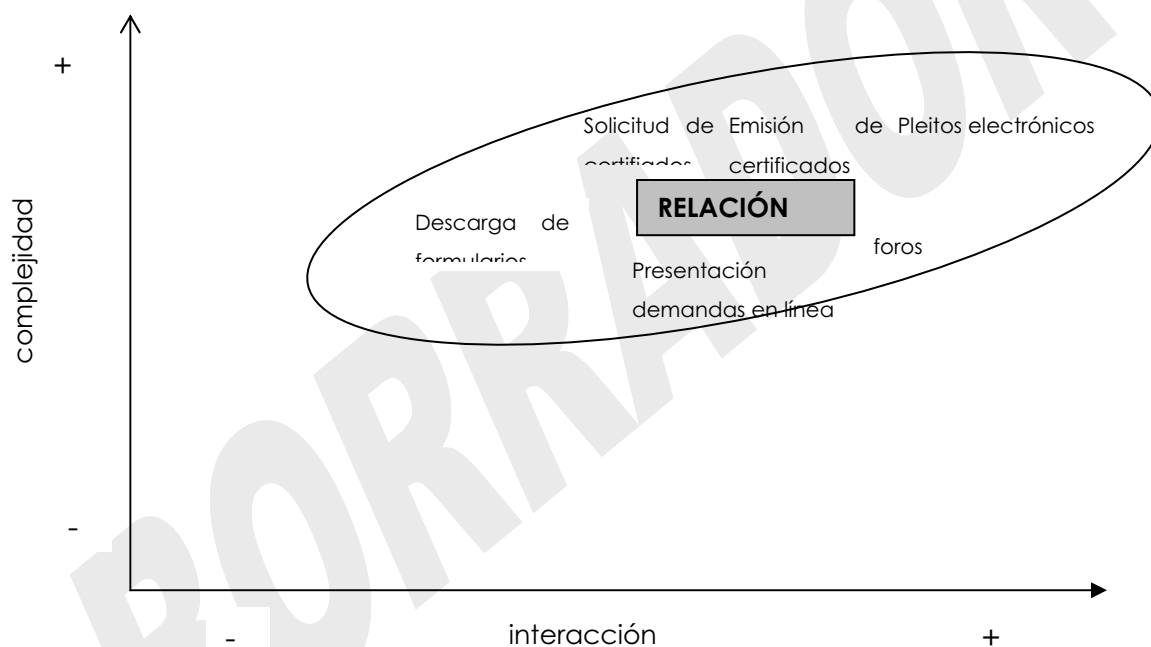


Gráfico 7: Mecanismos de relación entre operadores jurídicos

La **descarga de formularios** es la aplicación más simple para la relación entre la administración de justicia y los ciudadanos a través de las tecnologías de la información y la comunicación. La descarga de formularios electrónicos facilita su relleno aunque implica que

posteriormente el interesado se ha de desplazar hasta la oficina judicial o al registro público correspondiente para su presentación.

Un aspecto que puede suponer un avance importante y una simplificación evidente de las relaciones entre la administración de justicia y los ciudadanos es la **solicitud y la emisión de certificados** mediante las tecnologías de la información y la comunicación y, particularmente, Internet. Tanto la solicitud de certificados como su posterior emisión requieren la adopción de los mecanismos de seguridad que permitan garantizar tanto la identidad del solicitante como la del emitente así como la integridad del contenido del certificado.

La **presentación de escritos en línea** permite que tanto los ciudadanos como sus representantes legales puedan remitir a las oficinas judiciales sus escritos. Esta aplicación además de ahorrar el desplazamiento con los costes económicos y temporales que puede suponer, facilita la gestión posterior de los documentos ya que se podrán integrar directamente en las aplicaciones de gestión documental y de gestión de casos al estar ya en formato electrónico.

Los **foros electrónicos** constituyen un innovador mecanismo para canalizar la participación de los ciudadanos en la administración de justicia y fomentar el intercambio de opiniones y puntos de vista tanto relativos a la administración de justicia como sobre cuestiones específicas de su funcionamiento.

Finalmente, la celebración de **pleitos electrónicos** supone la aplicación más global de las tecnologías de la información y la comunicación en la

tramitación de los expedientes judiciales puesto que permite que todas las partes implicadas puedan interactuar, es decir, remitir y recibir los diferentes documentos a través de las tecnologías de la información y la comunicación. El uso de los pleitos electrónicos puede suponer un importante ahorro en tiempo y dinero además de agilizar la tramitación del proceso judicial. Además el uso de los pleitos electrónicos puede complementarse con programas dirigidos a determinados colectivos (discapacitados, inmigrantes, etc.) que requieran aplicaciones específicas. Las aplicaciones de pleitos electrónicos pueden integrarse con el resto de aplicaciones particularmente, las de gestión de casos y de vistas. En la tramitación de los pleitos electrónicos también adquieren importancia las cuestiones relativas a la seguridad.

V.1.1.4 La toma de decisiones

La manifestación más compleja de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia la constituyen las herramientas de apoyo a la toma de decisiones.

Precisamente esta complejidad explica que en la actualidad se den muy pocas experiencias en este ámbito y que no se hayan incorporado en buena parte de las estrategias sobre la e-Justicia que se han elaborado hasta el momento.

Como se puede observar en el Gráfico 8, en particular, son dos las herramientas posibles: los asistentes para la toma de decisiones y los juicios electrónicos.

El **asistente para la toma de decisiones** es una herramienta de apoyo a la función jurisdiccional que lleva a cabo el juez. El asistente para la toma de decisiones puede aportar información y documentación relacionada con los hechos o las normas aplicables a un determinado caso, facilitar plantillas y formularios para los diferentes procesos, automatizar el relleno de algunos campos de los escritos judiciales o, incluso, automatizar la generación de los escritos judiciales a partir de determinados campos rellenos por el juez u obtenidos de las bases de datos de la oficina judicial.

Los **juicios electrónicos** son la expresión más tecnificada de la e-Justicia ya que supone sustituir la función del juez por la decisión adoptada por una máquina en función de unos criterios aplicados a los antecedentes del caso concreto. Las aplicaciones de inteligencia artificial pueden sustituir la toma de determinadas decisiones e, incluso en algunos casos cuando no exista discrecionalidad judicial alguna, adoptar la resolución final.

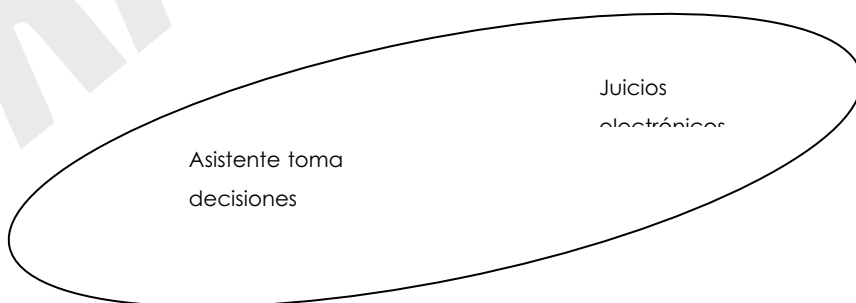




Gráfico 8: Mecanismos para la toma de decisiones judiciales

Tanto los costes como la imprecisión de los sistemas que se han utilizado hasta el momento son motivos para su limitada extensión.

V.1.2 El índice de desarrollo de la e-Justicia

A partir de los diferentes usos que las tecnologías de la información y la comunicación tienen en el ámbito de la administración de justicia se ha elaborado el índice de desarrollo de la e-Justicia.

El índice de desarrollo de la e-Justicia constituye una propuesta elaborada 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. Quiere ser, por tanto, una imagen de partida de la e-Justicia en Iberoamérica. Pero es imagen de baja resolución tomada teniendo en cuenta tanto la situación de la e-Justicia en Iberoamérica como la metodología adoptada para la elaboración de este trabajo.

A partir de aquí, en próximas ocasiones se deberá incrementar la resolución de la imagen y mejorarla y depurarla a medida que vayan evolucionando las aplicaciones de las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito de la justicia así como las metodologías cuantitativas y cualitativas utilizadas para su medición.

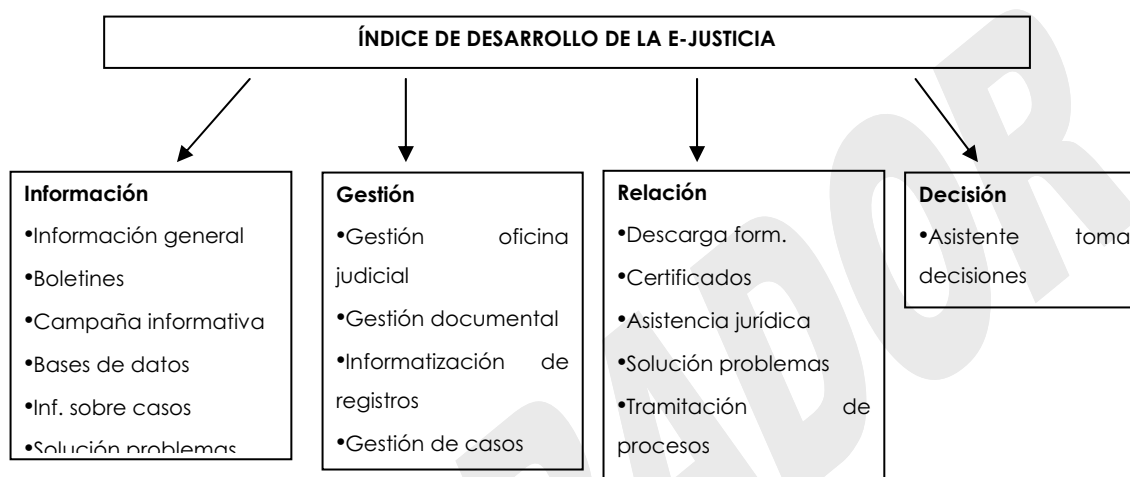


Gráfico 9: Índice de desarrollo de la e-Justicia

La utilización del índice de desarrollo de la e-Justicia tiene diferentes finalidades. En primer lugar, el índice de desarrollo de la e-Justicia debe permitir conocer la situación y el nivel de evolución de la e-Justicia en un determinado país. Por ello, la lectura que se debe hacer de las diferentes variables debe ser longitudinal y no transversal.

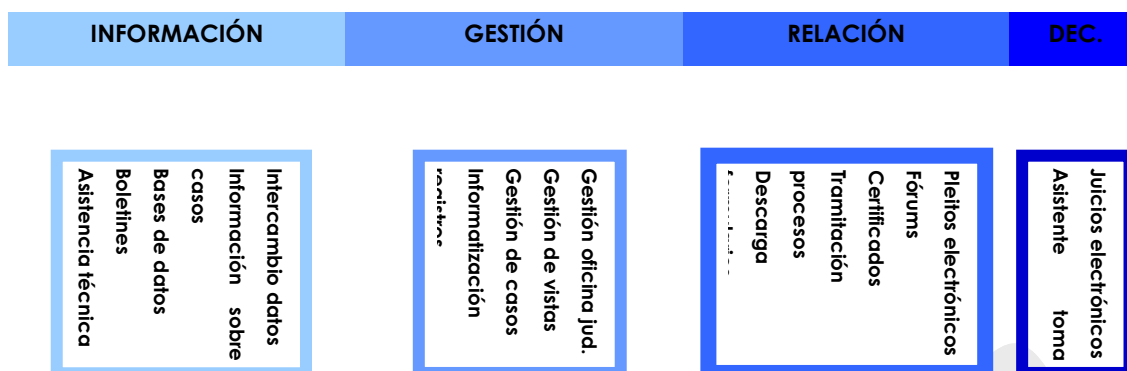


Gráfico 10: Componentes del índice de desarrollo de la e-Justicia

En segundo lugar, el índice de desarrollo de la e-Justicia ha de contextualizar la situación de la e-Justicia entre diferentes países tal y como podremos observar posteriormente. Al poder obtener un indicador del nivel de la e-Justicia en cada país se podrá contextualizar su situación con la de otros países y también se podrá vincular con otras variables de interés como es, por ejemplo, el índice de desarrollo humano o el índice de participación telemática.

Un aspecto importante que ha sido tenido especialmente en cuenta a la hora de elaborar el índice de desarrollo de la e-Justicia ha sido el valor relativo de las diferentes variables. Resulta especialmente relevante que en el índice no sólo se han incorporado los diferentes usos sino que también se ha valorado sus aportaciones para mejorar el funcionamiento de la administración de justicia que, no se olvide, constituye el objetivo final de la utilización de las nuevas tecnologías en este ámbito.

Así, como se puede observar en la Tabla 9, el tratamiento de la información, la gestión de los expedientes judiciales así como las

herramientas de relación tienen un mayor peso en el desarrollo de la justicia electrónica que los mecanismos de toma de decisiones judiciales. De esta manera, además, se ha podido reflejar no sólo el estado de la e-Justicia sino también su nivel de desarrollo.

| | | % |
|--------------------------------|----------|---------------------------------|
| INFORMACIÓN | | |
| 1. Información general | | Organización poder judicial |
| | | Legislación |
| | | Jurisprudencia |
| | | Sobre procesos judiciales |
| | | Sobre servicios ofrecidos |
| 2. Boletines | | Sin suscripción |
| | | Con suscripción |
| 3. Campaña informativa | | General |
| | | Por sectores afectados |
| 4. Bases de datos | | Legislación |
| | | Jurisprudencia |
| | | Precedentes |
| 5. Información sobre casos | | Correo electrónico |
| | | Consulta en web |
| 6. Solución problemas técnicos | | FAQ |
| | | Personalizadas |
| 7. Asistencia ciudadanos | jurídica | FAQ |
| | | Personalizadas |
| 8. Intercambio de datos | | Entre órganos judiciales |
| | | Entre órganos judiciales y AAPP |
| | | Entre operadores jurídicos |

30

| | | |
|----------------------------------|---------------------------------|-----------|
| GESTIÓN | | |
| 9. Gestión oficina | | |
| 10. Gestión documental | | |
| 11. Informatización de registros | | 30 |
| 12. Gestión de casos | Sin realización de estadísticas | |
| | Con realización de estadísticas | |
| 13. Gestión de vistas | | |
| RELACIÓN | | |
| 14. Descarga de formularios | | |
| 15. Certificados | Petición | |
| | Obtención | |
| 16. Tramitación de procesos | Presentación de demandas | |
| | Aportación de pruebas | 30 |
| | Notificaciones | |
| | Pagos de tasas, depósitos | |
| 17. Encuestas de satisfacción | | |
| 18. Fóruns | | |
| 19. Pleitos electrónicos | | |
| DECISIÓN | | |
| 20. Asistente toma decisiones | | 10 |
| 21. Juicios electrónicos | | |

Tabla 9: Índice de desarrollo de la e-Justicia

V.2 Infraestructuras en TIC y justicia

e.justicia

Se ha desarrollado el modelo de análisis de la e-Justicia a través de un índice de la e-Justicia y considerada la importancia de las distintas estrategias de modernización judicial en los países iberoamericanos, es el momento de proceder a analizar cuáles son 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...)

Sin embargo, antes de proceder a este análisis en profundidad (análisis que constituirá el argumento fundamental del presente informe) es necesario considerar las distintas variables que posibilitan la aplicación de las TIC en la administración de justicia, entendiendo como tales los elementos o infraestructuras que afectan de alguna manera el contexto de las distintas Administraciones de justicia. Una vez analizados los principales indicadores que han permitido el análisis de estado de la transición de los países iberoamericanos a la sociedad de la información en términos de número de ordenadores, teléfonos o porcentaje de usuarios de Internet (vid. apartado II.2), en este apartado intentaremos una interpretación comparativa del grado de significación que presentan las distintas Administraciones de justicia en los países iberoamericanos: de esta manera será posible comparar el punto de partida en el que se deben desarrollar las distintas iniciativas para la e-Justicia en los países iberoamericanos.

e.justicia

Una primera medida empírica de la significación real de las TIC en los distintos países puede derivarse 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 (ya sea a nivel público o privado). En el Gráfico 11³⁵ se muestra precisamente este porcentaje. Estas cifras pueden constituir un indicador general del grado de desarrollo de las TIC y resultan pues una primera aproximación al peso relativo –en un sentido económico– que las TIC tienen globalmente, sin entrar a considerar la distribución particular que presenten entre el maquinario o *hardware*, el programario o *software*, los elementos que facilitan la conectividad, su mantenimiento o las acciones para desarrolladas de cara a la capacitación informacional de los ciudadanos. En general, 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 % (a excepción de Panamá que alcanza el 9,2 % del PIB en el año 2005).

³⁵ Las discrepancias que se observan en la presencia en los cuadros de los distintos países son debidas a las diversas fuentes utilizadas en su elaboración (especialmente www.cejamerica.org y www.worldbank.org).

e.jus

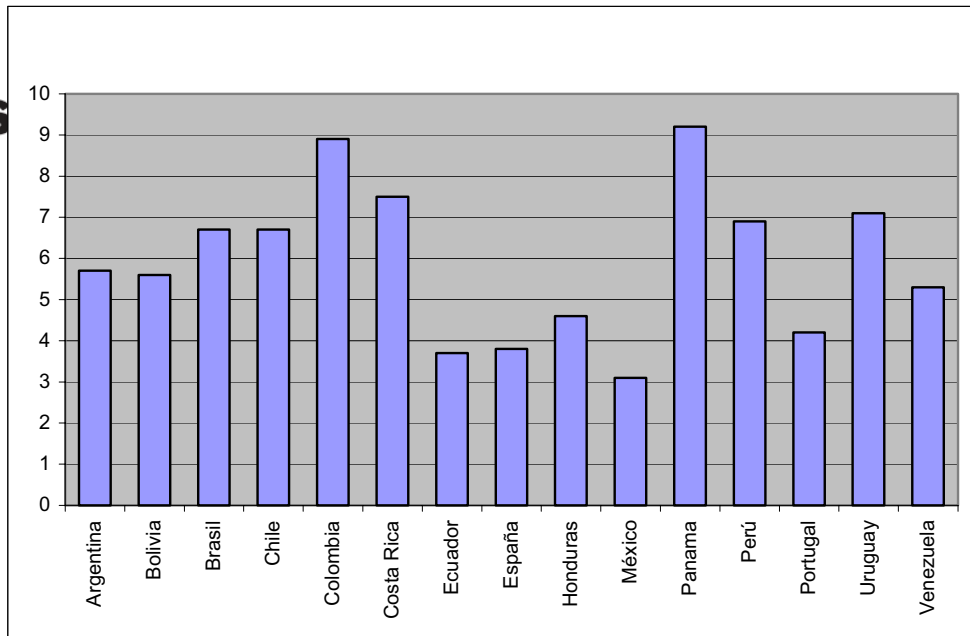


Gráfico 11: Gasto destinado a aplicaciones TIC (% del PIB -2005)

Por otra parte, en el Gráfico 12 se muestra el gasto público absoluto (en dólares *per cápita*) de los distintos países en el ámbito de la justicia. La media de gasto por habitante asciende a 19,07 dólares, una media ampliamente superada por países como Puerto Rico, Costa Rica y Portugal.

e.jus

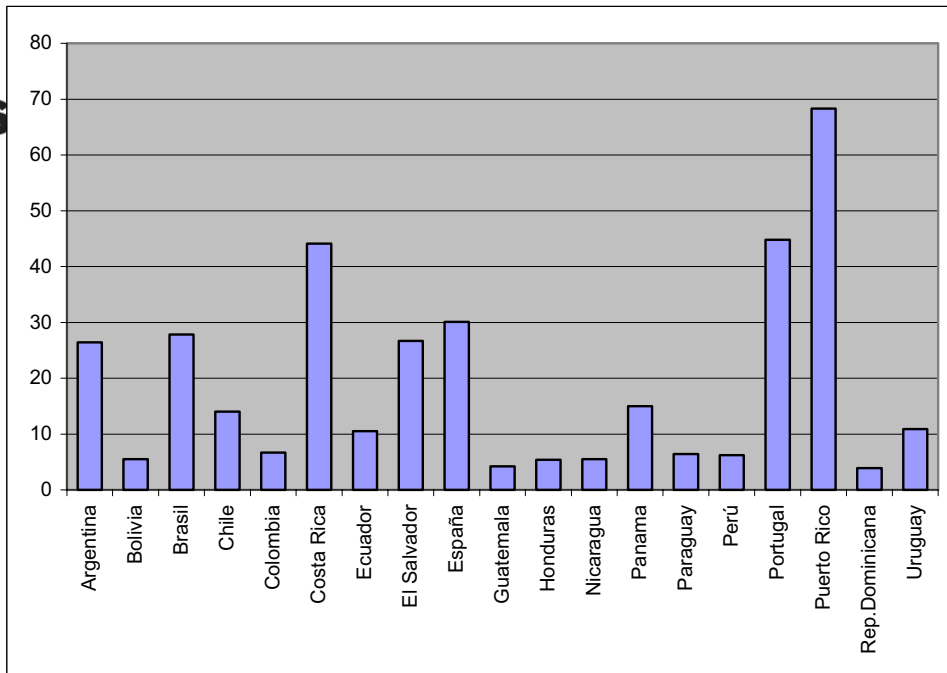


Gráfico 12: \$ per cápita destinados a Justicia (2004)

Si bien estas cifras nos acercan a una posible valoración de la importancia del sector de la justicia en los distintos países (como mínimo a nivel del gasto público), es necesario relativizar estas cantidades a la totalidad del gasto público del mismo año para descubrir el peso real que el Poder judicial tiene en relación a todos los ámbitos de la actividad de los poderes públicos. Esta relación encuentra reflejo en el Gráfico 13.

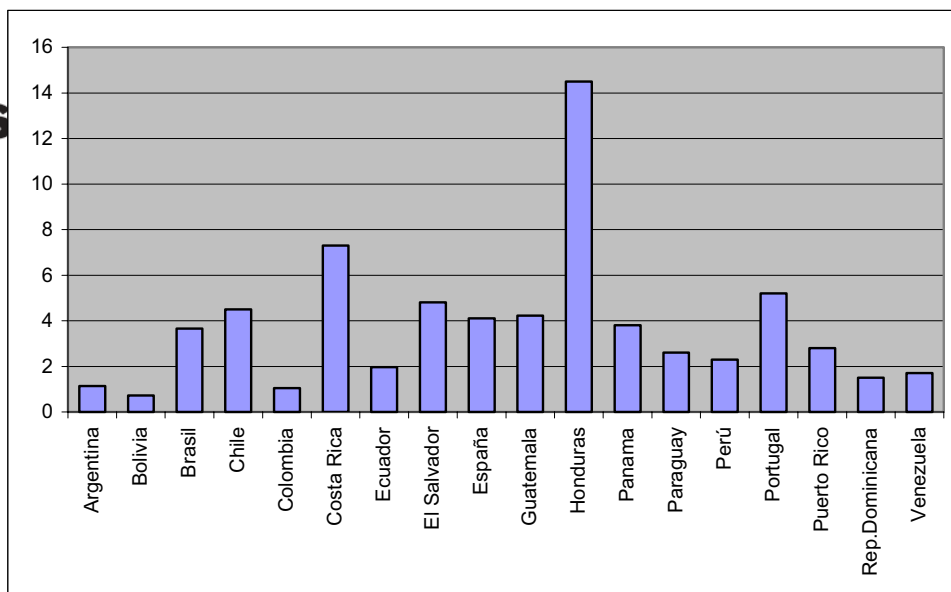


Gráfico 13: % del presupuesto destinado al Poder Judicial (2004)

Como puede comprobarse, en el año 2004 el gasto medio de los presupuestos públicos destinado al sector Justicia alcanzaba un 3,77 %, una cifra que, para ese año concreto, es ampliamente superada por países como Honduras (de forma espectacular), Costa Rica o Portugal. Llegados a este punto, es importante destacar el hecho de que un 76,4 % de los países consideran que las dificultades presupuestarias de la administración de justicia inciden muy negativamente en la aplicación de las TIC en este ámbito con lo que la interpretación de este 3,77 % de gasto medio en la administración de justicia en los países iberoamericanos parece tener un sentido negativo por poder ser la expresión de ciertas insuficiencias presupuestarias que incidirían negativamente en la implementación efectiva de la e-Justicia.

Pero, más allá de los recursos públicos destinados al sector de la justicia (en valores absolutos) o del peso específico que, en términos presupuestarios, tiene el poder judicial en los distintos países, parece absolutamente necesario establecer algunos parámetros para

e.justicia

identificar cómo se “traducen” estas cantidades en los distintos elementos que entendemos pueden configurar la verdadera infraestructura del poder judicial. Con esta intención, el Gráfico 14 muestra el número efectivo de jueces por 100 mil habitantes en los distintos países, ofreciendo un resultado medio de casi 9 jueces por 100 mil habitantes (8,8). Esta cifra nos proporciona pistas sobre la posible incidencia de las políticas diseñadas para el establecimiento de la e-Justicia en Iberoamérica ya que, de alguna manera, permite aventurar el posible “efecto multiplicador” que el uso de las TIC por parte de los principales operadores de la administración de justicia tendría entre los ciudadanos usuarios de estas administraciones.

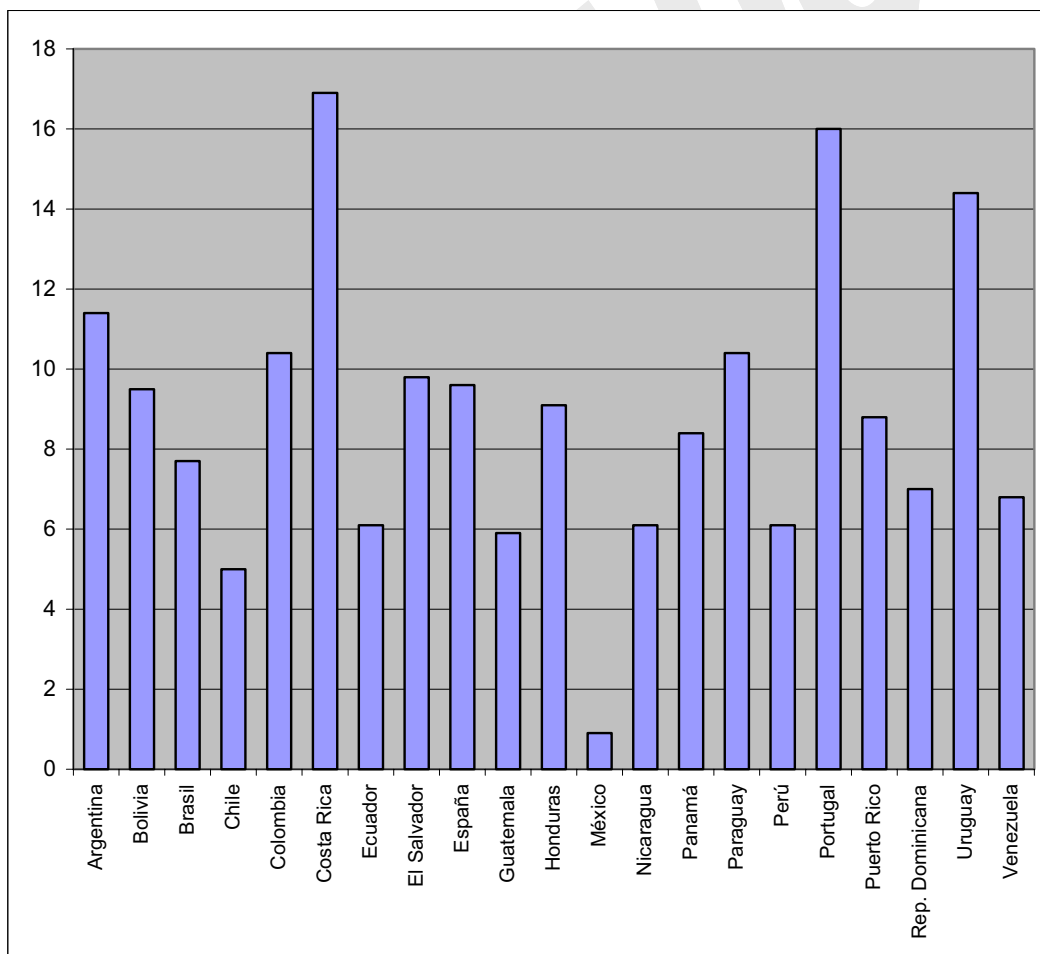


Gráfico 14: N° Jueces por 100 mil habitantes (2003)

e.justicia

A partir de los resultados de las encuestas (y si obviamos la diferencia temporal que resulta de la comparación de unos datos referidos a los años 2003 y 2005) la Tabla que se presenta a continuación permite relacionar las disponibilidades tecnológicas de las Administraciones de justicia con el número absoluto de jueces que operan en cada una de ellas (sin disponer del número absoluto de funcionarios de la administración de justicia en los distintos países, es decir, del número absoluto de posibles usuarios de las infraestructuras tecnológicas en la administración de justicia, el número absoluto de jueces resulta ser un dato suficientemente relevante a la hora de evaluar el grado de desarrollo de la implantación de las TIC en las distintas administraciones de justicia). Así pues, la primera columna de la Tabla 1 ofrece el número de servidores en la administración de justicia de los distintos países; en la segunda y tercera columna aparecen respectivamente el número de ordenadores y de ordenadores portátiles operativos en la administración de justicia; en la última columna de la Tabla se refleja el número absoluto de jueces.

| | N° de servidores (2005) | N° de ordenadores (2005) | N° de portátiles (2005) | N° de jueces (2003) |
|-------------------|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| Argentina | n.d. | n.d. | n.d. | 820 |
| Bolivia | Nd. | n.d | n.d | 878* |
| Brasil | 6203 | 198544 | 5800 | 13700 |
| Chile | n.d. | n.d. | n.d. | 766 |
| Colombia | 50 | 12915 | 15 | 646 |
| Costa Rica | 160 | 5500 | 60 | 683 |
| Cuba | 1 | 1094 | - | n.d. |

| | | | | |
|----------------------|------|-------|------|-------|
| Ecuador | n.d. | n.d. | n.d. | 831 |
| El Salvador | 8 | 2500 | 25 | 642 |
| Brasil | 1059 | 15400 | 360 | 4194 |
| Guatemala | n.d. | 3000 | 40 | 725 |
| Honduras | 17 | 757 | 31 | 657 |
| México | 591 | 22000 | 950 | 927** |
| Nicaragua | n.d. | n.d. | n.d. | 335 |
| Panamá | 30 | 1500 | 32 | 252 |
| Paraguay | n.d. | n.d. | n.d. | 624 |
| Perú | 80 | 5700 | 61 | 1657 |
| Portugal | 1500 | 28000 | 2000 | 1683 |
| Puerto Rico | 114 | 3254 | 377 | 342 |
| Re.Dominicana | 43 | 3152 | 76 | 596 |
| Uruguay | 50 | 1450 | 7 | 467 |
| Venezuela | 14 | 700 | 75 | 1739 |

*Bolivia (cifra para 2004)

**México (número de jueces federales)

Tabla 10: Infraestructuras tecnológicas en la administración de justicia

La encuesta facilitada incorporaba una pregunta con la finalidad de evaluar el grado de significación que las propias Administraciones de justicia daban a los distintos elementos contextuales que informan las posibilidades para el desarrollo de la e-Justicia en los países iberoamericanos. Evidentemente, se trata de una pregunta de carácter subjetivo muy “sensible” por la tendencia “natural” a destacar de manera absoluta la importancia de todos elementos contextuales considerados, por lo que las pequeñas desviaciones de la “cifra natural” que en la encuesta reflejaba el máximo nivel de importancia debe interpretarse de manera significativa. En el Gráfico 15 se muestra un resumen de las respuestas obtenidas.

e.justicia

Como podemos comprobar, el grado de desarrollo de las infraestructuras tecnológicas no parece ser considerado el elemento más importante por parte de las propias Administraciones de justicia a la hora de indicar qué variables resultan más relevantes para la implementación efectiva de la e-Justicia. En este sentido, la variable “infraestructuras tecnológicas” se ve superada por variables como el “liderazgo”, la existencia de una verdadera “estrategia para la e-Justicia”, la variable “implementación” o el capítulo de “inversiones”.

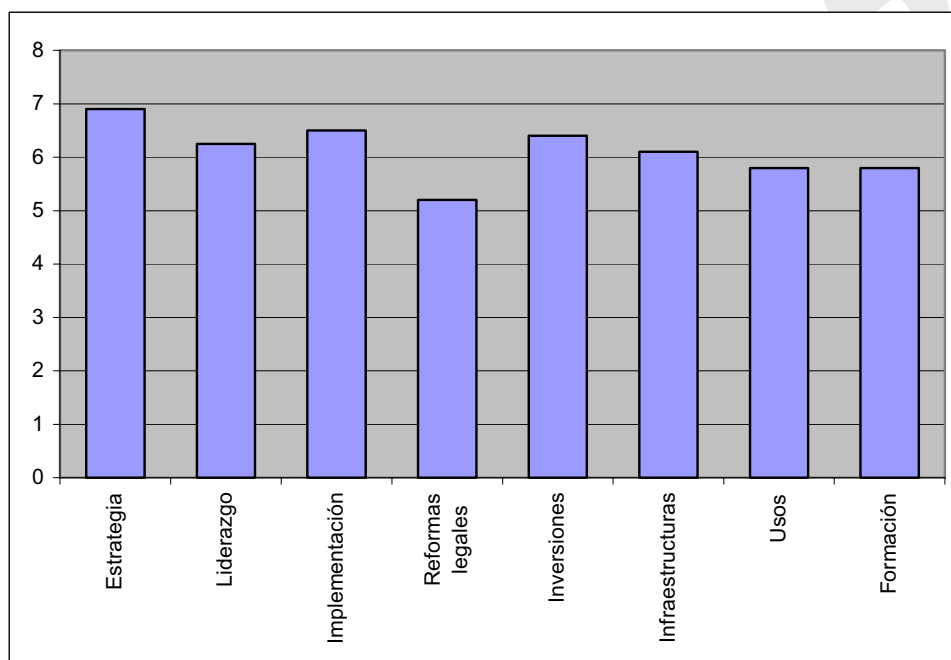


Gráfico 15: Importancia relativa de los elementos contextuales
(7 muy importante, 1 sin importancia alguna)

Así pues, las propias Administraciones de justicia –a quienes se enviaba la encuesta– parecen considerar que, más allá de las posibilidades tecnológicas, hay una serie de variables de carácter político que se interpretan como más importantes a la hora de considerar qué elementos favorecen el desarrollo de una verdadera e-Justicia en los países iberoamericanos: de manera bastante contraintuitiva, parece que el “elemento instrumental” queda en segundo lugar, por detrás del

e.justicia

“elemento político”. En otras palabras, debemos relativizar la importancia de las infraestructuras tecnológicas a la hora de juzgar las variables que explicarían el posible éxito de la e-Justicia en los países iberoamericanos. En este sentido, más allá del nivel de desarrollo tecnológico, la existencia de un liderazgo político fuerte capacitado para elaborar una estrategia para el desarrollo de la e-Justicia que incorpore los mecanismos institucionales para su implementación efectiva puede ser considerado como el elemento clave para contrarrestar las dificultades que encuentra el desarrollo de la e-Justicia. Según se deriva de las respuestas obtenidas con la encuesta, las propias Administraciones de justicia consideran que las dificultades de carácter financiero o económico, las dificultades relativas a la resistencia al cambio que supone la aplicación de las TIC en la administración de justicia, las dificultades relativas al grado de capacitación tecnológica de los funcionarios de estas administraciones... pueden ser superadas si existe un liderazgo político suficientemente integrador como para permitir el desarrollo de una verdadera estrategia para la e-Justicia que incorpore la perspectiva de los sectores que deberán implementar y desarrollar sus intencionalidades en la práctica. Elementos como la necesidad de reformas legales para facilitar o acentuar las posibilidades prácticas de la e-Justicia o la formación tecnológica de los funcionarios de la administración de justicia serían “subproductos” que derivarían directamente de la estrategia elaborada para el desarrollo de la e-Justicia.

V.3 Formación en TIC en la administración de justicia

Uno de los principales elementos que se descubren en el presente estudio deriva del hecho que, cuando en la encuesta se formulaba una pregunta de carácter abierto relativa a las principales dificultades para el éxito de la incorporación de las tecnologías de la información y la

e.justicia

comunicación a la administración de justicia, la falta de capacitación aparecía como una de las variables citadas con mayor asiduidad. En este punto concreto, el papel de las distintas instituciones políticas y, sobretodo, el papel de la institución que asume el liderazgo de la implementación de las estrategias para la e-Justicia, se intuye como el elemento más relevante debido a las implicaciones directas que la formación en TIC pudiera tener para el desarrollo de la carrera judicial o funcional en la administración de justicia. Por poner un ejemplo, la existencia de una Escuela Judicial que imparta cursos de alfabetización digital especialmente diseñados para promover el uso de las TIC en el colectivo de los jueces es un aspecto de diseño institucional normalmente escapa de las estrategias para el desarrollo de la e-Justicia y que demanda un liderazgo político que va más allá de las acciones previstas en los programas de aplicación de las TIC en la administración de justicia.

Un 81.2 % de los países entrevistados afirman disponer de programas formativos para la capacitación de los funcionarios de la administración de justicia en los usos de las TIC.

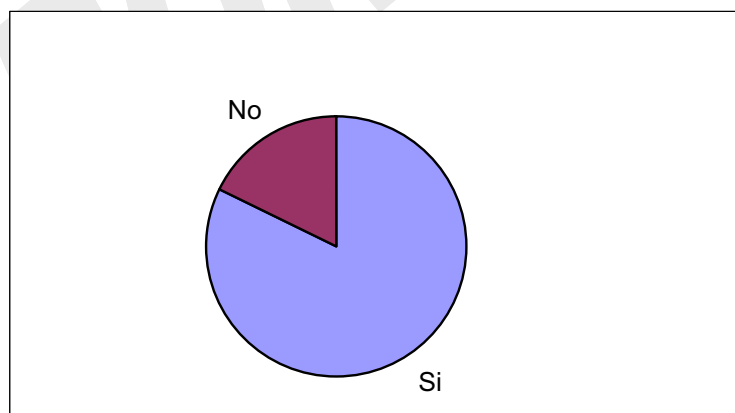


Gráfico 16: Porcentaje de países con programas de formación en TIC

e.justicia

Sin embargo, pese a su relevancia cuantitativa, este dato global no nos permite evaluar de forma cualitativa los programas formativos existentes. Una forma inmediata de acercarnos cualitativamente al posible impacto que estos programas puedan tener en el desarrollo de la e-Justicia era conseguir respuestas acerca del monto económico destinado a estos programas formativos a cada funcionario: el índice de respuesta a esta pregunta fue muy bajo y por lo tanto no estamos en disposición de realizar esta evaluación cualitativa.

Como era de esperar considerando el carácter público de las acciones para la implementación de la e-Justicia, los agentes que diseñan estas acciones formativas son las propias cortes supremas de justicia (o secciones concretas de estas instituciones como puedan ser la "subgerencia de desarrollo de sistemas", la "dirección general de sistemas informáticos", la "gerencia de recursos humanos", etcétera). Esto significa que, en general, son las propias administraciones de justicia quienes diseñan e implementan los cursos destinados a la capacitación de los funcionarios de justicia. Otras instituciones externas a la propia administración de justicia (como puedan ser las universidades o empresas externas especializadas en la formación de carácter tecnológico) también aparecen citadas pero un número de veces mucho menor. En la medida que la capacitación de los agentes que deben llevar a cabo la aplicación de las TIC en la administración de justicia es interpretada como una de las variables más significativas a la hora de procurar el desarrollo de la e-Justicia, parece detectarse la

necesidad de una mayor colaboración entre la administración de justicia y aquellas instituciones con contrastadas capacidades formativas.

V.3.1 Incentivos

Según se desprende de la totalidad de respuestas recibidas, los incentivos para el seguimiento de los cursos de capacitación responden a aspectos relativos a las condiciones laborales de los miembros de la administración de justicia que acceden a los mismos: en la mayoría de los casos, la realización de los cursos es posible en horario laboral y genera una certificación de asistencia de carácter personal que se suma al currículum de cara a un posible ascenso. Sin duda, la acreditación del conocimiento de los instrumentos necesarios para la aplicación de las TIC en los ámbitos propios de la administración de justicia debería contemplarse como un mérito en la carrera judicial o en la carrera profesional de los funcionarios ya que sería una muestra comprobable de una capacitación tecnológica que, como está comprobado, redundaría en el desempeño personal de estos funcionarios.

Sin embargo, más allá de estos incentivos de carácter “pecuniario” existe un incentivo de carácter “participativo” que normalmente no está contemplado en las acciones analizadas. En este sentido, la incorporación de los distintos operadores que utilizarán cotidianamente las TIC en sus labores profesionales en la definición de las necesidades que permitirá el diseño del contenido concreto de los cursos de capacitación aparece como un elemento esencial para una correcta gestión del cambio que supone, en muchos casos, la aplicación de las TIC en la administración de justicia. En realidad, una política integradora y participativa opera como un verdadero contrapeso a las posibles resistencias a este cambio porque

implica una vinculación y un mayor compromiso con los proyectos para la implementación de la e-Justicia por parte de los distintos agentes: en primer lugar, esta participación directa permite un diseño de los cursos que responda de manera efectiva a las necesidades reales de las personas que utilizarán las TIC; en segundo lugar, los agentes involucrados pueden llegar a actuar como “agentes multiplicadores” de los beneficios derivados de la aplicación de las TIC en la administración de justicia; en tercer lugar, únicamente la práctica en el uso de las TIC genera el conocimiento de la realidad derivada de la rapidez del cambio tecnológico y obliga a la participación de los distintos operadores en el diseño de una estrategia de capacitación permanente que responda a las nuevas necesidades detectadas .

V.3.2 Contenidos

Por lo que al contenido de las acciones formativas se refiere, las respuestas obtenidas reflejan la existencia de una variedad importante de acciones formativas que contempla desde cursos de carácter generalista hasta cursos para la capacitación destinados al conocimiento de determinadas aplicaciones informáticas utilizadas en la administración de justicia. Es evidente que esta heterogeneidad en las acciones formativas resulta ser un reflejo de los niveles de desarrollo de las estrategias relativas a la e-Justicia de los distintos países (y, más allá, de su nivel de alfabetización tecnológica). Así, las respuestas se refieren a acciones formativas relativas a aspectos generales de las TIC (como por ejemplo cursos de iniciación al uso de software, cursos de ofimática, cursos sobre posibles usos de Internet, cursos sobre sistemas operativos informáticos...) y también a cursos de formación destinados al aprendizaje de aplicaciones informáticas concretas (en particular, las respuestas obtenidas se refieren a cursos sobre

el uso de bases de datos concretas, sobre aplicaciones para la gestión procesal, sobre el conocimiento del sistema integrado judicial, etcétera).

V.3.3 La gestión de la información y el conocimiento en el ámbito judicial

Antes de analizar en profundidad cuál es el uso real de las TIC en la administración de justicia de los distintos países con la finalidad de determinar el valor del índice de e-Justicia en los países iberoamericanos – vid. apartado III.7 del estudio –, en el presente apartado consideraremos las dos variables esenciales que, de alguna forma, guiaban el sentido de la encuesta. Tomando como objeto de análisis las respuestas obtenidas de las propias Administraciones de justicia, evaluaremos los usos de las TIC en términos de su carácter “interno” o “externo” así como la percepción subjetiva de cuán importantes son los distintos elementos para el éxito de la aplicación de las TIC en la administración de justicia.

En primer lugar cabe destacar el hecho de que tan sólo un 56,3 % de los países afirman poseer estudios sobre los usos de las TIC en la Administración de Justicia. Este dato permite deducir la novedad que supone la e-Justicia en los países iberoamericanos: efectivamente, la implementación de las estrategias de e-Justicia en los países iberoamericanos parece encontrarse en su fase inicial puesto que, lógicamente, sólo es posible realizar estudios completos para la evaluación y efectos de los usos de las TIC en el ámbito de la justicia en el momento en que ha concluido la fase de implementación de los distintos programas que dan contenido a estas estrategias (si no se pretende la obtención de resultados parciales –que ciertamente pueden sugerir tendencias pero que pueden variar significativamente con el paso del tiempo).

V.3.4 Usos de las TIC en la administración de justicia

En cuanto a los usos que los agentes de la administración de Justicia hacen de las TIC es posible establecer tres categorías distintas de usos según la frecuencia de las respuestas obtenidas (véase el Gráfico 17). En primer lugar destacan el “correo electrónico” y la “búsqueda de información” (la totalidad de países entrevistados afirman disponer de estas dos aplicaciones de las TIC en la administración de justicia). La segunda categoría de usos (en función del nivel de implementación efectiva) estaría integrada por la “transmisión de información” y el “archivo de información” (con un índice de respuesta del 93,7 % y del 87,5 % respectivamente). Finalmente, en tercer lugar encontramos una categoría que contempla los “foros de discusión” y el “servicio de notificaciones” (con un 50 y un 43,7 % de respuestas positivas respectivamente).

Como podemos comprobar, es posible establecer una asociación entre la existencia o no de determinadas aplicaciones informáticas y su grado relativo de complejidad técnica y el grado de interconectividad entre los agentes de la administración de justicia y entre éstos y los ciudadanos. Efectivamente, cuánto mayor es el nivel de complejidad y de interacción de la aplicación informática de referencia, menor es su presencia en la administración de justicia en los países iberoamericanos, un fenómeno que resulta perfectamente coherente con el carácter evolutivo del modelo teórico presentado. En sentido contrario, cuánto menor es el nivel de complejidad y de interacción de la aplicación informática de referencia, mayor es su presencia efectiva en la administración de justicia en los países iberoamericanos. Es decir, por poner un ejemplo, tanto los foros como las notificaciones pertenecen a aquellas aplicaciones características de un estadio más avanzado de la e-Justicia en términos de complejidad y de

interacción (puesto que implican cierto grado de desarrollo en las capacidades de relación telemática entre los operadores jurídicos o entre éstos y los ciudadanos) y, por lo tanto, como era de esperar, son las aplicaciones que aparecen más “tardíamente”, en un estadio más avanzado de la e-Justicia. Curiosamente tanto Costa Rica como Panamá disponen del servicio de notificaciones pero no de los foros de discusión, mientras que en El Salvador, México y Perú la situación es la inversa.

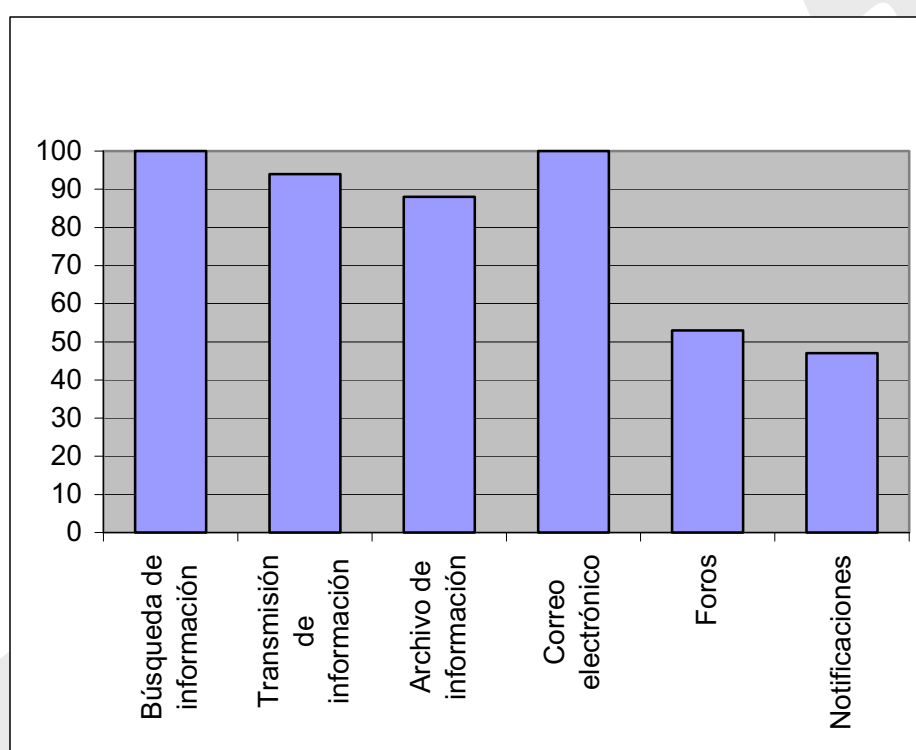


Gráfico 17: Porcentaje de usos

Preguntados por “otros” usos, los países respondientes hacen referencia a elementos como la “automatización del sistema judicial” (Cuba), la “tramitación de causas” (Chile), la “consulta sobre el seguimiento de los casos” (El Salvador y México), la “comunicación por voz” (Panamá) y las

“salas de audiencia virtuales” (aplicación que se ha desarrollado efectivamente en Venezuela y que está en proyecto en Panamá).

V.3.5 Frecuencia de los distintos usos

Si nos referimos a la frecuencia de los usos de las TIC por parte de los miembros de la administración de justicia, las anteriores categorías resultan perfectamente aplicables. En una escala que va del 1 (“nunca”) al 5 (“varias veces al día”), en primer lugar sobresalen el correo electrónico (con una frecuencia media de uso de 4,9 –es decir, “varias veces al día”) y la búsqueda de información (con una frecuencia media de uso de 4,7). Una segunda escala estaría integrada por los usos “archivo de información” y “transmisión de información” (con una frecuencia de uso media que se acerca a “una vez al día” –4,2 y 4,3 respectivamente). Finalmente, y a una gran distancia de los dos grupos anteriores, los usos “forums de discusión” y “servicio de notificaciones” son los que integran la última categoría (con unos usos que, de media, alcanzan el 2,4 y el 2,7 respectivamente –es decir, una media cercana a “una vez al mes”).

Cabe destacar que los países en los que existe un servicio de notificaciones a través de las TIC (Puerto Rico, Colombia, Costa Rica, Venezuela, España, Chile y Panamá) este uso de las TIC es frecuentemente utilizado obteniendo una puntuación de 5 (“varias veces al día”).

En el siguiente gráfico se representa la media de usos de todos los países que facilitaron las respuestas al cuestionario (entendiendo que el 5 corresponde a un uso de la aplicación de “varias veces al día”, el 4 a un uso de “una vez al día”, el 3 a “una vez a la semana”, el 2 a “una vez al mes” y, finalmente, el 1 correspondería a “nunca”). En otras palabras, el

Gráfico 18 se refiere a la intensidad de los usos por parte de los miembros de la administración de justicia de los distintos países.

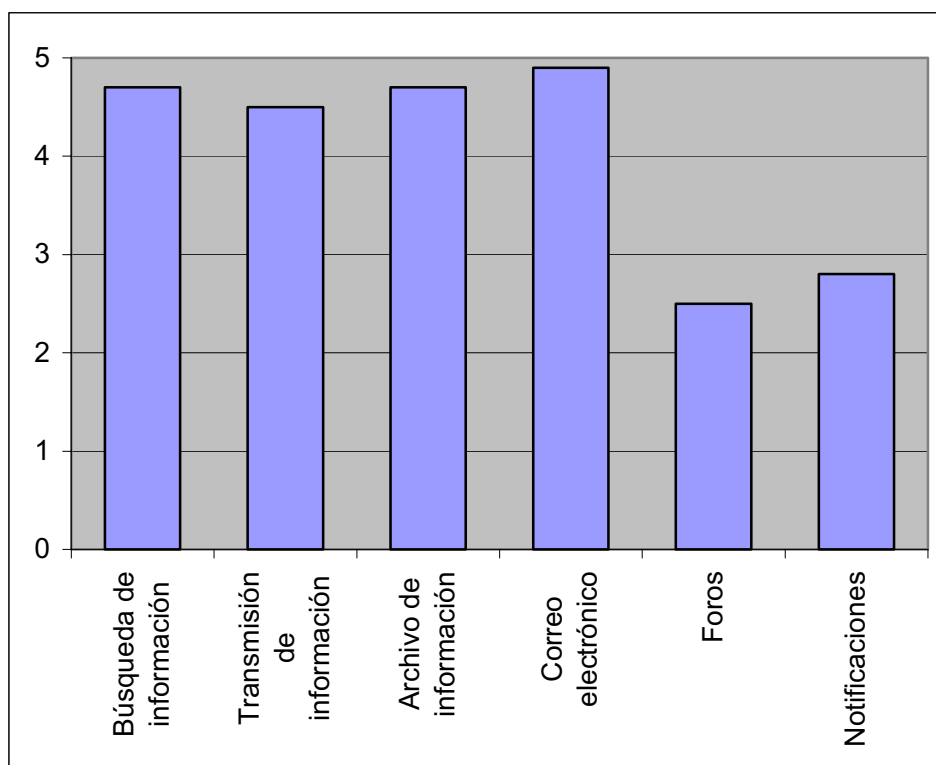


Gráfico 18: Frecuencia de usos

Como puede comprobarse con una lectura del Gráfico 18, las aplicaciones correspondientes a un estadio más avanzado de la e-Justicia debido a la complejidad y al grado de interacción que suponen, son las aplicaciones que presentan una frecuencia de uso más bajo entre los miembros de la administración de justicia.

Por otra parte, debemos destacar el hecho de que aquellos usos que integraban la categoría “otros” de la encuesta, particularmente la “automatización del sistema judicial” (Cuba), la “tramitación de causas” (Chile), la “consulta sobre el seguimiento de los casos” (El Salvador y

México) y las “salas de audiencia virtuales”, son utilizados más de una vez al día en todos los casos en que estas aplicaciones existen.

Por otra parte, todos los países afirman disponer de información de carácter judicial en Internet. Sin embargo, un estudio cualitativo del carácter de esta información revela diferencias sustantivas. Si se descompone el contenido de esta información judicial en variables como por ejemplo “publicación de sentencias”, “publicación de estadísticas del número de causas ingresadas y resueltas”, “publicación de la agenda de los tribunales”, “publicación de los recursos disponibles”, “publicación de los presupuestos”, “publicación de los salarios” etcétera, y se asignan valores a las distintas variables en función de su importancia relativa, los resultados comparativos distan de ser uniformes para los distintos países considerados. En este sentido, el Gráfico 19 ofrece un “Índice de accesibilidad de la información judicial en Internet” que resulta altamente ilustrativo: si bien es cierto que todos los países disponen de información de carácter judicial a través de Internet, podemos comprobar cómo el análisis cualitativo permite discriminar entre distintos niveles de desarrollo de esta posibilidad comunicativa a disposición de la administración de justicia.

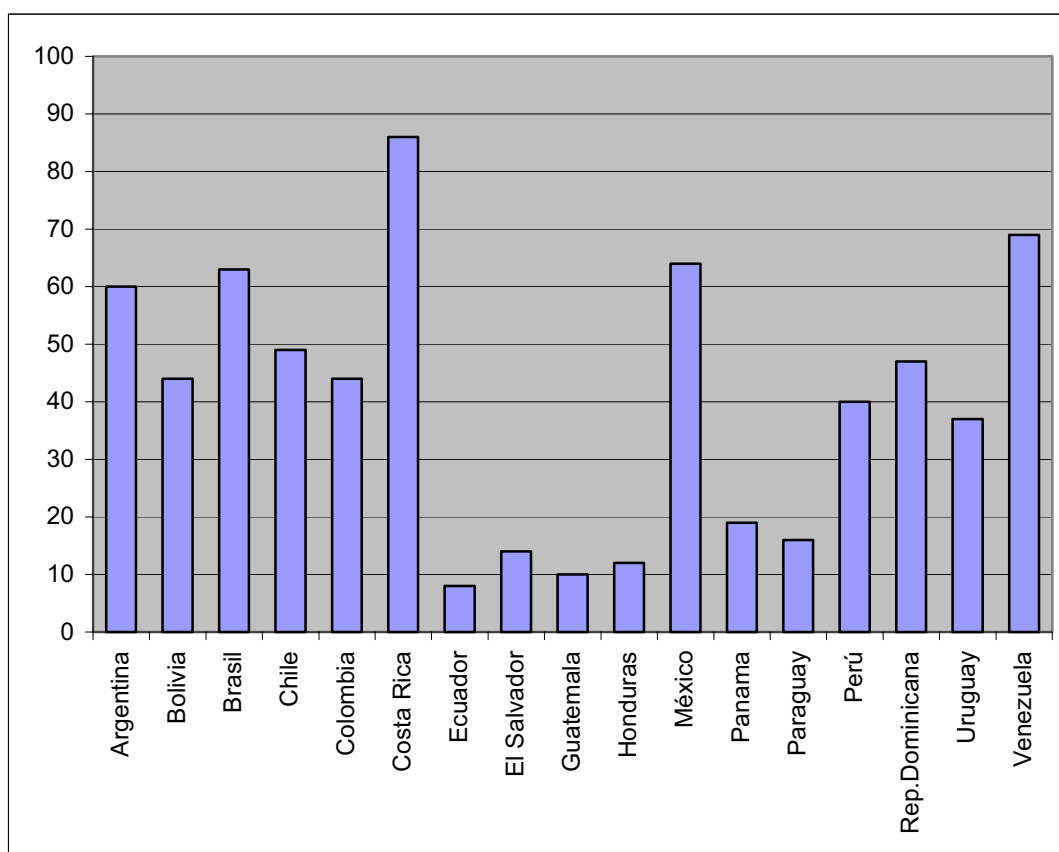


Gráfico 19: Índice de accesibilidad de información judicial (%)

V.3.6 Valoración subjetiva

Antes de analizar empíricamente el grado de desarrollo de la e-Justicia en los países iberoamericanos a través de la constatación de la existencia operativa de las distintas aplicaciones informáticas que dan contenido a las diversas fases evolutivas de nuestro modelo teórico, resulta interesante el estudio de la valoración subjetiva que las Administraciones de justicia hacen de la importancia relativa de estos mismos elementos.

Como en el caso anterior (vid. apartado III.4) este análisis se deriva de la existencia en la encuesta remitida de una pregunta de carácter subjetivo muy “sensible” debido a la tendencia “natural” a valorar con la

puntuación más alta posible (el 7) la importancia de los distintos elementos contextuales considerados, por lo que las pequeñas desviaciones de esta “cifra natural” (que, recordamos, en la encuesta reflejaba el máximo nivel de importancia) debe interpretarse de manera muy significativa.

En primer lugar consideraremos la importancia atribuida a diferentes aplicaciones informáticas para las relaciones entre las Administraciones de justicia y los distintos operadores jurídicos. El resultado agregado de las encuestas encuentra reflejo en el Gráfico 20.

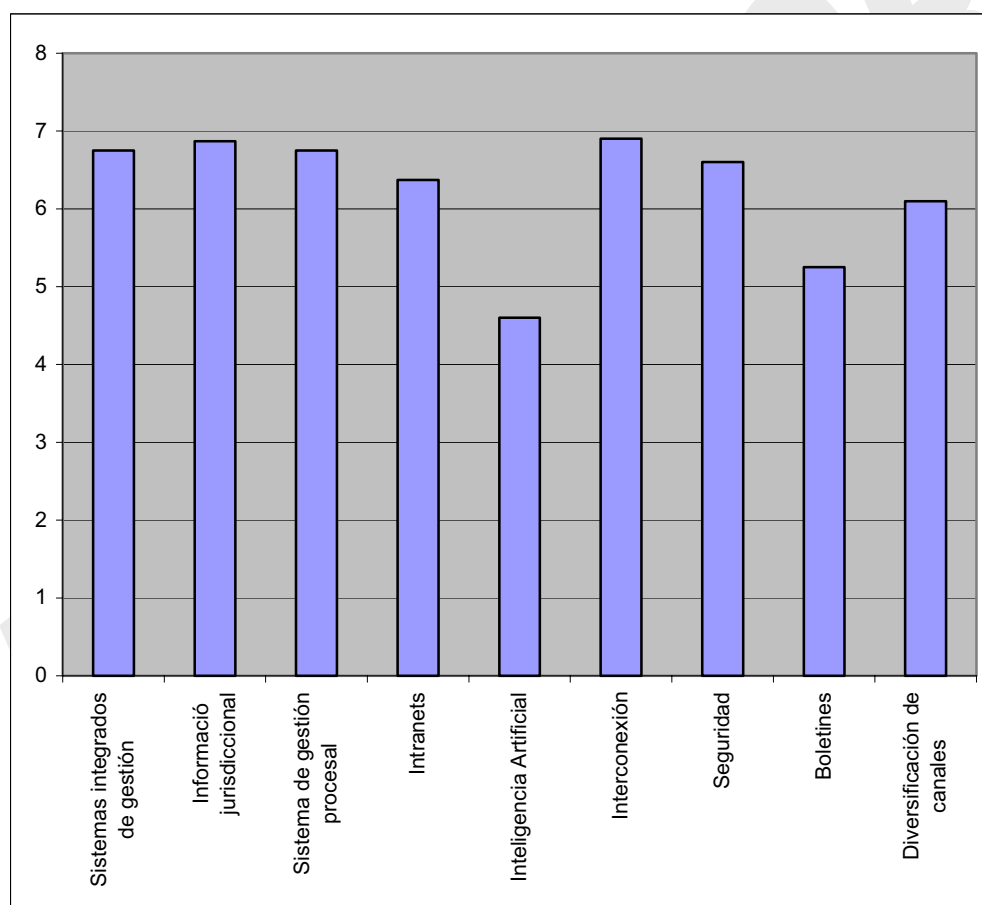


Gráfico 20: Importancia relativa para las relaciones entre la administración de justicia y los operadores jurídicos (7 muy importante, 1 sin importancia alguna)

Como era de esperar, los elementos que responden a los estadios iniciales de nuestro modelo para el análisis de la e-Justicia resultan los más valorados en términos de su importancia para la aplicación efectiva de las TIC en el ámbito de la justicia. Así, 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. En este sentido, la existencia de sistemas informáticos para la obtención de información jurisdiccional o la existencia de sistemas informáticos que permitan la gestión integral de los procesos judiciales o la interconexión entre las distintas instancias que pueden llegar a participar directamente en la gestión de las causas, aparecen como los elementos más altamente valorados por las Administraciones de 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 (por ejemplo la existencia de boletines para la difusión de información o la existencia de diversos canales para facilitar las comunicaciones entre los distintos operadores jurídicos) son interpretadas como las de menor importancia para el éxito de la e-Justicia en los países iberoamericanos. Finalmente, cabe destacar la escasísima importancia atribuida a las aplicaciones de inteligencia artificial que constituirían el elemento fundamental en la fase de toma de decisiones judiciales (el último eslabón del modelo teórico elaborado).

A continuación consideramos la importancia atribuida a las diferentes aplicaciones informáticas para las relaciones entre las Administraciones de

justicia y los ciudadanos. Siguiendo la metodología anterior, el resultado agregado de las encuestas encuentra reflejo en el Gráfico 21.

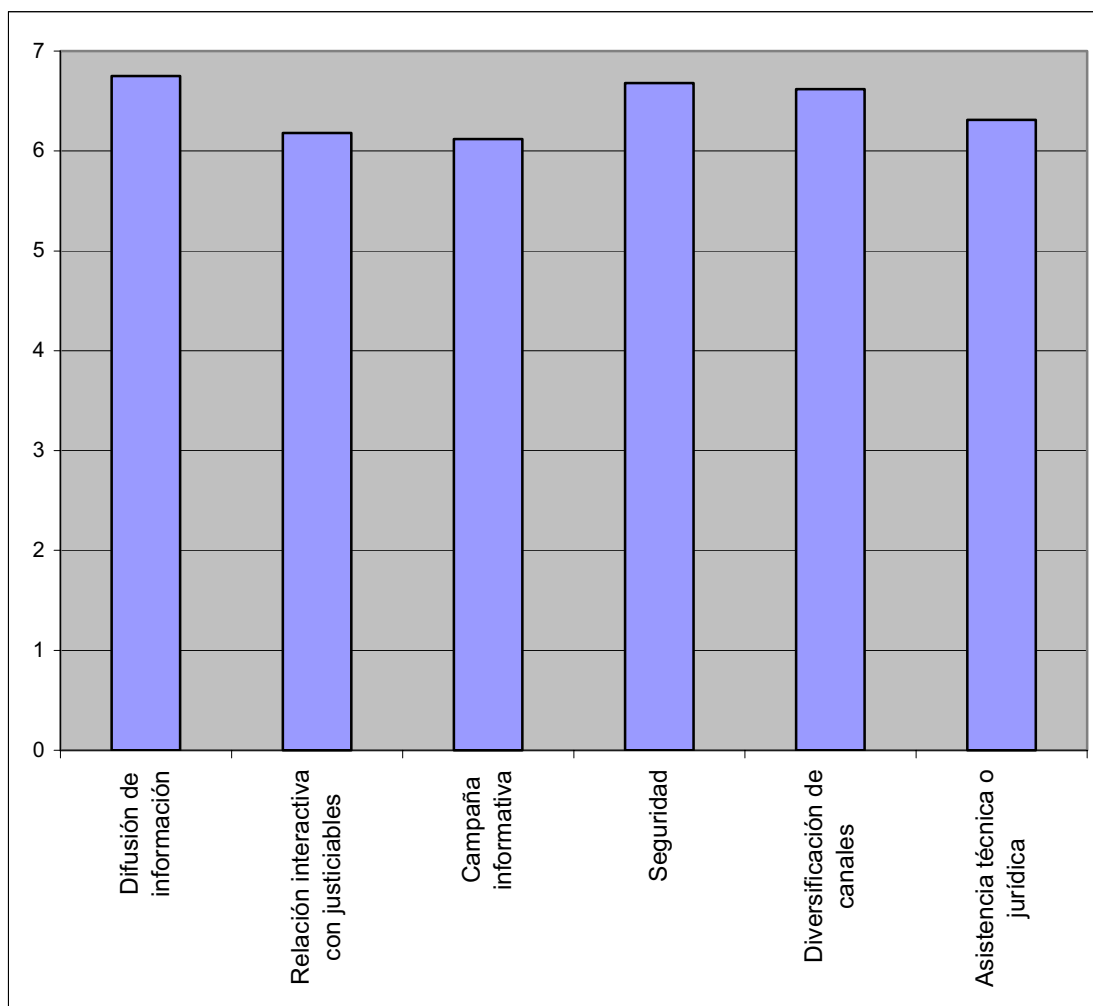


Gráfico 21: Importancia relativa para la relación entre la administración de justicia y los ciudadanos (7 muy importante, 1 sin importancia alguna)

De nuevo, el modelo evolutivo elaborado para intentar una explicación del desarrollo de la e-Justicia en Iberoamérica concuerda con la interpretación subjetiva realizada por las distintas Administraciones de justicia consultadas sobre la importancia de los distintos elementos para el éxito de la relación entre la administración de justicia y los ciudadanos.

Efectivamente, aquellas aplicaciones informáticas diseñadas para la difusión de información jurídica destinada a los ciudadanos (por ejemplo la existencia de sistemas informáticos para la difusión de la información o la existencia de distintos canales comunicativos para facilitar esta difusión) son valoradas más positivamente que los elementos relativos a la posibilidad para la relación interactiva con los mismos. Es decir, en relación al éxito de las estrategias para el desarrollo de la e-Justicia, la existencia de sistemas que permitan la relación interactiva con los justiciables no resulta tan importante como la existencia previa de sistemas que permitan la difusión de información jurídica.

En este punto es necesario destacar la importancia atribuida a los elementos que garanticen la seguridad (tanto de la información distribuida como de la posible comunicación o interacción con los ciudadanos), un elemento que curiosamente no era considerado tan importante cuando se preguntaba por la relación entre la administración de justicia y los operadores jurídicos.

V.4. Experiencias de e-Justicia en los países iberoamericanos

En las próximas páginas se expondrán las experiencias de e-Justicia en los países iberoamericanos siguiendo los estadios del desarrollo de la e-Justicia que se han expuesto anteriormente. A continuación, se expondrá el índice de desarrollo de la e-Justicia en Iberoamérica.

Con carácter previo, se expondrán algunas cuestiones sobre las aplicaciones generales de las tecnologías de la información y la

comunicación en la administración de justicia (canales de comunicación, intranets, mecanismos de trabajo colaborativo).

V. 4.1. Las aplicaciones generales de las TIC en la administración de justicia

La extensión de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia ha conllevado la aparición de numerosas y diversas aplicaciones. Sin embargo no todas ellas tienen la misma incidencia en el desarrollo de la justicia. Así, por un lado, existen aplicaciones cuya finalidad es la tramitación de la información, la gestión de los expedientes judiciales, la relación entre operadores jurídicos o el apoyo a la toma de decisiones. Por otro lado, están aquellas aplicaciones de carácter transversal cuya finalidad es configurar el entorno en el cual se ejecutan estas aplicaciones (las intranets, las herramientas de trabajo colaborativo y los canales de comunicación). En este apartado analizaremos la extensión de este segundo grupo de aplicaciones en la administración de justicia en Iberoamérica.

La existencia de intranets facilita 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. A pesar de los importantes beneficios que se pueden derivar de la creación y el mantenimiento de las intranets aún son pocos los países que han creado de manera generalizada intranets como se puede observar en el siguiente gráfico.

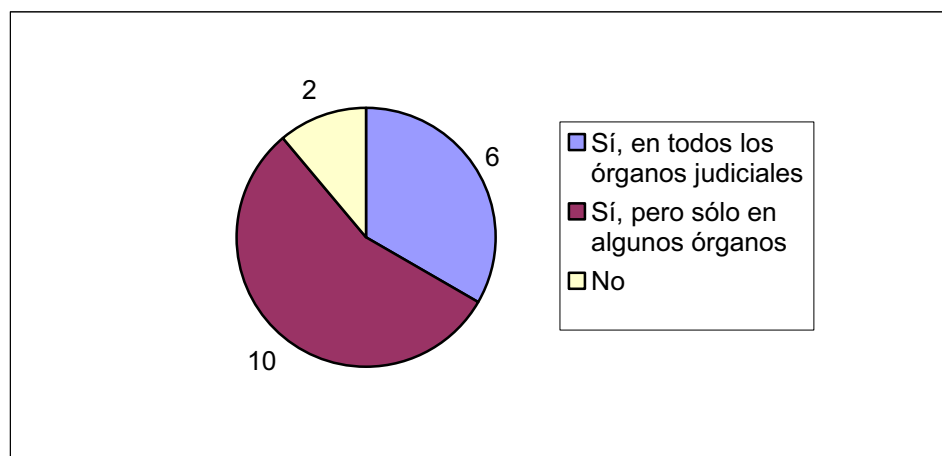


Gráfico 22: Intranets en los órganos judiciales

En general, en los casos en que las intranets no están generalizadas en todos los órganos judiciales se vienen utilizando en los órganos de mayor jerarquía (Tribunales Supremos).

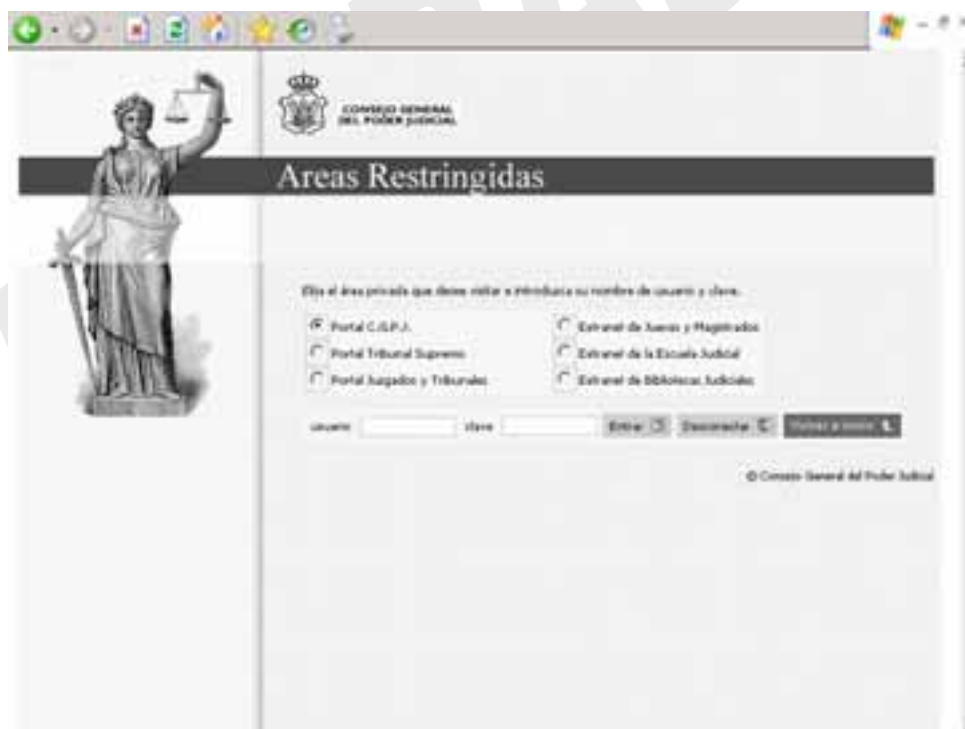


Ilustración 8: Intranet del Consejo General del Poder Judicial (España)

Buena práctica

Cuadro 6: Intranet del Consejo General del Poder Judicial (España)

El Consejo General del Poder Judicial (España) tiene una intranet en la que se ofrece información a los jueces y magistrados así como programas de formación virtual.

Véase en: <http://www.poderjudicial.es>

Las herramientas de trabajo colaborativo persiguen favorecer el compartir conocimiento y el trabajo en común en el seno de una comunidad de usuarios. Estas herramientas permiten la gestión en común de tareas, foros de discusión, listas de difusión o de discusión, calendarios compartidos o la puesta en común de documentos.



Ilustración 9: Red Iberoamericana de Documentación Judicial

Buena práctica

Cuadro 7: Red Iberoamericana de Información y Documentación Judicial

La Red Iberoamericana de Información y Documentación Judicial es una comunidad de cooperación, concertación y apoyo recíproco en el ámbito de la información y la documentación jurídica y contribuir, con ello, al fortalecimiento institucional de los poderes judiciales iberoamericanos. Los beneficiarios de la red son todos los integrantes del poder judicial de Iberoamérica.

Véase en: <http://www.iberius.org>

Aproximadamente el 70% de los casos analizados utilizan herramientas de trabajo colaborativo como se puede observar en el Gráfico 23. Estas herramientas están integradas en las intranets de los diferentes órganos judiciales.

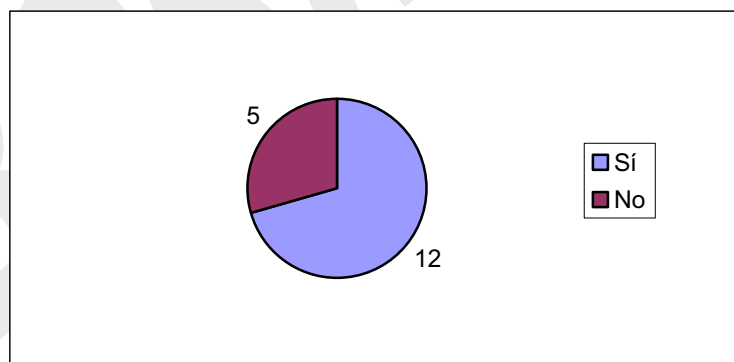


Gráfico 23: Herramientas de trabajo colaborativo en las intranets

De todos modos es necesario hacer una lectura con cierta cautela de estas cifras ya que bajo la noción de herramientas de trabajo colaborativo se acogen aplicaciones muy diferentes. Una muestra de la diversidad de posibilidades y comprensiones de dicha noción se puede extraer de la lectura de la siguiente tabla en la que de acuerdo con los encuestados las intranets permiten diferentes comportamientos.

| | AR | BR | CH | CO | CR | CU | EL | ES | GU | HO | MX | PA | PE | PO | PR | RD | UR | VE |
|-----------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Intercambio de experiencias | NC | 5 | NC | 7 | 4 | 6 | 6 | 4 | NC | 7 | 1 | NC | NC | NC | NC | NC | NC | 7 |
| Intercambio de información | NC | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 4 | NC | 7 | 4 | NC | NC | NC | NC | NC | 5 | 7 |
| Discusión de sentencias | NC | 5 | NC | 7 | 2 | NC | 4 | 4 | NC | 6 | 1 | NC | NC | NC | NC | NC | NC | 7 |
| Discusión de casos | NC | 5 | NC | 7 | 2 | NC | 4 | 4 | NC | 6 | 1 | NC | NC | NC | NC | NC | NC | 7 |
| Otros | NC | NC | NC | NC | NC | 6 | NC | NC | NC | NC | NC | NC | NC | NC | NC | 7 | NC | NC |

NC: No contesta

Tabla 11: Grado en que las intranets favorecen diferentes comportamientos

Así, en la tabla anterior se puede observar como se considera que, en primer lugar, las herramientas de trabajo colaborativo permiten el intercambio de información entre operadores jurídicos. En segundo lugar, se considera que puede ser útil para el intercambio de experiencias. Por lo tanto, el principal uso de las herramientas de trabajo colaborativo es el intercambio de información entre los operadores jurídicos.

Sin embargo no se considera que las herramientas de trabajo colaborativo sirvan del mismo modo para la discusión entre los operadores jurídicos sobre las sentencias o los casos que se estén tramitando.

Finalmente, resulta de interés conocer cuáles son los canales de comunicación entre operadores jurídicos más utilizados en la administración de justicia.

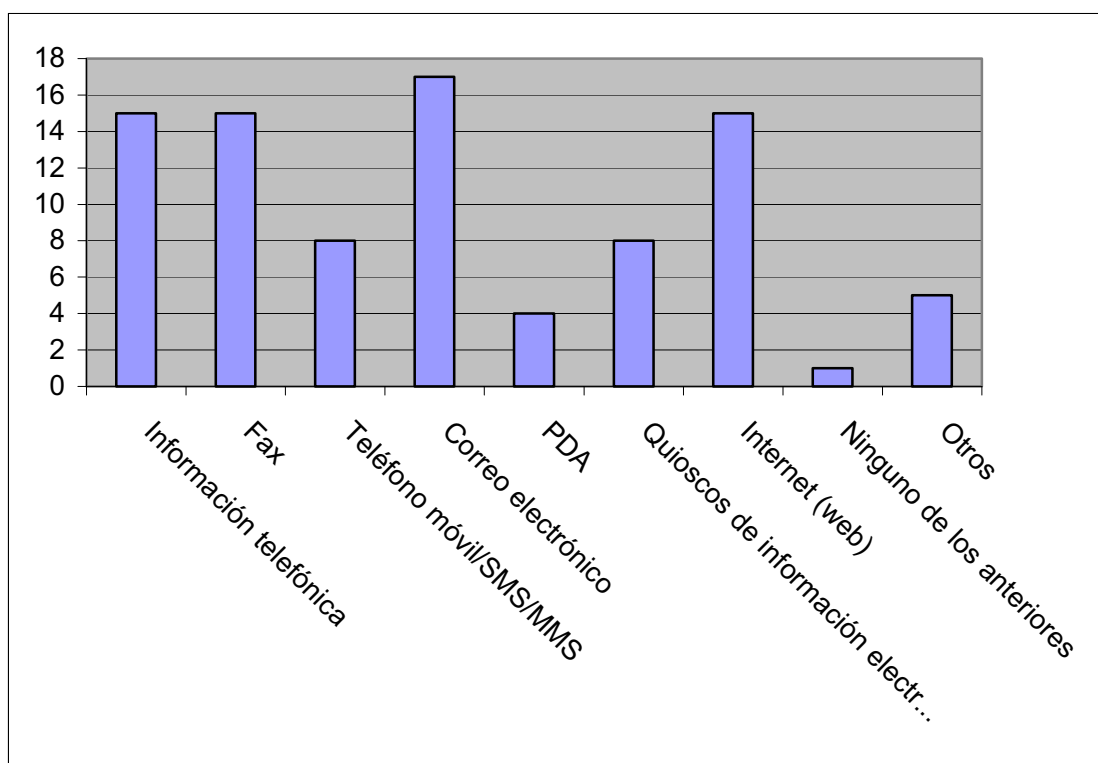


Gráfico 24: Canales de comunicación entre operadores

Resulta de interés observar, como en algunos casos se utilizan otros canales de comunicación además de los recogidos en el gráfico anterior.

Como puede observarse en el Gráfico 24, en la actualidad el correo electrónico se ha convertido en el principal canal de comunicación a disposición de los operadores jurídicos. Además, tal y como se ha observado anteriormente, el correo electrónico constituye uno de los

principales usos de las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito de la justicia.

El teléfono y el fax continúan siendo tecnologías muy extendidas en la administración de justicia y, probablemente, su uso es aún muy elevado en determinadas comunicaciones o en las comunicaciones entre determinadas instancias judiciales.

En el Gráfico 24 también se puede observar como internet se ha convertido en un canal muy utilizado para comunicar a los diferentes operadores jurídicos. En otros casos, Internet se ha convertido en el canal no sólo de información, como veremos posteriormente, sino también de comunicación social sobre la administración de justicia.



Ilustración 10: Extraordinary Case Remote Electronic Access for the Superior Court (Superior Court of California)

Pero es importante poner de relieve que al margen de los tres canales de comunicación apuntados, en algunos países se ha podido observar el uso de otros canales con un importante potencial comunicativo.

Así, por ejemplo existen experiencias de utilización de la radio como canal de comunicación de información sobre la administración de justicia.



Ilustración 11: Microprogramas radiofónicos (Honduras)

Otro canal de comunicación es el establecimiento de kioscos de Internet. Este canal de comunicación está especialmente indicado en aquellas zonas del territorio con una baja penetración de Internet en la que el establecimiento de kioscos públicos de acceso a Internet puede facilitar su utilización en las relaciones de los ciudadanos con la administración de justicia.



Fuente: <http://www.suprema.gov.do/noticias/noticia.asp?20>

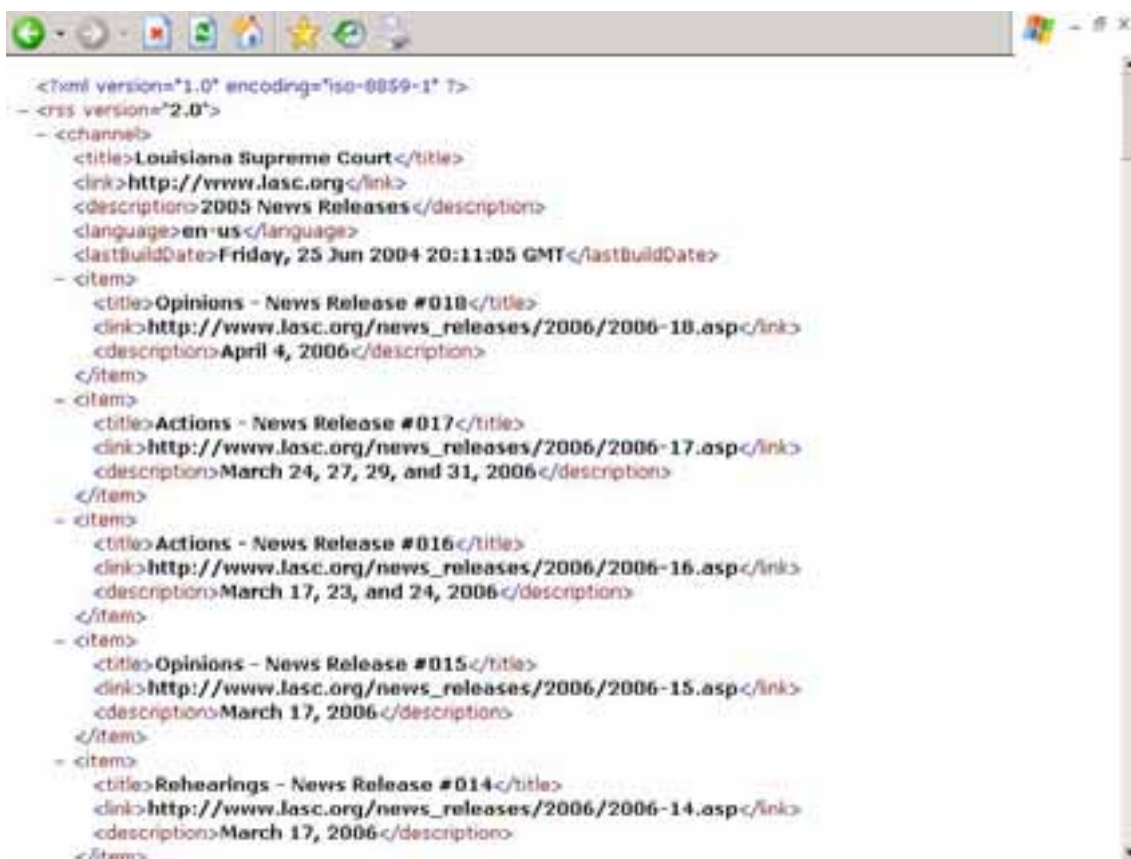
Ilustración 12: Kiosco de información judicial (República Dominicana)

Buena práctica

Cuadro 8: Kioscos de información judicial (República Dominicana)

En República Dominicana existen los kioscos de información judicial que son puntos públicos de acceso a la información de los tribunales situados en la Suprema Corte de Justicia con el objetivo de ofrecer informaciones relativas a los expedientes y roles de audiencias de las cámaras de la SCJ.

Además, en algunos países, se ha empezado a utilizar las salidas para contenidos de frecuente utilización (RSS) para su sindicación en agregadores de enlaces.



```

<?xml version="1.0" encoding="iso-8859-1" ?>
- <rss version="2.0">
- <channel>
  <title>Louisiana Supreme Court</title>
  <link>http://www.lasc.org</link>
  <description>2005 News Releases</description>
  <language>en-us</language>
  <lastBuildDate>Friday, 25 Jun 2004 20:11:05 GMT</lastBuildDate>
- <item>
  <title>Opinions - News Release #018</title>
  <link>http://www.lasc.org/news_releases/2006/2006-18.asp</link>
  <description>April 4, 2006</description>
</item>
- <item>
  <title>Actions - News Release #017</title>
  <link>http://www.lasc.org/news_releases/2006/2006-17.asp</link>
  <description>March 24, 27, 29, and 31, 2006</description>
</item>
- <item>
  <title>Actions - News Release #016</title>
  <link>http://www.lasc.org/news_releases/2006/2006-16.asp</link>
  <description>March 17, 23, and 24, 2006</description>
</item>
- <item>
  <title>Opinions - News Release #015</title>
  <link>http://www.lasc.org/news_releases/2006/2006-15.asp</link>
  <description>March 17, 2006</description>
</item>
- <item>
  <title>Rehearings - News Release #014</title>
  <link>http://www.lasc.org/news_releases/2006/2006-14.asp</link>
  <description>March 17, 2006</description>
</item>

```

Ilustración 13: Corte Suprema de Louisiana (EUA)

Finalmente, resulta interesante llamar la atención sobre el uso de otros canales como la PDA en las relaciones con la administración de justicia. El uso de la PDA u otros dispositivos móviles dotados de conexión a la red facilita la movilidad en las relaciones con la administración de justicia. El uso de estos canales requiere la creación de aplicaciones específicas a fin de poder utilizar todas sus potencialidades. En Iberoamérica ya se está utilizando la PDA en Brasil, El Salvador, México y Puerto Rico.



Ilustración 14: First Judicial District of Pennsylvania (EUA)

Estos canales de comunicación son utilizados por diferentes sujetos en sus comunicaciones y relaciones. Sin embargo, no en todos los países analizados se utilizan los mismos canales para relacionar a los mismos operadores jurídicos.

Así, en unos países, estos canales de comunicación sólo se contemplan para la comunicación entre los jueces (Portugal). En Colombia, únicamente entre los jueces de las Altas Cortes. En algunos casos también se extiende a otros funcionarios, aunque sólo en el seno de la

administración de justicia (El Salvador, Honduras, México, Perú, Puerto Rico o Venezuela).

En algunos casos son utilizados tanto por jueces y magistrados como por abogados (Chile, Cuba, España o Uruguay)

Por último, en otros países incluso se contempla su uso por parte de los ciudadanos en general (Brasil o República Dominicana) o sólo aquellos ciudadanos que sean interesados en un determinado procedimiento (Costa Rica o Panamá).

Finalmente, desde un punto de vista general, también se tiene que indicar la necesidad de dotar a todas estas aplicaciones de la calidad suficiente que permita cumplir sus objetivos y, al fin y al cabo, proteger los derechos de los ciudadanos.

Buena práctica

Cuadro 9: Carta de los ciudadanos ante la justicia (España)

La Carta de Derechos de los ciudadanos ante la justicia elaborada por un grupo de trabajo constituido en el seno de la Comisión de Seguimiento del Pacto de Estado para la Reforma de la Justicia (España) prevé entre otros aspectos que el ciudadano tiene derecho a comunicarse con la Administración de Justicia a través del correo electrónico, videoconferencia y otros medios telemáticos con arreglo a lo dispuesto en las leyes procesales.

Véase

en:

<http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetRecords?Template=cgpi/cgpi/principal.htm>

A fin de evaluar y fomentar la calidad de las aplicaciones de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia, en los últimos años han ido surgiendo algunos proyectos cuyo objetivo es valorar las páginas web de la administración de justicia.

Buena práctica

Cuadro 10: Premios a páginas web judiciales (EUA)

El *Justice Served* ha establecido unos criterios para evaluar las páginas web de la administración de justicia entre los que se valora la funcionalidad judicial; la funcionalidad de la web, los extras, las actualizaciones y el *feedback*, y ha instituido un ranking de las diez mejores páginas web. En la convocatoria de 2005, la página web vencedora fue la de la *Superior Court of California, Santa Barbara County*.

El *National Center for State Courts* también tiene instituido un premio para las mejores páginas web judiciales. En la convocatoria de 2005, la ganadora fue la página web de la *Indiana Supreme Court*.

Véase en: <http://justiceserved.com/top10eval.cfm>;
<http://www.sbcourts.org/>; <http://www.in.gov/judiciary/supreme/>



Ilustración 15: Indiana Supreme Court (EUA)

En Iberoamérica también ha ido surgiendo alguna iniciativa con el fin de valorar la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación por la administración de justicia.

Buena práctica

Cuadro 11: Premios de innovación en la justicia (Brasil)

En Brasil se han establecido los premios *Innovare* para la promoción de las mejores prácticas en la administración de justicia brasileña. Con los premios *Innovare* se persigue identificar, premiar, sistematizar y diseminar las prácticas pioneras y exitosas de gestión del poder judicial.

Véase en: <http://www.premioinnovare.com.br/>



Ilustración 16: Premios *Innovare* (Brasil)

La calidad en la administración de justicia a través de la utilización y extensión de las tecnologías de la información y la comunicación también está siendo objeto de control y supervisión externa. Así, en algunos casos las oficinas judiciales han sido objeto de certificación.

Buena práctica

Cuadro 12: Certificado ISO 9000/2000

En Brasil se ha obtenido el certificado ISO 9000/2000 para atención al usuario en la administración de justicia. Las normas ISO 9000/2000 introducen el concepto de gestión por procesos integrados mediante las cuales se pretende el suministro de servicios que cumplan con las expectativas de los clientes y, además, lograr su satisfacción.

V. 4.2. Los cuatro estadios de la e-Justicia en Iberoamérica

V.4.2.1. Tratamiento de la información

La **difusión de información judicial** se lleva a cabo a través de aplicaciones, en general sencillas, de las tecnologías de la información y el conocimiento en el tratamiento de la información.

Tal y como se puede observar en el Gráfico 25, la totalidad de los estados iberoamericanos analizados facilitan información sobre la organización del poder judicial a través de las tecnologías de la información y la comunicación. Resulta interesante observar como la mayoría de ellos también facilitan información sobre normativa y sobre jurisprudencia. Ahora bien, en todos los casos esta información sobre normativa y sobre jurisprudencia se ofrece integrada en una base de datos bien de legislación y jurisprudencia bien directamente de los boletines oficiales correspondientes.

De todos modos, es importante observar cómo no en todas las páginas web se ofrece la misma información y, aun así, no del mismo modo lo que nos lleva a apuntar la coexistencia de diferentes tipos de páginas web y portales de la administración de justicia.

A medida que la información se concreta, los casos en que se difunde dicha información a través de las tecnologías de la información y la comunicación van disminuyendo. En particular, puede observarse en el siguiente gráfico como sólo un 60% de los casos analizados ofrecen

información sobre los procesos judiciales (requisitos, procedimientos, plazos, etc....) y sobre los servicios ofrecidos (certificados, trámites, etc....).

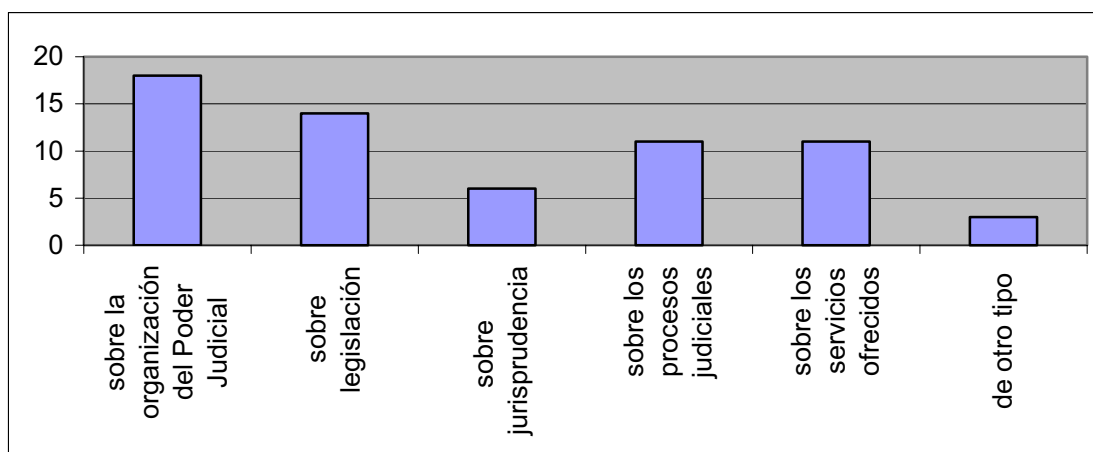


Gráfico 25: Difusión de información a los ciudadanos

Hay dos aspectos relacionados con la difusión de información a los ciudadanos sobre la justicia y, en general, la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia que constituyen la base para consolidar la extensión generalizada de su uso. Por un lado, la realización de campañas informativas o de divulgación sobre las nuevas formas de relacionarse con la administración de justicia. Por otro lado, la oferta de soluciones ante los problemas técnicos o informáticos que puedan obstaculizar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación con la administración de justicia.

En relación a la realización de campañas informativas o de divulgación, se ha podido observar, tal y como recoge el Gráfico 26, que más de la mitad de los países analizados las llevan a cabo. Este es un aspecto relevante ya que si no se da publicidad de la existencia de estos nuevos mecanismos o

no se explica su funcionamiento difícilmente se podrá generalizar su uso, particularmente entre los ciudadanos cuyo contacto con la administración de justicia es, por lo general, ocasional.

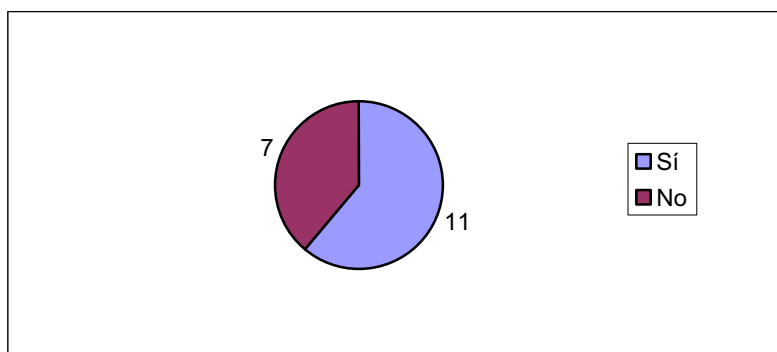


Gráfico 26: Campañas informativas o de divulgación sobre la e-Justicia

Pero incluso las campañas informativas o de divulgación pueden tener destinatarios específicos bien sea sectores que tienen una relación especial con la administración de justicia (funcionarios de las administraciones públicas, abogados, procuradores, policía, etc.) bien tienen unas necesidades específicas (discapacitados o analfabetos, por ejemplo).

Estas campañas se realizan utilizando diferentes mecanismos: prensa escrita, radio o televisión (Brasil, Costa Rica, México, Panamá), posters (Honduras) o la participación en seminarios y otras actividades de formación (Brasil, México o Venezuela). También ha habido campañas educativas dirigidas a toda la población. Así, por ejemplo, en El Salvador se realizó una campaña de educación legal popular que, sin embargo, tuvo una difusión limitada debido a restricciones presupuestarias. Finalmente, en algunos países las campañas informativas se han dirigido a determinados

colectivos profesionales. En España la difusión se ha hecho dirigida a determinados colectivos como por ejemplo los procuradores sobre la recepción electrónica de notificaciones.

Además, en algunos casos se ofrecen cursos de formación sobre las aplicaciones de justicia electrónica.

Buena práctica

Cuadro 13: Curso en línea sobre aplicaciones de búsqueda de información (Argentina)

El Sistema Argentino de Información Jurídica ofrece un espacio en línea a través del cual se facilita información básica sobre cómo utilizar las herramientas de búsqueda de información que ofrece el SIAJ. Estos cursos se desarrollan bajo dos modalidades (presenciales y en línea)

Véase en:

http://www.saij.jus.gov.ar/servicios/cursos/cursos_busquedaestandar.htm



Ilustración 17: Sistema Argentino de Informática Jurídica

Como ya se ha indicado, resulta relevante observar que en algunos casos estas campañas están directamente dirigidas a determinados colectivos que pueden tener necesidades informativas específicas bien por su especial vinculación con la administración de justicia, bien por sus capacidades particulares.

Buena práctica

Cuadro 14: La casita de Temis (Puerto Rico)

En Puerto Rico, el poder judicial ha creado la casita de Temis, un espacio en el que a través de diferentes juegos en línea se pretende acercar la administración de justicia a los niños.

Véase en: <http://www.tribunalpr.org/misc/temis/index.html>



Ilustración 18: La casita de Temis (Puerto Rico)

La extensión del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia no sólo depende de la difusión de información relativa a su existencia sino también a la creación de servicios de apoyo o soporte técnico que faciliten asistencia técnica a los usuarios de la e-Justicia cuando sea necesario.

Respecto a la solución de los problemas técnicos e informáticos que puedan obstaculizar el uso de las nuevas tecnologías por parte de los ciudadanos en sus relaciones con la administración de justicia, en el siguiente gráfico se puede observar cómo la mayoría de los países analizados prevén esta posibilidad.

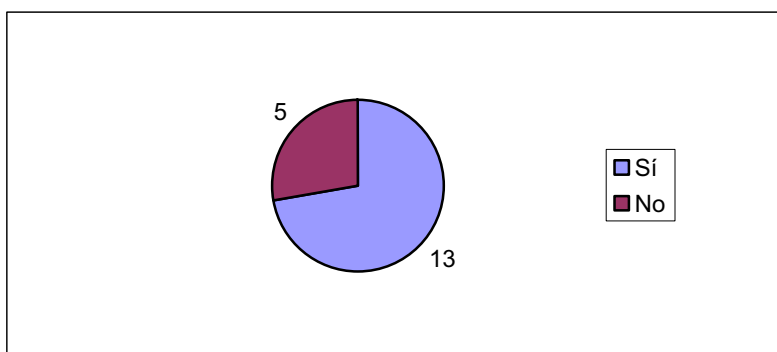


Gráfico 27: Soluciones para los problemas técnicos e informáticos

Los canales que se eligen en cada país para solventar los problemas técnicos e informáticos de los usuarios de la e-Justicia son diferentes.



Ilustración 19: Asesoramiento en línea para PC de la Escuela Judicial
(Argentina)

Buena práctica

Cuadro 15: Prepare su PC (Argentina)

En la Escuela Judicial (Argentina) se ofrece un asesoramiento sobre cómo instalar los programas necesarios para aquéllos que quieren tomar cursos de capacitación en línea.

Véase en: http://www.escuelajudicial.edu.ar/prepare_pc/

En algunos países, se utiliza el correo electrónico o el teléfono (Brasil, Costa Rica páginas, El Salvador, México, Panamá, Portugal, Uruguay). En otros países, la web que ofrecen respuesta a través de personal especializado o *help desk* (Colombia, Costa Rica, Perú, Portugal, República Dominicana). En otros países, incluso, se ofrece el contacto personal (por ejemplo, Uruguay).

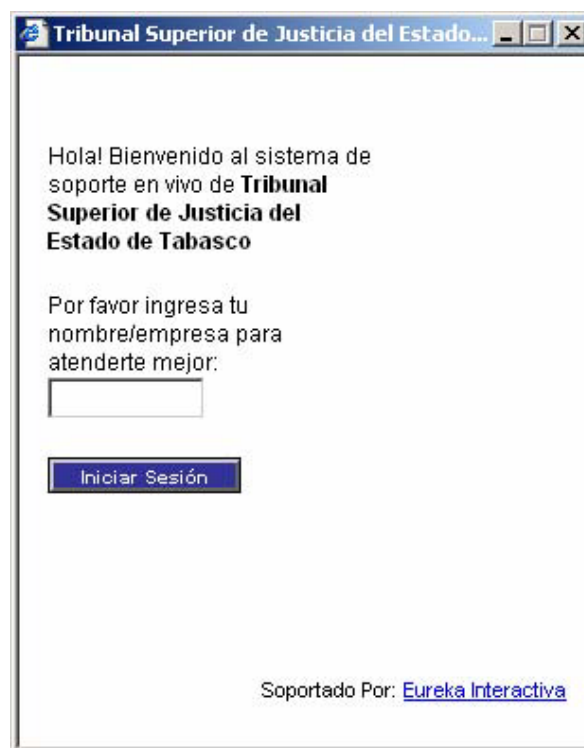


Ilustración 20: Sistema en línea de solución de problemas (Tabasco, México)

Buena práctica

Cuadro 16: Asistencia en línea (México)

En el Tribunal Superior de Justicia de Tabasco (México) se ofrece asistencia en línea a través de un centro de atención en vivo.

Véase en: <http://www.tsj-tabasco.gob.mx>

Por lo que se refiere a los **boletines electrónicos**, la práctica totalidad de los países analizados difunden información judicial a través de boletines electrónicos. En relación a los boletines debe ponerse de relieve los diferentes modelos existentes en los países iberoamericanos.

Por un lado, existen boletines electrónicos en las páginas web de los órganos judiciales (por ejemplo, la página web del Consejo General del Poder Judicial de España –CENDOJ- o del poder judicial en Panamá ofrecen novedades relacionadas con la judicatura). Por otro lado, existen boletines electrónicos que se distribuyen a través del correo electrónico previa suscripción a una lista de distribución (sería, por ejemplo, el caso del boletín electrónico del Cenadoj de Guatemala). En Puerto Rico, existe un sistema de notificación electrónica automatizada dirigido a los jueces de las sentencias y opiniones del Tribunal Supremo y en Brasil y en Venezuela este servicio se ofrece a todos los usuarios registrados en la página web del Tribunal Supremo. En Uruguay se envía por correo electrónico tanto el resumen de la prensa escrita como las novedades que se transmiten por la página web.

En algunos casos, existen diferentes boletines electrónicos para las diferentes instancias judiciales. En Brasil, por ejemplo, el Tribunal Supremo Federal, el Tribunal Superior de Justicia, el Consejo de Justicia Federal y los demás órganos judiciales tienen sus boletines informativos.

Además, en algunos países la administración de justicia dispone de revistas en línea de difusión (Brasil, Cuba, El Salvador o la República Dominicana).

Buena práctica

Cuadro 17: El Judicial

En República Dominicana, el Poder Judicial publica El Judicial una revista electrónica en la que se difunden informaciones sobre el poder judicial, la jurisprudencia emitida por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia así como información sobre la preparación de la XIII Cumbre Judicial Iberoamericana.

Véase en: <http://www.suprema.gov.do/scj/eljudicialc.htm>

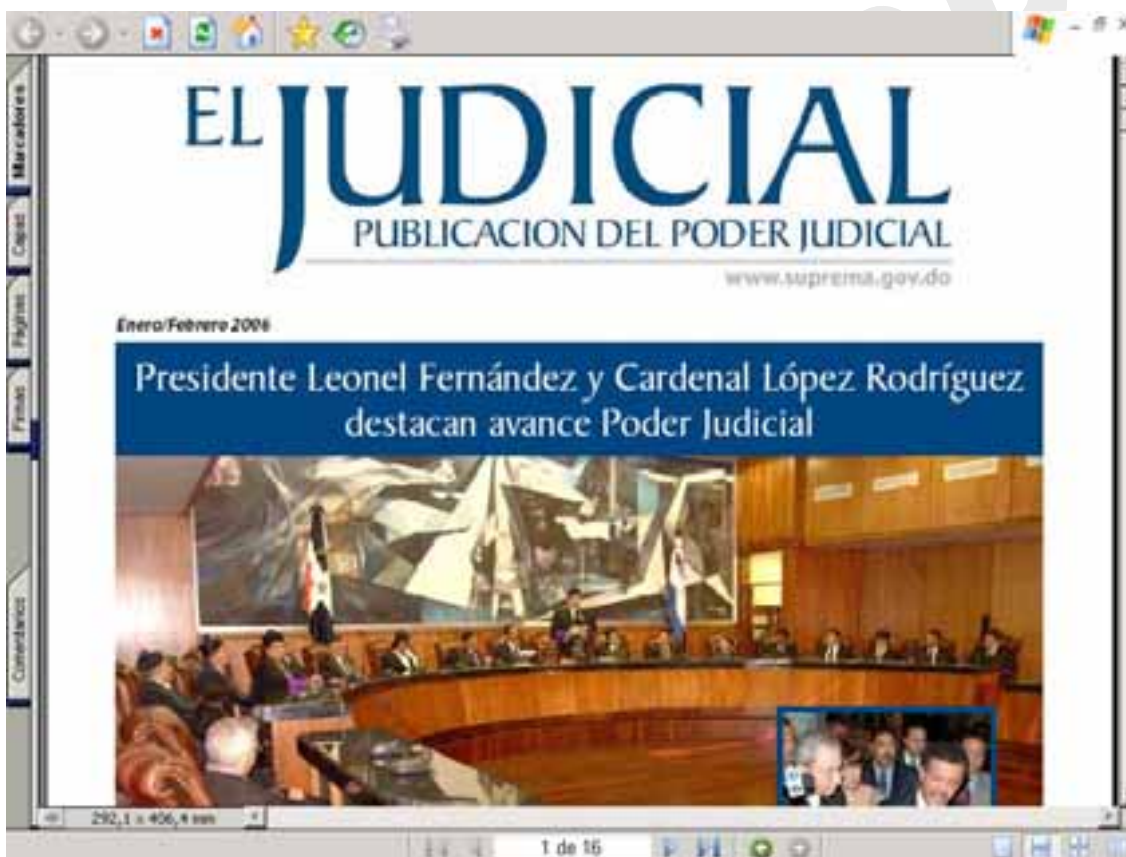


Ilustración 21: El Judicial (enero-febrero 2006)

En algunos casos los boletines tienen carácter generalista. En otros casos los boletines están especializados en una información específica. Así, por ejemplo, en Colombia o México existen índices o reseñas de jurisprudencia. También existen casos en que la especialización es por destinatarios. Este es el caso de El Salvador donde existe el Boletín informativo para empleados judiciales o en Portugal donde existen el *Boletim da Ordem dos Advogados*, el *Boletim do Contribuinte* o el *Boletim do Ministério da Justiça*.

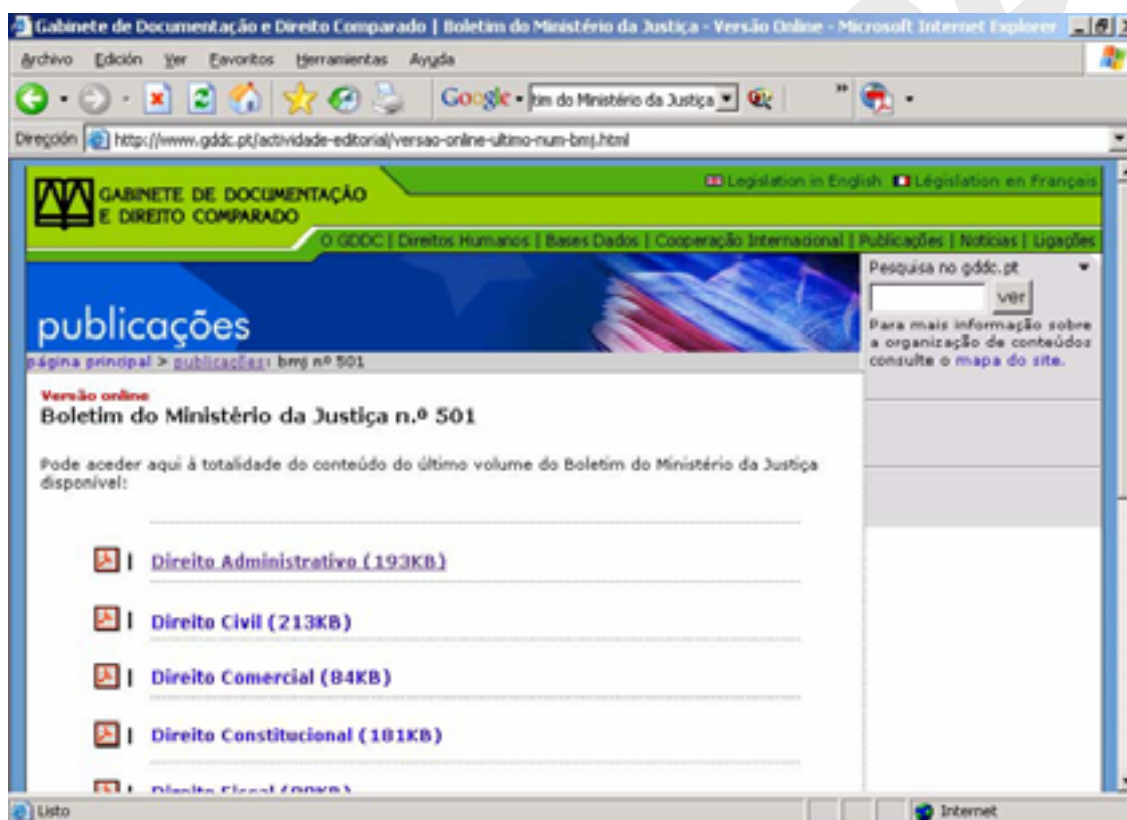


Ilustración 22: *Boletim do Ministério da Justiça* (Portugal)

Finalmente, en otras ocasiones se prevé la posibilidad de que el usuario defina qué información específica desea recibir en su cuenta de correo electrónico.

Buena práctica

Cuadro 18: Correo electrónico para recibir información judicial (Puerto Rico)

En Puerto Rico los ciudadanos y profesionales de la justicia pueden darse de alta en un servicio que les mantiene informado sobre las novedades que afectan a la administración de justicia. El usuario puede definir qué información desea recibir periódicamente en su correo electrónico.

Véase en: <http://www.justicia.gobierno.pr/sug/joinlist.asp>



The screenshot shows the website for the Puerto Rican Department of Justice. At the top, there is a navigation bar with the text 'Departamento de Justicia' and several icons. Below this, there is a menu with options: 'Inicio', 'Mapa', 'Calendario', 'Sugerencias', and 'Formularios'. The main content area features a heading 'Regístrese para recibir un "e-Mail"'. Underneath, there is a section titled 'Interesa:' with two radio buttons: 'Sí suscríbame' (selected) and 'No ser informado(a) de la lista de suscripción'. Below this is a section 'Seleccione los tópicos que desea suscribirse para recibir vía e-mail:' with several checkboxes: 'Todos los tópicos' (checked), 'Comunicador de Prensa', 'Fondos Federales', 'Informe legislativo', 'Registro de la Propiedad', 'Oficina del Procurador General', 'Seminarios de la Secretaría de Justicia', and 'Resolución sobre los principales Casos del País'. At the bottom, there is a section 'Complete los siguientes datos:' with input fields for 'Nombre' and 'E-mail (obligatorio)', and 'Sí' and 'No' buttons.

Ilustración 23: Departamento de Justicia (Puerto Rico)

Buena práctica

Cuadro 19: SMS para recibir información judicial (Singapur)

En Singapur existe un sistema para recibir información sobre el Tribunal Supremo a través de un SMS en el teléfono móvil.

Tal y como se ha apuntado anteriormente, las **bases de datos** constituyen una de las principales aplicaciones de las tecnologías de la información y la comunicación en el tratamiento de la información judicial. En esta línea, la mayoría de los países analizados tienen bases de datos jurisdiccionales tal y como se puede observar en el siguiente gráfico.

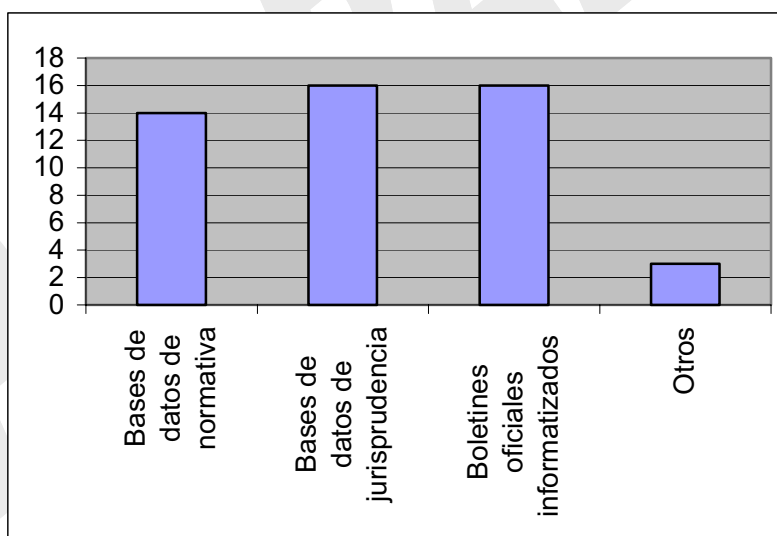


Gráfico 28: Sistemas de información jurisdiccional

En particular, la mayoría de los países tienen bases de datos de jurisprudencia y de los diarios oficiales y, en menos casos, aunque no de manera significativa, de normativa.



Ilustración 24: Diario Oficial (Colombia)

En tres países se ha apuntado la existencia de otras bases de datos. Así, por ejemplo, en Panamá existe la base de datos de idoneidad de los abogados; en Uruguay, la base de datos de la biblioteca. Y en Venezuela, la base de datos de jueces y tribunales y también la de decisiones que fijan nuevos criterios.

Buena práctica

Cuadro 20: Sistema de Información Jurídica (Costa Rica)

El Sistema Costarricense de Información Jurídica, forma parte del proyecto de Informática Jurídica del Programa de Modernización de la Administración de Justicia, desarrollado a través del contrato de préstamo entre el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el gobierno de la República de Costa Rica. En él se puede encontrar la legislación promulgada desde 1821 y la jurisprudencia dictada por todos los tribunales costarricenses.

Véase en: <http://200.91.68.20/scij/>

La práctica totalidad de estas bases de datos son de titularidad pública y están gestionadas por el propio poder judicial. Únicamente en tres países existen una gestión pública y privada de alguna o todas las bases de datos (Costa Rica, España, México y Venezuela). De todas maneras, el hecho de que la titularidad y la gestión primaria de las bases de datos corresponda al poder judicial, no es obstáculo para que posteriormente algunas empresas gestionen y comercialicen sus propias bases de datos normativas o jurisprudenciales.

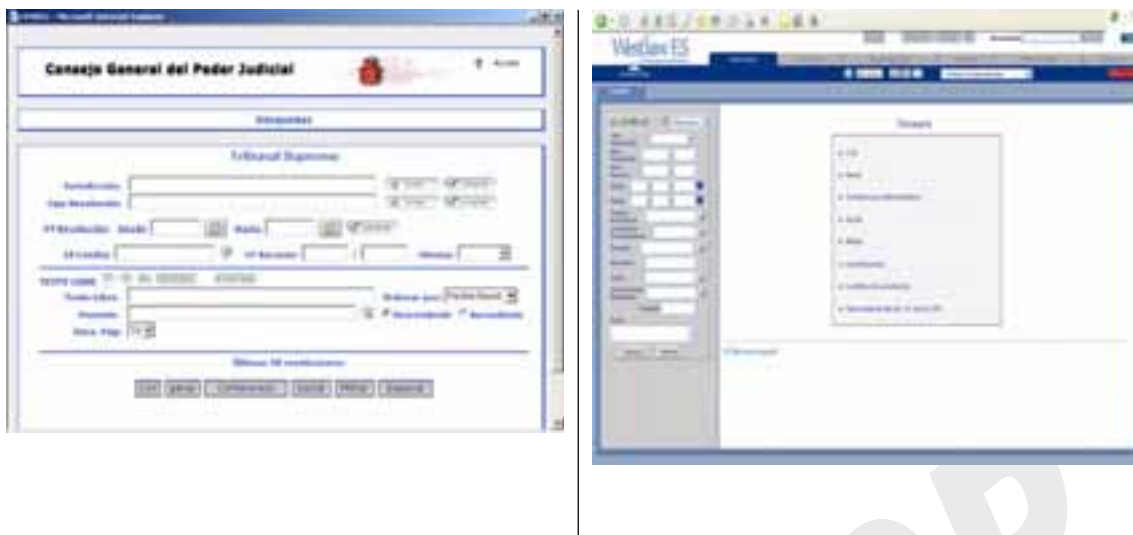


Ilustración 25: Bases de datos públicas y privadas de jurisprudencia (España)

Por lo que se refiere a la **información sobre el estado de las causas**, únicamente el 47% de los países encuestados facilitan esta información mediante las nuevas tecnologías. En particular, Brasil, Chile, Costa Rica, El Salvador, México, Puerto Rico, República Dominicana y Venezuela.

Buena práctica

Cuadro 21: Sistema “Push de processo” (Brasil)

El proceso de seguimiento en línea de los procesos judiciales en Brasil se basa en la tecnología *Push*. A través de Internet el usuario registrado recibe en su correo electrónico los movimientos ocurridos en los procesos en los que sea parte.

Véase en: <http://www.stj.gov.br/webstj/Processo/Push/>



Ilustración 26: Sistema *Push* (Brasil)

En algunos países también se han instaurado los **servicios de alerta de plazos** que informan, generalmente a través de mensajes de correo electrónico, de todos aquellos plazos relacionados con los procedimientos judiciales en los que el interesado es parte. En particular, este servicio se ofrece en cuatro de los países encuestados (Brasil, Chile, El Salvador y Venezuela).



Ilustración 27: Información sobre el estado de los casos (Uruguay y Argentina)

Finalmente, en este estadio de tratamiento de la información debemos analizar los datos obtenidos sobre la **interconectividad entre operadores**. Tal y como se ha apuntado anteriormente este es un aspecto relevante y que tiene una importante incidencia en la eficacia y la eficiencia del funcionamiento judicial puesto que supone un ahorro de tiempo y dinero además de una importante simplificación de las tramitaciones judiciales.

Como se desprende del Gráfico 29, el 78% de los países encuestados facilitan la interconectividad entre operadores.

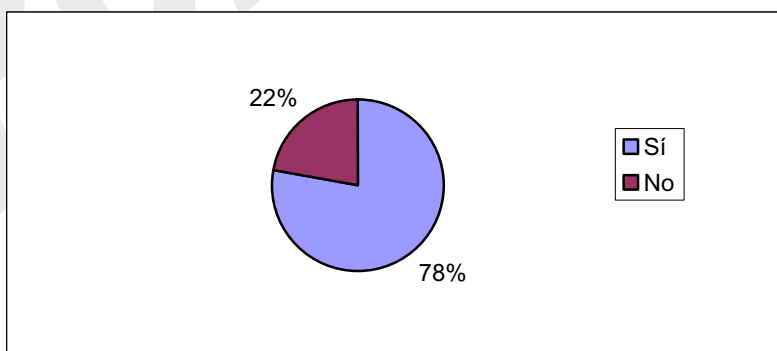


Gráfico 29: Interconectividad entre operadores

Resulta, sin embargo, de interés señalar que la extensión de la interconectividad es diferente en cada caso en función bien de los sujetos que pueden interconectarse, bien en función del tipo de interconexión que se permita (petición o acceso directo). Así, tal y como se puede observar en la siguiente tabla existen países en los que la interconectividad únicamente se permite entre jueces y en otros casos en los que todos los operadores jurídicos pueden interconectarse.

| | Jueces y Magistrados | | Funcionarios de juzgados y tribunales | | Defensores públicos/fiscal | | Abogados/procurador | |
|---|----------------------|----------|---------------------------------------|----------|----------------------------|----------|---------------------|----------|
| | Acceso directo | Petición | Acceso directo | Petición | Acceso directo | Petición | Acceso directo | Petición |
| Juzgados y tribunales | 14 | 4 | 13 | 4 | 9 | 5 | 6 | 5 |
| Defensores públicos/fiscal | 5 | 6 | 5 | 6 | 7 | 3 | 2 | 5 |
| Registro civil | 3 | 7 | 2 | 6 | 2 | 6 | 1 | 5 |
| Registro de la propiedad | 2 | 6 | 3 | 6 | 2 | 6 | 3 | 6 |
| Registro mercantil | 0 | 6 | 2 | 5 | 2 | 6 | 2 | 5 |
| Catastro (si es distinto al registro de la propiedad) | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| Hacienda | 3 | 7 | 3 | 7 | 1 | 7 | 0 | 6 |
| Seguridad Social | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 0 | 5 |

Tabla 12: Intercambio de datos entre operadores jurídicos
(respuestas múltiples)

Como se puede observar en la tabla anterior, en la mayoría de los países que facilitan el intercambio de datos entre operadores jurídicos lo prevén para los jueces y magistrados y los funcionarios de juzgados y tribunales. En todo caso resulta de interés observar que en este caso, si bien se permite lógicamente el acceso a los datos de los juzgados y tribunales, respecto al resto de los datos únicamente se contempla la posibilidad de solicitar los datos telemáticamente pero no a acceder directamente a ellos.

Por lo que se refiere al resto de los operadores, los defensores públicos también pueden acceder en algunos casos a los datos de otros operadores pero principalmente se prevé que puedan pedir telemáticamente estos datos.

Buena práctica

Cuadro 22: Punto neutro judicial (España)

El punto neutro judicial es una red privada y segura de comunicaciones que permite el acceso de los órganos judiciales a las bases de datos de diferentes administraciones públicas. Los principales proveedores de información del punto neutro judicial son organismos como la Dirección General de Policía, la Dirección General de Tráfico, la Agencia Tributaria, el Registro de Bienes Muebles, el Registro de Penados y Rebeldes o la Seguridad social.

Finalmente, en el caso de los abogados y procuradores, en los pocos casos en que se prevé la posibilidad de utilizar las tecnologías de la información y la comunicación para intercambiar datos se limita a la petición de los datos en poder de otros operadores jurídicos y únicamente en dos países se permite que puedan acceder a la información de los registros públicos.

Buena práctica

Cuadro 23: Convenio de colaboración CGPJ-Procuradores (España)

En 2006, el Consejo General del Poder Judicial (España) y el Consejo General de Procuradores han firmado un convenio de colaboración sobre el intercambio de información a través del Punto Neutro Judicial. De esta forma, los procuradores de los tribunales podrán utilizar el sistema de intercambio de documentos judiciales.

A la vista de los resultados obtenidos en las encuestas los países que facilitan un mayor número de intercambios de datos (acceso o petición) a través de las tecnologías de la información y la comunicación son Brasil, Costa Rica, El Salvador, España, Honduras, México y Venezuela.

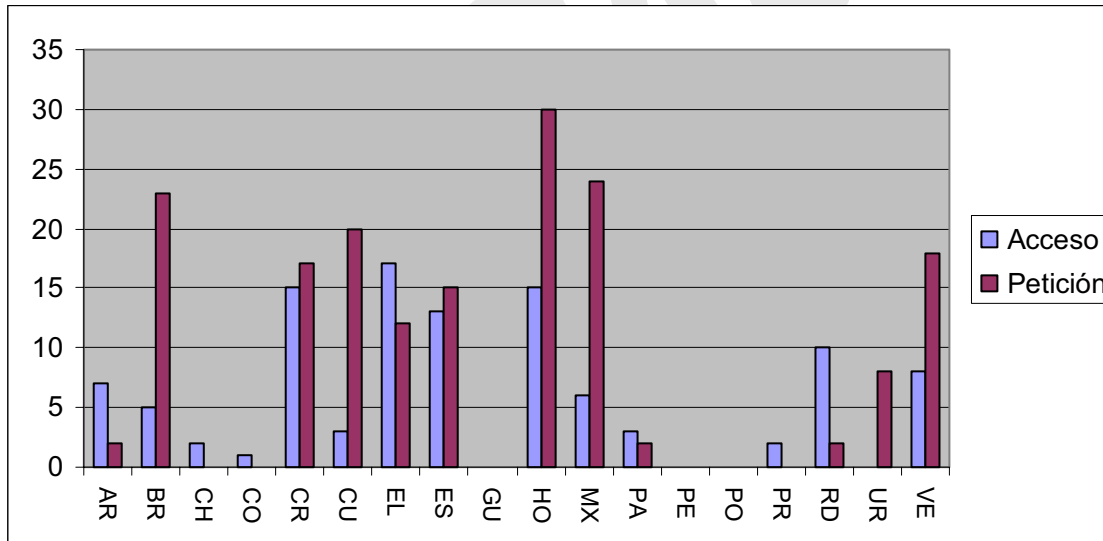


Gráfico 30: Intercambio de datos entre operadores jurídicos (por países)

Los casos de Cuba y Uruguay son excepcionales puesto que permiten los mismos intercambios a los jueces que a los abogados, aunque en el caso uruguayo se limita al acceso a los juzgados y a los defensores públicos.

En buena medida la extensión de los mecanismos de interconexión entre operadores jurídicos se encuentra limitada por la necesidad de garantizar la seguridad. Esta seguridad debe garantizarse tanto por lo que se refiere a la identificación de los usuarios y a su legitimidad para acceder a determinada información, como respecto a la integridad de la información. Aspecto especialmente relevante es el relativo a la confidencialidad de determinados datos.

Para garantizar la seguridad de los intercambios entre los operadores jurídicos y la administración de justicia la mayoría de los países encuestados utilizan entornos virtuales seguros que requieren la identificación mediante un nombre de usuario y una contraseña. Resulta de interés observar como sólo en dos casos, España y Brasil, se utiliza la firma electrónica como mecanismo para garantizar la seguridad de las transacciones electrónicas.



Ilustración 28: Certificado digital emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (España)

Aunque no ha sido objeto de análisis específico en los cuestionarios, es importante subrayar la necesidad de adoptar mecanismos para garantizar los accesos no deseados (por ejemplo, a través de cortafuegos), así como de virus mediante la utilización de programas antivirus. En esta línea, también debe apuntarse una cuestión que, por obvia, no debe olvidarse: se deben incorporar mecanismos físicos para la elaboración de copias de seguridad de toda la información judicial que esté en formato electrónico.

Otro aspecto relevante para poder extender el intercambio de información entre operadores jurídicos es el relativo a la compatibilidad entre las aplicaciones utilizadas por los diferentes órganos.

Buena práctica

Cuadro 24: Test de compatibilidad (España)

En 1999, el Consejo General del Poder Judicial elaboró junto con las administraciones públicas que tienen competencias en materia de justicia el 'Test de compatibilidad de los sistemas de gestión procesal', un catálogo de características y requisitos técnicos y funcionales que deberán cumplir los programas y aplicaciones que se utilicen en la administración de justicia para garantizar su compatibilidad.

V.4.2.2. Gestión de los expedientes judiciales

La mayoría de los países cuentan con sistemas de **gestión de la oficina judicial** por ejemplo para la gestión de personal, para la gestión presupuestaria y contable o para la confección del inventario.

La creación de algunas aplicaciones de gestión de la oficina judicial se enmarca en los procesos de modernización de la oficina judicial o de la administración de justicia llevados a cabo en algunos países iberoamericanos.

Buena práctica

Cuadro 25: Modernización de la oficina judicial (España)

El proceso de modernización de la oficina judicial en España se propone eliminar por completo el formato papel de todos los procesos judiciales. Para ello se vienen aplicando importantes recursos y desarrollando aplicaciones informáticas. De este modo tanto los abogados como los procuradores podrán dirigir sus demandas y escritos a los tribunales en formato electrónico.

Buena práctica

Cuadro 26: Proyecto de Desarrollo de Juzgado Modelo (Argentina)

El “Proyecto de Desarrollo de Juzgado Modelo” (PROJUM), con financiación del Banco Mundial. El Projum de la UTE DDS- Unitech tiene por objetivo el diseño y puesta en funcionamiento de experiencias piloto en tribunales de diferentes fueros y jurisdicciones con el propósito de poner en práctica un “Nuevo Modelo de Gestión”. La iniciativa busca mejorar los niveles de eficacia y eficiencia jurídica, de acuerdo con indicadores de gestión previamente definidos, así como estimular un proceso de modernización judicial que sirva como modelo para promover nuevas experiencias en el ámbito del Poder Judicial de la Nación en su conjunto. El nuevo modelo se trata de la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad basado en un sistema informático de gestión judicial integral (IURIX), cumpliendo lo estipulado en las normas ISO 9000, en donde a partir de la misión, objetivos y políticas de la calidad de los juzgados para la administración de justicia, se define su estructura interna, los roles, los procesos generales y específicos.

<http://projum.jus.gov.ar>

Las aplicaciones de gestión de la oficina judicial pueden ser autónomas o estar integradas entre ellas.

Buena práctica

Cuadro 27: Checkplus (República Dominicana)

Existen algunas aplicaciones para la gestión de la oficina judicial que resultan interesantes. Así, en República Dominicana el sistema *CheckPlus* permite imprimir los cheques emitidos por la Suprema Corte de Justicia con la firma digital y ofreciendo seguridad.

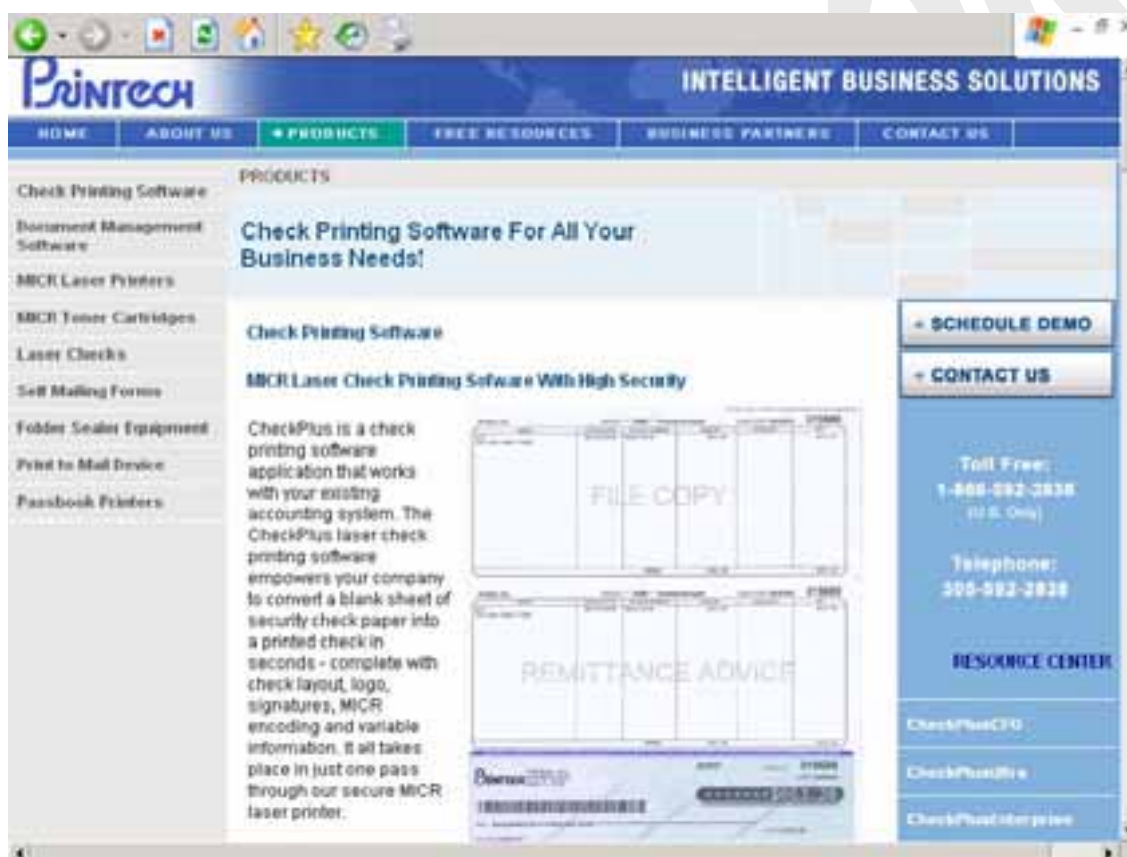


Ilustración 29: Sistema *Checkplus* de impresión de cheques (República Dominicana)

La integración entre aplicaciones ofrece mayores beneficios a la eficacia de la gestión de la oficina judicial. En Costa Rica a pesar de algunos contratiempos sufridos en el proceso de implementación, se cuenta con una integración de los sistemas de gestión de personal con los presupuestarios así como con la gestión patrimonial. En Chile existe un sistema de información administrativa, financiera y contable.

Buena práctica

Cuadro 28: Sistema administrativo integrado (Venezuela)

La gestión administrativa del Tribunal Supremo de Justicia (Venezuela) se realiza mediante una herramienta de gestión integrada de las siguientes áreas: recursos humanos (nómina y prestaciones sociales), finanzas (contabilidad, tesorería, presupuesto, órdenes de pago, compras y control interno) y operaciones (logística, almacén y bienes nacionales).

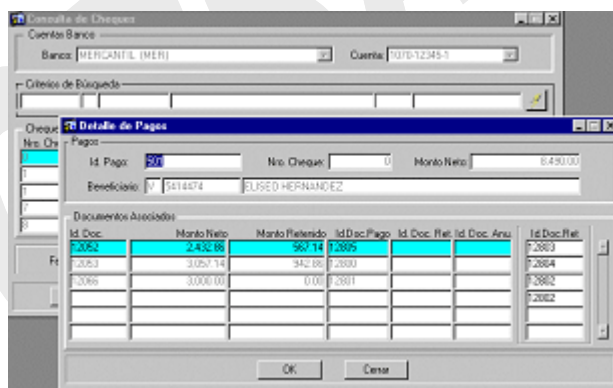


Ilustración 30: Sistema administrativo integrado (Venezuela)

No se ha podido obtener una información para todos los países sobre las herramientas para la **gestión de la documentación**. A pesar de ello, se ha tenido constancia de la existencia de algunas aplicaciones en El Salvador

y en México. En particular, en México existe el Sistema electrónico de administración de documentos judiciales (SEADJ), un sistema de gestión electrónica de los expedientes del poder judicial federal digitalizados y clasificados.

Sin embargo, no se ha tenido conocimiento de experiencias que incorporen las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión documental más allá de la creación de bases de datos como por ejemplo el uso de los códigos de barras y los lectores magnéticos o la utilización de la radiofrecuencia (conocido por sus siglas en inglés, RFID) que permite archivar y recuperar datos a través de etiquetas autoadhesivas que incorporan un microchip que son detectadas automáticamente por escáneres establecidos al efecto.

Por lo que se refiere a la **gestión de los casos** se ha obtenido una información muy valiosa de la mayoría de los países siendo ésta, probablemente, la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión que ha tenido un mayor extensión y avance.

Buena práctica

Cuadro 29: CM/ECF (EUA)

El sistema CM/ECF (EUA) se compone de dos módulos que permiten por un lado la gestión de los expedientes (CM) y su archivo electrónico (ECF). Ambos elementos están complementados por el *Public Access to Court Electronic Records* (PACER) que permite el acceso a los expedientes por las partes a través de Internet.

El sistema CM/ECF es usado en la actualidad en el 90% de los tribunales federales: 88 tribunales de distrito, 92 tribunales de quiebras, el Tribunal de Comercio Internacional y el Tribunal de Reclamaciones Federales.

<http://pacer.psc.uscourts.gov/>

En Brasil, existe un sistema integrado entre los tribunales regionales federales y se está estableciendo un sistema nacional basado en la experiencia de la justicia federal.

Buena práctica

Cuadro 30: Projeto Juizados Virtuais

El *Projeto Juizados Virtuais* (Brasil) está desarrollado por el proyecto *Justiça sem papel* y tiene por objetivo crear y sistema de gestión de documentos electrónicos para los juzgados civiles que permitan la sustitución del papel por el medio electrónico. El lanzamiento del proyecto se produjo en 2005.

El proyecto cuenta con el *Fundo Justiça sem papel* para apoyar el desarrollo de proyectos de informatización del poder judicial.

Véase en: <http://www.justicasesempapel.org.br>



Ilustración 31: Justiça sem papel (Brasil)

En el caso chileno, los sistemas de gestión procesal basados en las tecnologías de la información y la comunicación tienen una extensión tanto en el nivel regional como nacional para los diferentes niveles jurisdiccionales (familia, penal, civil).

En Colombia, existe un sistema de gestión de procesos que surte localmente y se puede consultar de manera global a través de Internet.

Buena práctica

Cuadro 31: Mesas de entradas virtuales (Argentina)

Las mesas de entradas virtuales son unas aplicaciones que permiten la consulta de los asuntos, expedientes y su historia de cualquier juzgado. En la mayoría de los juzgados se han colocado terminales a disposición de abogados y de las partes. Últimamente se ha habilitado el acceso a las mesas a través de Internet.

Véase en: <http://www.scba.gov.ar/Mesa/mesa.htm>

En Costa Rica existe un sistema de gestión de despachos judiciales que transmite información estadística que contribuye a la toma de decisiones institucionales. En la actualidad su cobertura está limitada a ciertos circuitos judiciales del país.

En Cuba las aplicaciones de las nuevas tecnologías en la gestión procesal están circunscritas al ámbito penal en las tres instancias diferentes (municipal, provincial y nacional).

En El Salvador existen los sistemas de seguimiento de los expedientes en salas (para las salas de la Corte Suprema) y de los tribunales. Por lo que se refiere a Guatemala existen el Centro Administrativo de Gestión Penal, que

centraliza el control de procesos penales y el Centro de Servicios Auxiliares que presta un servicio parecido en el ámbito civil. En México, el Sistema integral de seguimiento de expedientes (SISE) controla el ingreso de expedientes de todos los tribunales colegiados y unitarios de circuito así como de juzgados de distrito y es administrado por el Consejo de la Judicatura Federal.

En España, la descentralización de las competencias sobre la administración de justicia entre las Comunidades Autónomas ha dado lugar a la aparición de diferentes sistemas de gestión procesal (Adriano, Atlante, EJ, Themis, Libra, Minerva; Avantius, Cicerone).

En Guatemala estas funciones están desempeñadas por el Centro Administrativo de Gestión Penal y el Centro de Servicios Auxiliares en el ámbito civil a los que los jueces tienen acceso para obtener información para las partes y sobre el estado del proceso.

En Honduras existen diferentes aplicaciones para el seguimiento de causas penales y el seguimiento de casos en violencia doméstica. Además existe una aplicación para la distribución aleatoria de casos penales en determinados juzgados.

El apoyo de la cooperación internacional (USAID) ha facilitado la creación de un sistema de expedientes penales en Panamá que permite la gestión de los expedientes de los juzgados de circuito penal del primer distrito judicial. Sin embargo, la falta de recursos para su mantenimiento hace que actualmente sólo sea utilizado por un despacho penal.

En Perú, el poder judicial cuenta con un software de gestión de expedientes (Sistema Integral Judicial –SIJ) que tiene cobertura nacional y está implementado en 27 Cortes Superiores de Justicia de la República de un total de 28. La implementación solo alcanza a los Juzgados de Paz Letrado y Mixto.

En Portugal existen los sistemas Habilus y Sitaf. Habilus es un programa informático que permite la información de la mayoría de los actos procesales de los tribunales.

En Puerto Rico las aplicaciones existentes cubren las gestiones del Tribunal General de Justicia: Tribunal Supremo de Primera Instancia, el Tribunal de Apelaciones y el Tribunal Supremo. Además, existe un sistema de manejo de casos y de órdenes de protección automatizadas.

BORRADOR

Indique por favor como desea realizar su búsqueda

Desea buscar por número de caso

Número de caso

Buscar

(Cómo escribir su Número de Caso?)

Desea buscar por nombre de persona

Apellido paterno

Apellido materno

Nombre(s)

Buscar

Desea buscar por nombre de entidad

Nombre de entidad

Buscar

Nota: La información suministrada es solamente para fines de orientación y no sustituye las comunicaciones oficiales del Tribunal General de Justicia.

Ilustración 32: Búsqueda y consulta de casos (Puerto Rico)

En República Dominicana existen diferentes aplicaciones:

- Supremo Plus es un sistema de gestión de casos para la jurisdicción penal que está implementado parcialmente en 2 distritos judiciales. El Sistema de Gestión de expedientes plantea la situación en que se encuentra un expediente y se difunde y se consulta en la Internet. Está implementado en la Secretaría General de la Suprema Corte de Justicia
- Justicia XXI es el sistema para conocer la situación de expedientes de la jurisdicción penal del antiguo Código Procesal Penal que permite agilizar, facilitar y controlar el flujo de dichos expedientes, además de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los

usuarios internos y externos de nuestra Institución, para juzgados de primera instancia; instalado en un solo distrito judicial.

- CCivil es el sistema que controla el sorteo de expedientes de la jurisdicción civil, de tránsito y juzgados de paz está instalado parcialmente en un solo distrito judicial. Además existe el Sistema de sorteo que puede ser local o remoto. Controla el sorteo de expedientes de la jurisdicción civil y para asuntos de familia, permitiendo la distribución equitativa de los mismos para diferentes tribunales o salas ubicadas en sitios equidistantes. Está instalado parcialmente en un solo distrito judicial.
- El Sistema de seguimiento de expedientes de tierras (SISSET) es un sistema de apoyo para la gestión y seguimiento de expedientes de tierras en los Tribunales Superiores y de Jurisdicción Original de Tierras a nivel nacional.
- El Sistema de recuperación, control y explotación de archivos (SIRCEA) es el sistema de agilización y consulta de documentos para Registros de Títulos, Tribunales de Tierras y Dirección General de Mensuras Catastrales.
- Finalmente el Sistema de gestión y automatización registral (SIGAR) es un sistema de apoyo para la gestión y seguimiento de expedientes de Registro de Títulos. Para Registros de Títulos y Dirección General de Mensuras Catastrales a nivel nacional.

En Uruguay existe un sistema de gestión de expedientes con un nivel jurisdiccional nacional y es aplicado en todo el territorio.

Finalmente, el TEPUY es el sistema de gestión de casos utilizado en el Tribunal Supremo de Justicia de Venezuela y el Juris 2000 el que se utiliza en los tribunales a nivel nacional.

Buena práctica

Cuadro 32: Sistema de manejo de casos (Venezuela)

Esta herramienta está instalada en las Salas Plena, de Casación Penal y Civil del Tribunal permite hacer un control y seguimiento de los expedientes y, además, la consulta del cumplimiento de los objetivos que correspondan a cada Sala facilitando el control gerencial y la planificación estratégica.

Directamente vinculado con los sistemas de gestión se encuentran las aplicaciones de elaboración de estadísticas que permitan hacer un **monitoreo** del desempeño de las oficinas judiciales y, en general, de la administración de justicia. Prácticamente todos los países encuestados tienen sistemas integrados en las aplicaciones de gestión procesal que permiten realizar estadísticas judiciales. En algunos casos estas estadísticas son utilizadas explícitamente para la toma de decisiones relacionadas con la administración de justicia.

Buena práctica

Cuadro 33: Sistema Integral de Seguimiento de Expedientes (México)

El Sistema Integral de Seguimiento de Expedientes (SISE) de México ofrece datos estadísticos así como permite conocer los movimientos de los expedientes para conocer cuántos asuntos se tramitan en cada momento, cuál es su veredicto e incluso incorporar las sentencias.

En España, las diferentes aplicaciones de gestión procesal permiten obtener estadísticas actualizadas de manera automática aunque, por el momento, no cumplen los estándares del Consejo General del Poder Judicial por lo que se refiere a las estadísticas judiciales.

En República Dominicana, el sistema de evaluación de desempeño controla los procesos de cálculo y reporte para la evaluación del desempeño de los jueces de todas las jurisdicciones a nivel nacional.

Buena práctica

Cuadro 34: Sistema integral de recolección y procesamiento de datos

En el marco del Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA) se ha venido preparando un sistema integral de recolección y procesamiento de datos para la generación de estadísticas indicadores del sistema judicial.

Véase en: <http://www.cejamericas.org>

Por lo que se refiere a la **gestión de vistas**, de la información obtenida se desprende que no están muy extendidas las aplicaciones. Así, sólo se ha obtenido información relativa a la experiencia de Puerto Rico donde existe un sistema de grabación “for the record”

Buena práctica

Cuadro 35: Videoconferencia (España)

En 2002, el Ministerio de Justicia español inició un plan en dos fases cuyo objetivo consistió en dotar a todas las grandes dependencias judiciales y fiscalías de un equipo de video conferencia. A estos efectos la Ley Orgánica del Poder judicial prevé que las declaraciones, interrogatorios,

testimonios, careos, exploraciones, informes, ratificación de los periciales y vistas, se llevarán a efecto ante juez o tribunal pero también se podrán realizar a través de videoconferencia u otro sistema similar que permita la comunicación bidireccional y simultánea de la imagen y el sonido y la interacción visual, auditiva y verbal entre dos personas o grupos de personas geográficamente distantes, asegurando en todo caso la posibilidad de contradicción de las partes y la salvaguarda del derecho de defensa.

Buena práctica

Cuadro 36: Videoconferencia (Singapur)

En Singapur, desde 2002, los abogados pueden participar en las audiencias ante los tribunales desde sus despachos a través de un sistema de videoconferencias por Internet (Tribunal Supremo y tribunales inferiores). Durante el período de promoción del nuevo sistema las autoridades de Singapur ofrecían ayudas para financiar la adquisición de los equipamientos necesarios en el caso de que un abogado no los tuviera.

Véase en: <http://www.justiceonline.com.sg/>

V.4.2.3. La relación entre operadores jurídicos

Antes de entrar a analizar las diferentes aplicaciones de las tecnologías de la información y la comunicación en las relaciones entre operadores jurídicos y, en particular, entre la administración de justicia y los ciudadanos (o los profesionales que les defienden y representan), es necesario parar nuestra atención respecto a algunas cuestiones de carácter general tales como los canales de comunicación utilizados para llevar a cabo dichas relaciones o la seguridad con la que se desarrollan los intercambios que desarrollen.

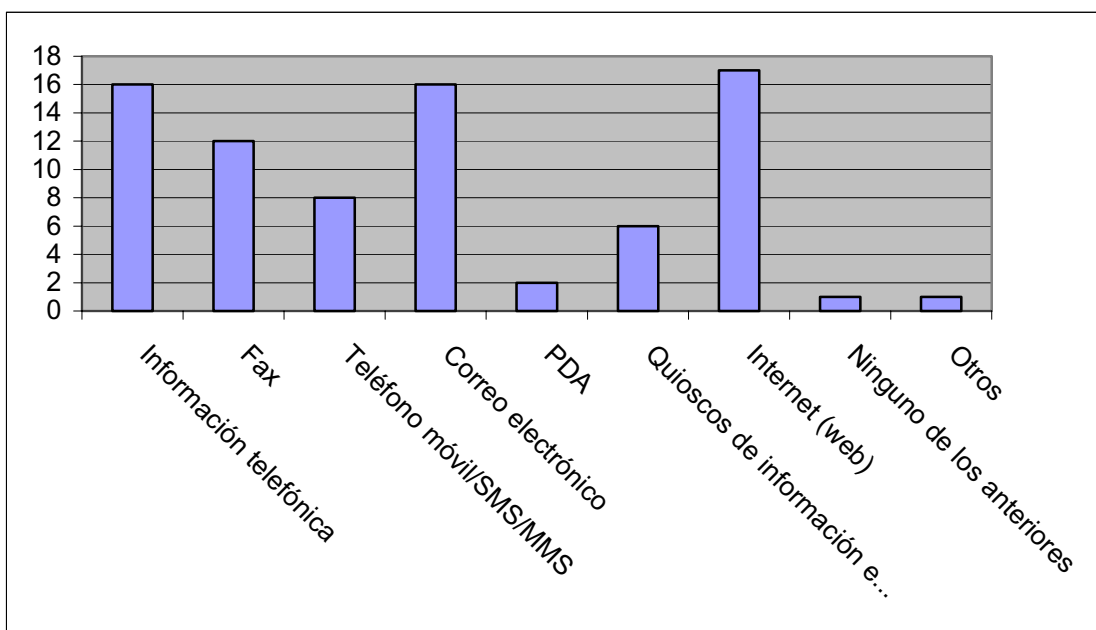
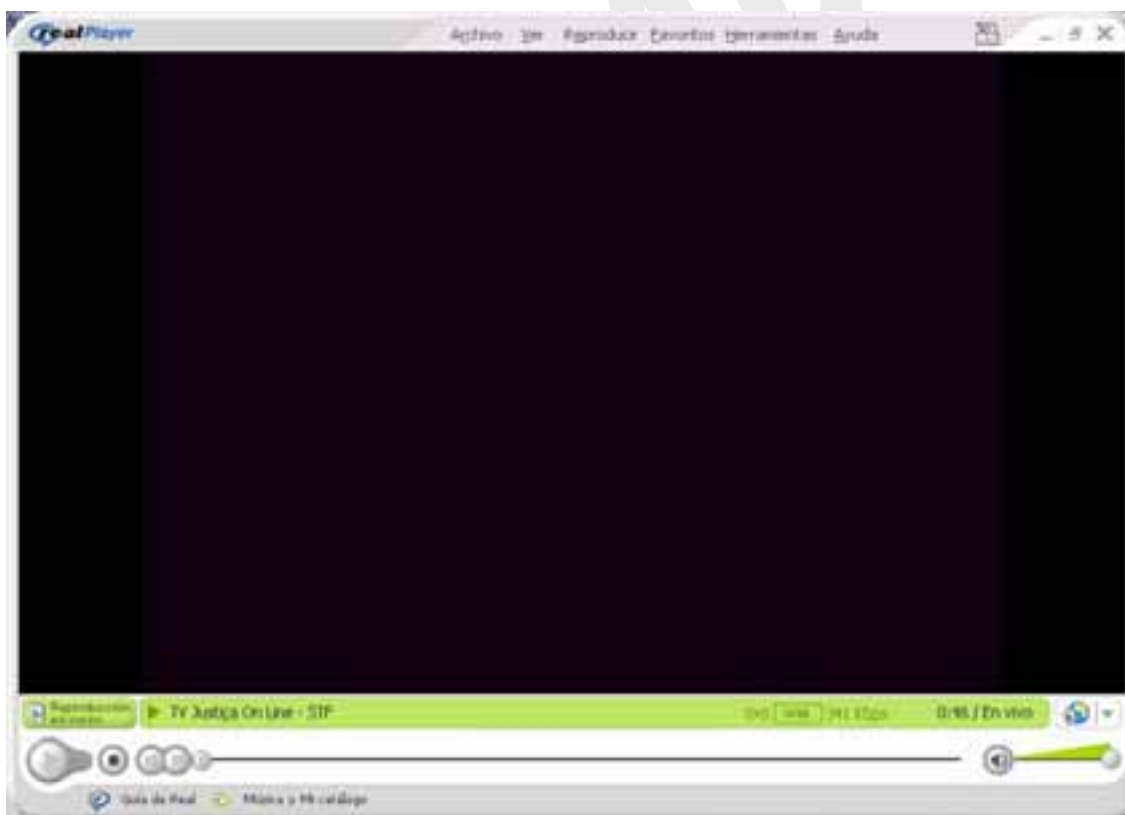


Gráfico 31: Canales de comunicación entre la administración de justicia y los ciudadanos



Buena práctica

Cuadro 37: TV y Rádio Justiça

En Brasil, TV Justiça difunde información sobre la administración de justicia, así como con los derechos y deberes de los ciudadanos. Se puede acceder a través de Internet.

Véase en: <http://www.tvjustica.gov.br/>

Si comparamos los datos recogidos en el gráfico anterior con los datos sobre la disponibilidad de los diferentes canales de comunicación en las relaciones entre los operadores jurídicos (Gráfico 24) en podemos observar como no existe prácticamente diferencia alguna.

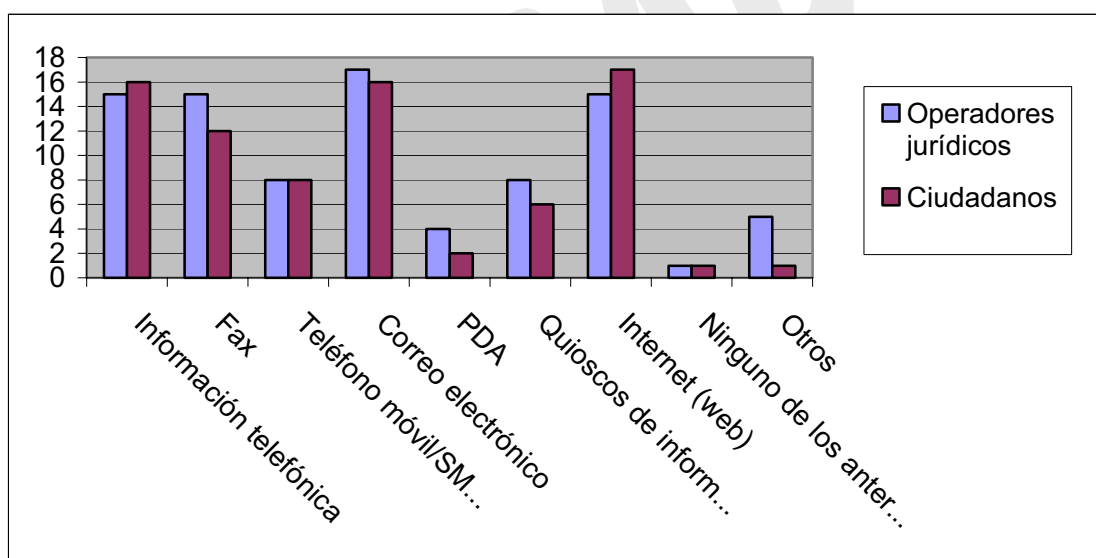


Gráfico 32: Canales de comunicación entre operadores jurídicos y con los ciudadanos

En todo caso, resulta de interés indicar que, al margen de la experiencia de los países iberoamericanos, existen aplicaciones interesantes de los diferentes canales de comunicación a las relaciones entre los ciudadanos y la administración de justicia.

Buena práctica

Cuadro 38: Inicio de procesos por teléfono (Singapur)

En Singapur se pueden iniciar los procesos de reclamación de pequeñas cantidades (10.000\$) a través del teléfono.

Véase en: <http://www.smallclaims.gov.sg/>

Buena práctica

Cuadro 39: Kioscos para el pago de sanciones (Singapur)

Singapur tiene un sistema de kioscos para pagar las multas de tráfico. En el momento en que se acepta la sanción se puede pagar a través de la tarjeta de crédito e imprimir el certificado correspondiente.

A continuación detallaremos la extensión de las tecnologías de la información y la comunicación en la tramitación de diferentes procedimientos judiciales. Desde un punto de vista general, de los datos obtenidos de las encuestas se puede extraer que la extensión de las tecnologías de la información la comunicación en la tramitación de los procedimientos judiciales con efectos externos es aún muy limitada.

En primer lugar, por lo que se refiere a la posibilidad de **solicitar y obtener certificados** a través de las tecnologías de la información y la comunicación aproximadamente el 25% de los países encuestados lo permiten.

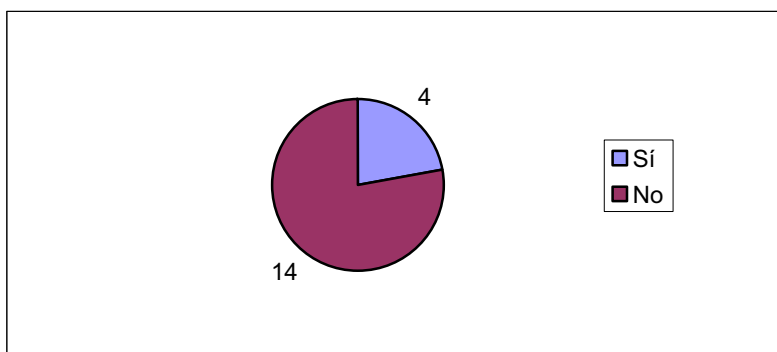


Gráfico 33: Obtención de certificados en línea

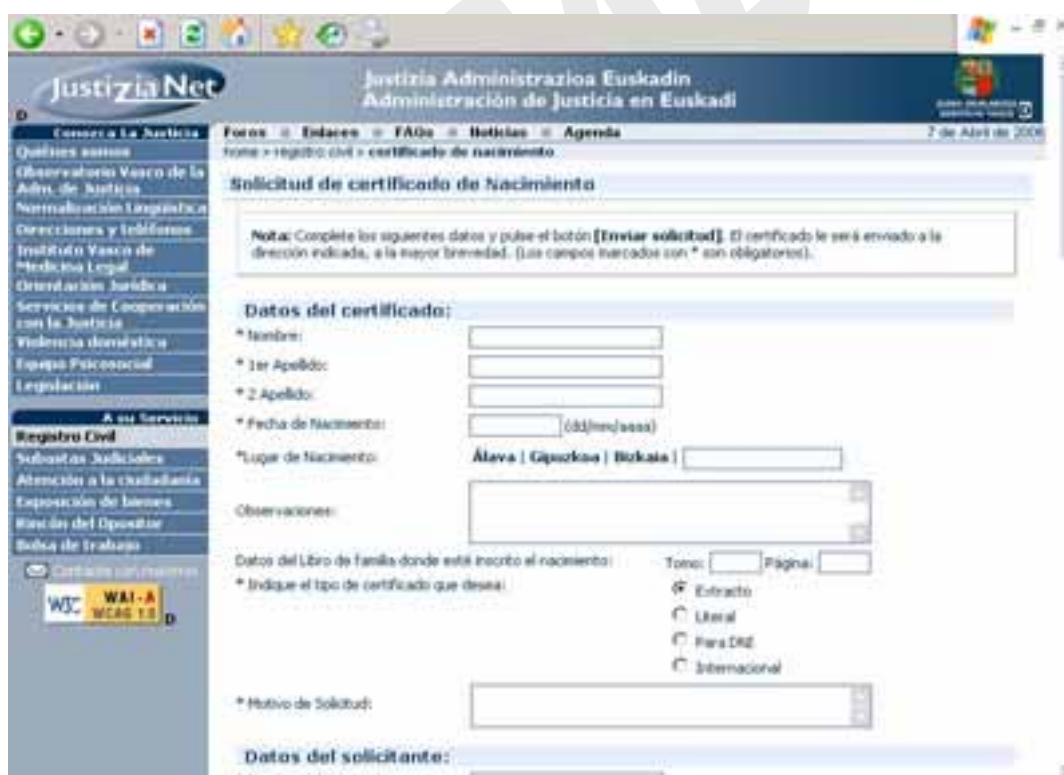


Ilustración 33: Solicitud certificados nacimiento (País Vasco-España)

Resulta de interés observar cómo no todos los países que facilitan la solicitud de certificados a través de las tecnologías de la información y la comunicación también permiten obtenerlos a través de estas técnicas. En particular, sólo permiten ambas opciones Brasil, Portugal, Puerto Rico y Venezuela.



Ilustración 34: Obtención de certificados (Chile)

En segundo lugar, por lo que se refiere a la tramitación en línea de determinados procedimientos o fases de los procedimientos judiciales, los resultados obtenidos en las encuestas son muy semejantes. En general, en muy pocos países se ofrece esta posibilidad.

En particular, se han considerado en total cuatro trámites diferentes: el inicio del proceso, la tramitación del proceso, las notificaciones y el pago de tasas, depósitos o fianzas. También se daba la posibilidad en el cuestionario que se indicasen otros trámites en los que se utilizasen las tecnologías de la información y la comunicación. Esta opción únicamente fue utilizada por un país para indicar que se permitía consultar expedientes y tramitar solicitudes para la digitalización de la información (República Dominicana).

Con carácter previo al inicio del proceso mediante las tecnologías de la información y la comunicación está la posibilidad de descargar formularios judiciales de Internet.



Ilustración 35: Descarga de formularios (Puerto Rico)

Buena práctica

Cuadro 40: Descarga de formularios (EUA)

U.S. Court Forms ofrece más de 60.000 formularios correspondientes a las jurisdicciones estatales y federales. U.S. Court Forms es un producto de American LegalNet, Inc



Ilustración 36: U.S.Court Forms (EUA)

En algunos casos, los formularios son rellenados automáticamente por el servidor a partir de la información proporcionada por el usuario.



Ilustración 37: Formularios electrónicos de la Corte Suprema de California (County of San Mateo) (EUA)

En el siguiente gráfico se puede observar que los trámites que en más países se pueden realizar en línea son el inicio de los procesos y las notificaciones. En cambio, el pago de tasas, depósitos o fianzas es el trámite menos ofrecido para su tramitación en línea.

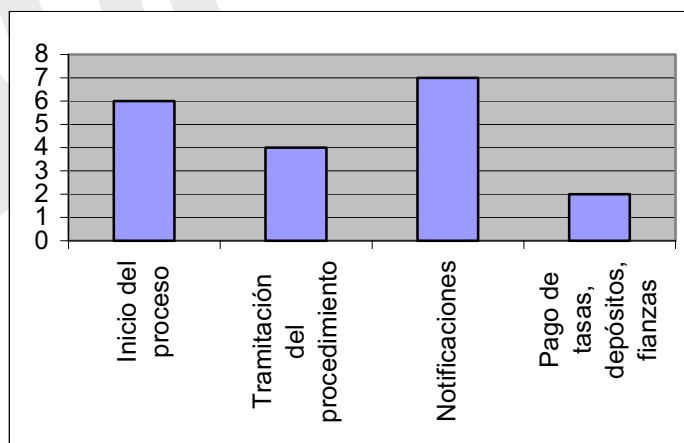


Gráfico 34: Trámites en línea



Ilustración 38: Pago de sanciones en línea. Northern territory government (Australia)

Buena práctica

Cuadro 41: Cuentas con la justicia en línea (España)

Banesto en colaboración con el Ministerio de Justicia, ha desarrollado un sistema exclusivo, que facilitará a abogados, graduados sociales y procuradores el acceso a la consulta de saldos y movimientos de los expedientes Judiciales en que estén personados.

Véase en: <http://www.cgpe.es/noticia.aspx?idnoticia=1476>

Desde un punto de vista general, se puede observar en el siguiente gráfico que poco más de la mitad de los países encuestados facilitan la gestión de algún trámite procesal mediante las tecnologías de la información y la comunicación.

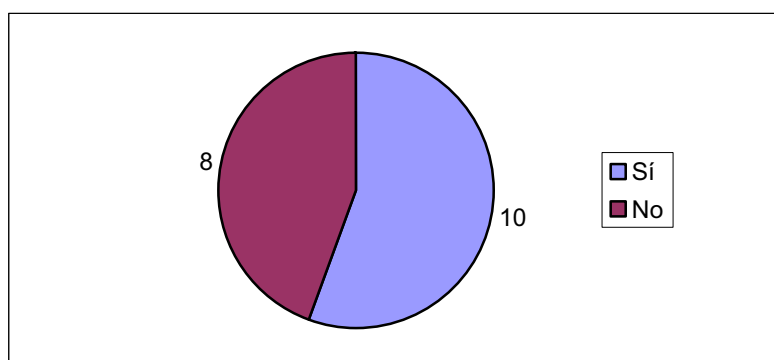


Gráfico 35: Países que permiten la tramitación en línea

Si nos centramos en los países que permiten la tramitación en línea, como se puede observar en el Gráfico 36, únicamente Chile permite la tramitación de las diferentes fases de los procedimientos judiciales a través de las tecnologías de la información y la comunicación. Resulta curioso, sin embargo, que en este país no se permita la solicitud y obtención de certificados en línea. De todos modos, no está extendido en todas las jurisdicciones y niveles jurisdiccionales.

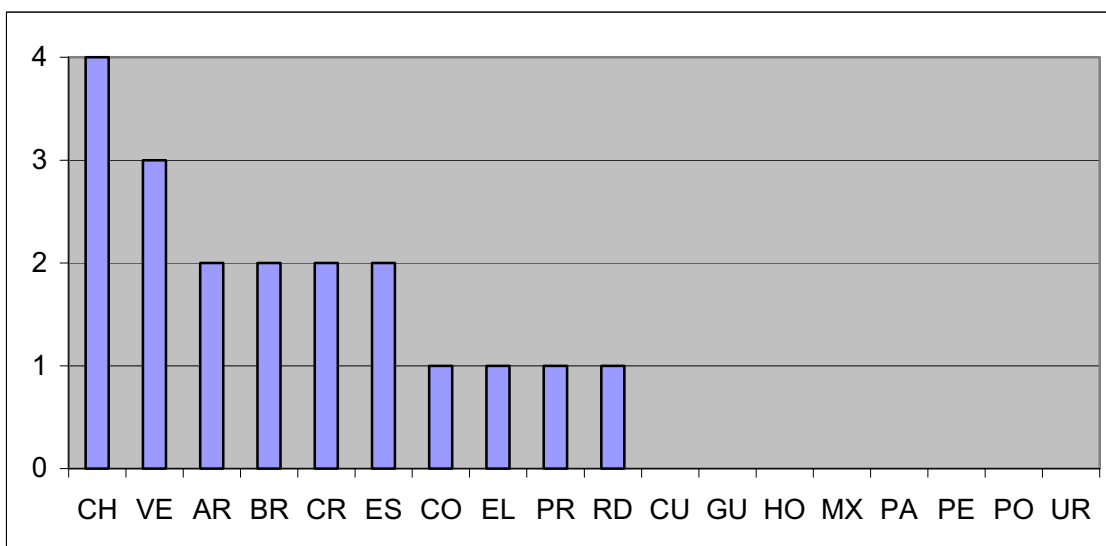


Gráfico 36: Relación interactiva con las partes implicadas por países

A continuación, Venezuela permite tanto el inicio del proceso y su tramitación como las notificaciones correspondientes, no estando, sin embargo prevista, la posibilidad de pagar tasas, depósitos o fianzas en línea.

En relación al resto de los países que permiten la tramitación en línea en el proceso judicial no existe una tendencia uniforme ya que en algunos casos se permite el inicio del proceso y en otros únicamente la notificación.

Respecto a las medidas de seguridad establecidas para garantizar los intercambios entre los ciudadanos y la administración de justicia, el más extendido es el entorno virtual seguro. Como ya hemos indicado anteriormente llama la atención la poca extensión de la firma electrónica.

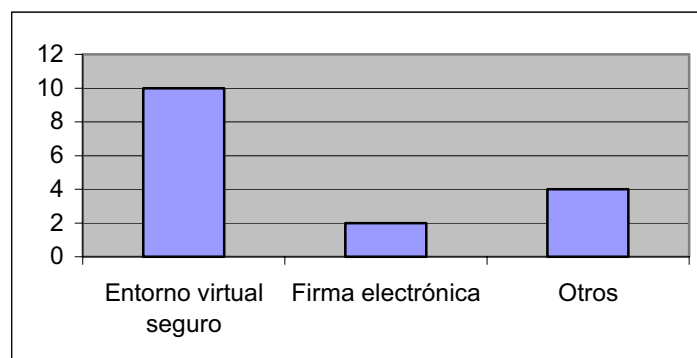


Gráfico 37: Seguridad de los intercambios

La extensión de las tecnologías de la información y la comunicación para la tramitación parcial del proceso judicial está vinculado además de al establecimiento de las medidas técnicas oportunas, al conocimiento de su existencia, tal y como hemos apuntado anteriormente. Pero también es necesario establecer mecanismos que permitan que los usuarios puedan solventar fácilmente los problemas jurídicos que puedan surgir. Dicho con otras palabras, la extensión de las tecnologías de la información y la comunicación que permite acercar la justicia a la ciudadanía desde un punto de vista 'físico', deb ir acompañada de otros mecanismos que permitan este acercamiento desde una perspectiva 'material'. La presentación de una demanda en línea no se puede reducir a una cuestión meramente técnica, rellenar un formulario que está en una página web, sino que requiere unos conocimientos jurídicos previos que muchos ciudadanos pueden no tener. En este punto es necesario que se incorporen a medida que se extienden los mecanismos de interacción entre la administración de justicia y los ciudadanos canales de asistencia jurídica a los ciudadanos.

En la actualidad, los canales de asistencia jurídica a los ciudadanos se encuentran establecidos en 10 de los 17 países encuestados (59%) tal y como se puede observar en el siguiente gráfico:

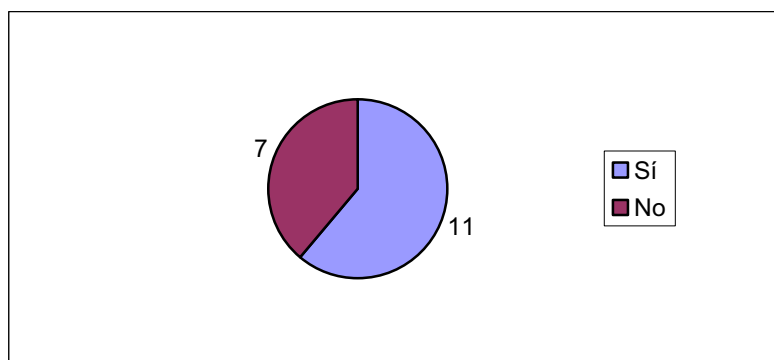


Gráfico 38: Asistencia jurídica a los ciudadanos

Existen diferentes mecanismos: páginas web que ofrecen información jurídica dirigida a los ciudadanos (Brasil, Perú), sistemas de atención a los ciudadanos (Brasil), respuestas a través del correo electrónico (El Salvador, Portugal), cursos de capacitación (Colombia) u oficinas de atención al ciudadano para reclamaciones y quejas (España, Panamá). A pesar de estas aplicaciones, como se podrá observar a continuación las aplicaciones más relevantes en esta materia se encuentran en los Estados Unidos de América.

Buena práctica

Cuadro 42: Asistencia jurídica en línea para la redacción de demandas (EUA)

El *Online Court Assistance Program* de Utah (EUA) es una página web del Estado de Utah que facilita asistencia para preparar documentos judiciales en aquellos casos en que no sea posible disponer de abogado. De forma sencilla y gratuita se pueden preparar documentos

para cuestiones civiles como divorcio o custodia de hijos. Asimismo se facilitan explicaciones sobre las normas relacionadas con los documentos e instrucciones sobre qué hacer con los documentos una vez rellenados.

Véase en: <http://www.in.gov/judiciary/selfservice/>



Ilustración 39: Online child support calculation (Indiana-EUA)

Además existen algunas aplicaciones que permiten que los ciudadanos puedan conocer las consecuencias de las acciones judiciales que pretenden emprender. Estas aplicaciones pueden estar en línea o instalarse en el ordenador personal del usuario.

The screenshot displays the 'California Family Law Forms Assistance' web application. At the top, there is a navigation bar with the text 'California Superior Court' and a progress indicator showing 'Timeout in 20 min | Not logged in'. Below this is a horizontal progress bar with ten sections: 'Your Venue', 'Getting Started', 'Family Info', 'Division of Property and Spousal Support', 'Children', 'Estimates and Claims', 'Children's Residence History', 'Child Custody, Visitation, and Support', 'About Your Request', and 'Final Informa...'. The 'Family Info' section is currently selected and highlighted in orange. On the left side, there is a sidebar menu with options: 'Party's Information', 'Other Person's Information', 'Married?', and 'Sections Review'. The main content area is titled 'Party's Information' and includes the instruction 'Tell us your:'. It contains three input fields for 'First Name', 'Middle Initial', and 'Last Name'. Below these is a section for 'Provide your home address or mailing address' with a note: 'Note: If you want your address to be private, give a mailing address, like a P.O. Box or a full address.' This section includes input fields for 'Street Address', 'City', and a dropdown menu for 'State' which is currently set to 'California'.

Ilustración 40: Formularios electrónicos de la Corte Suprema de California (County of San Mateo)



Ilustración 41: Offline child support calculator (Vermont-EUA)

La asistencia jurídica está especialmente indicada para aquellos colectivos que puedan tener mayores problemas para acceder a abogados.

Buena práctica

Cuadro 43: Asistencia jurídica en línea para la redacción de demandas (EUA)

El *Self-service legal center* de los Tribunales de Indiana (EUA) es una página web que facilita asistencia para preparar documentos judiciales en aquellos casos en que no sea posible disponer de abogado.

Véase en: <http://www.in.gov/judiciary/selfservice/>



Pero también para otros colectivos desfavorecidos o con necesidades especiales.

Buena práctica

Cuadro 44: Asistencia jurídica para colectivos desfavorecidos

Las *Interactive Community Assistance Network* son entidades sin ánimo de lucro que facilitan asesoramiento jurídico tanto a personas sin recursos como a la tercera edad.

Finalmente, en 5 de los países encuestados se elaboran encuestas de satisfacción para conocer la valoración de los ciudadanos de las aplicaciones tecnológicas introducidas.

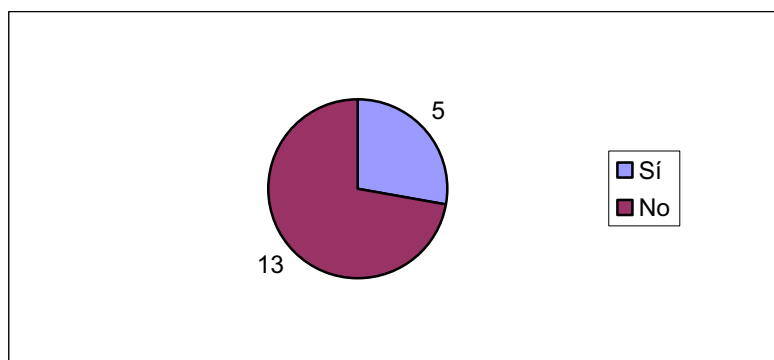


Gráfico 39: Encuestas de satisfacción

En Brasil existen las encuestas sobre la calidad de los servicios prestados realizadas por el Superior Tribunal de Justiça. En El Salvador y en Venezuela también. En España corresponde al Cendoj elaborar la Memoria anual del CGPJ en la que se incorporan algunos indicadores al respecto.

Un aspecto vinculado con la elaboración de las encuestas de satisfacción es la posibilidad de poder recabar sugerencias y quejas de los ciudadanos.

BORRADOR