

De la Transparencia a la Relación con la Ciudadanía

Indicadores de CEJA en la Materia.

Presentación para el “5to Seminario sobre Transparencia y Protección de Datos. Procuración e impartición de Justicia”

Ricardo Lillo L¹.

Quisiera partir agradeciendo, primero que todo, a los organizadores y por sobre todo felicitar el excelente trabajo que están haciendo. Creo que a los que solemos trabajar y organizar este tipo de eventos nos están dejando la vara muy alta, nos han tratado muy bien, así es que no quería dejar la oportunidad de agradecerlo.

Y dicho eso, para quienes no conocen el CEJA, el Centro de Estudio de Justicia de las Américas es un organismo internacional que pertenece al Sistema Interamericano, fue creado por resolución de la OEA, y tiene por principal misión apoyar a sus países miembros en sus procesos de reforma y modernización a la justicia, proceso que ha tenido un eje principal en la inclusión de juicios orales públicos y contradictorios.

Dicho eso, de lo que les vengo a hablar es sobre dos indicadores concretos que venimos trabajando en materia de transparencia y de relación del sistema de justicia con los ciudadanos como una práctica concreta de manera de promover transparencia y rendición de cuentas, y luego, como un nuevo desafío, para fomentar un cambio en la relación del sistema de justicia con la ciudadanía.

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

Entonces, en primer lugar, y como ya se ha señalado durante las presentaciones de este seminario, la consagración del derecho al acceso a la información pública como derecho fundamental radica en el carácter esencial que este tiene para el buen funcionamiento y fortalecimiento del sistema democrático representativo de gobierno, ya que es a través de una amplia circulación de la información que los ciudadanos pueden ejercer sus derechos constitucionales y ejercer “...el control democrático de las gestiones estatales, de forma tal que puedan cuestionar, indagar y considerar si se está dando un adecuado cumplimiento de las funciones públicas. El acceso a la información bajo el control del Estado, que sea de interés público, puede permitir la participación en la gestión pública, a través del control social que se puede ejercer con dicho acceso”². En este sentido, se ha reconocido entonces “...la importancia

¹ Abogado de la Escuela de Derecho de la Universidad Diego Portales. Coordinador del área de gestión e información del Centro de Estudios de Justicia de las Américas, (CEJA).

² Corte IDH, Caso Claude Reyes y otros Vs. Chile, Fondo, Reparaciones y Costas, Sentencia de 19 de septiembre de 2006, Serie C No. 151, párr. 84 y 86

fundamental del acceso a la información para la participación democrática, la rendición de cuentas de los gobiernos y el control de la corrupción”³.

Además de fortalecer el sistema democrático mediante una amplia circulación de ideas y participación democrática; el derecho de acceso a la información tiene una importancia fundamental en la promoción y aplicación de otros derechos fundamentales, ya que permite a los ciudadanos conocer sus derechos y los mecanismos para protegerlo, como a su vez es una condición esencial para realizar derechos sociales de sectores vulnerables.

De esta manera, es esencial tomar en cuenta en primer lugar el hecho de que la información pertenece a las personas, no es de propiedad del Estado, sino que este la tiene solo en cuanto representante de los individuos, él que, a su vez, tiene la obligación de promover la cultura de la transparencia en la sociedad y en el sector público⁴.

Además de lo anterior, y en particular en materia de acceso a la información en manos de los organismos del sistema judicial, es considerar que “La responsabilidad internacional del Estado puede generarse por actos u omisiones de cualquier poder u órgano...todo acto u omisión, imputable al Estado, en violación de las norma del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, compromete la responsabilidad internacional del Estado”⁵

Esto último, ha sido plasmado explícitamente en la resolución del Comité Jurídico Interamericano “*Principios sobre el Derecho de Acceso a la Información*”, al disponer en su número 2, que “El derecho de acceso a la información se extiende a todos los órganos públicos en todos los niveles de gobierno, incluyendo a los pertenecientes al poder ejecutivo, al legislativo y al poder judicial, a los órganos creados por las constituciones o por otras leyes, órganos de propiedad o controlados por el gobierno, y organizaciones que operan con fondos públicos o que desarrollan funciones públicas”⁶

Ahora, también es necesario considerar algunas particularidades del sistema judicial, porque si bien la transparencia impacta a todos los niveles de gobierno, el sistema judicial tiene algunas particularidades que implican una mayor necesidad de rendir cuentas y de conectarse con los ciudadanos.

³ Declaración Conjunta del Relator Especial de las Naciones Unidas para la Libertad de Opinión y Expresión, el Representante de la Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa para la Libertad de los Medios de Comunicación y el Relator Especial de la OEA para la Libertad de Expresión sobre Acceso a la Información y sobre la Legislación que Regula el Secreto, 2004.

⁴ CIDH, Relatoría Especial para la Libertad de Expresión, Estudio Especial sobre el Derecho de Acceso a la Información, pár. 96

⁵ Corte IDH, Caso “La Última Tentación de Cristo” (Olmedo Bustos y Otros vs. Chile), Sentencia del 05 de Febrero de 2001, pár.72

⁶ Comité Jurídico Interamericano, RES.147 (LXXIII-O/08), 7 agosto 2008, Principio 2.

En primer lugar, porque normalmente los funcionarios o miembros que los componen no son elegidos mediante sufragio, por lo cual, de no publicarse o de no existir la posibilidad de acceder a la información por ellos producida, o a aquella relativa a quienes son dichos funcionarios, no habría posibilidad alguna de controlar su actividad, la cual, hoy en día va mucho más allá de ser simples terceros imparciales, sino que "...su intervención en el sistema político es profunda, influyendo –en algunos casos de manera muy sofisticada– en el vínculo entre el Estado y la ciudadanía, y en las relaciones entre los distintos actores sociales...en los procesos de formulación de políticas públicas, en el reconocimiento y protección de derechos, y en el control de los restantes poderes del Estado"⁷.

En segundo lugar, el respeto al derecho al acceso a la información por parte de los órganos judiciales, tanto en su dimensión *individual*, garantizando la posibilidad al individuo de solicitar la información, como *social*, asegurando que la información en su poder sea suministrada de forma pública, tiene la importancia de que sirve como medio de fortalecimiento de gobernabilidad al interior del Poder Judicial⁸ y de lucha contra la corrupción, lo cual, por supuesto, redundará en un aumento en los estándares exigidos por el principio del Estado de Derecho⁹.

Luego, es necesario considerar la complejidad del sistema de justicia, porque como bien lo dije es un sistema, y por lo tanto está compuesto de distintos organismos que tienen distintos roles y funciones. Por ejemplo, si hablamos del sistema penal encontramos tribunales, ministerios públicos, defensoría penal. La forma en que se va a rendir cuentas, de lo que se debe rendir cuentas, sin duda es distinta dependiendo de las instituciones y sus roles dentro del sistema.

Y, por último, y una de las mayores dificultades -diría yo- es una visión tradicional de las instituciones del sector justicia, primero que suelen considerar objetivos abstractos y generales, por ejemplo si hablamos de realización de la justicia, la paz social, etc., que si bien son objetivos muy valorables, son muchas veces desconectados con realidades sociales más concretas y medibles y que, por lo tanto, es más fácil rendir cuentas respecto de ellas.

Luego, una concepción tradicional de independencia muy fuerte, que incluso se traspa a temas organizacionales, de gestión, etcétera, y todo esto ha llevado a una especie de mayor aislacionismo de las instituciones del sector justicia, y es por ello entonces que es necesario considerar inclusive un mayor esfuerzo de rendir cuentas y de conectarse con la ciudadanía.

⁷ Asociación por los Derechos Civiles (ADC), Área Judicial, "Acceso a la Información y Transparencia en el Poder Judicial, Guía de Buenas Prácticas en América Latina", pág. 11. Disponible en: <http://siteresources.worldbank.org/PSGLP/Resources/accesoalainformacionytransparencia.pdf>

⁸ Sobre los sistemas de información y la gobernabilidad de los órganos judiciales consultar: Alberto Binder, Juan Enrique Vargas y Cristián Riego, "Los Jueces y la Información. Sistemas de Información e Instituciones Judiciales en el Marco de la Reforma Judicial", en CEJA, Revista Sistemas Judiciales, Año 3, No 6. Disponible en: http://www.cejamericas.org/doc/documentos/REV_6_jueces-informacion.pdf

⁹ *Ibíd.* págs. 12 y 13.

¿Qué cosas estamos midiendo con el índice de accesibilidad a la información judicial? Básicamente es una metodología de medición, de existencia de información muy básica, de estándares básicos de transparencia activa que aplicamos a los sitios web de poderes judiciales y ministerios públicos de los países miembros de la OEA. Este índice se aplica desde el año 2004 y actualmente ya está en su séptima versión.

Sus principios y lineamientos estratégicos dicen relación con lo señalado anteriormente, constituyéndose este indicador como herramienta para promover acceso a la justicia, rendición de cuentas y mayor acceso a la información.

Esta interacción virtuosa entre una propuesta metodológica para medir acceso a la información judicial, la emisión de resultados a modo de ranking de instituciones y países y las políticas o estrategias de mejora de las plataformas Web implementadas por las instituciones en comento, han derivado en incrementos relevantes de información que se pone a disposición para la consulta y usos específicos de diversos colectivos de usuarios¹⁰.

¿Cuáles son básicamente las categorías de información que nosotros estamos evaluando de los sitios web institucionales? Básicamente, primero que exista un sitio web institucional (PJ1), que agregue información de distintos tribunales y que tenga algunas características mínimas, por ejemplo, lista de directorio, contacto, etcétera. Luego la publicación y actualización de sentencias judiciales, clasificado según materias, según jurisdicción, según la jerarquía del Tribunal que las dictó, etcétera (PJ2); la publicación y actualización de acuerdos, instructivos, reglamentos internos (PJ3); la publicación de estadísticas de causas ingresadas, resueltas y pendientes (PJ4); la publicación de agendamiento de audiencias, ya sea por la jerarquía del Tribunal que va a tomar la audiencia, por el territorio donde se encuentra (PJ5); la publicación de recursos físicos y materiales con que cuentan estas instituciones (PJ6), presupuestos (PJ7); aspectos relevantes como salarios, antecedentes curriculares, patrimoniales, temas disciplinarios y de funcionarios relevantes, básicamente jueces y autoridades administrativas (PJ8); publicación de concursos, licitaciones para contrataciones, tanto de personal como de infraestructura (PJ9); y, por último, evaluamos el régimen de acceso, es decir, si para acceder a los servicios que presta el sitio web es gratuito y es universal o si por el contrario se requiere ser cierto tipo de usuario en específico (PJ10)

Tabla N°1
Categorías de Evaluación Poderes Judiciales
Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet
(v.6)

¹⁰ CEJA, Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet, Sexta Versión. Disponible en: www.cejamericas.org

PJ1: Existencia de página Web
PJ2: Publicación y actualización de sentencias
PJ3: Publicación y actualización de reglamentos
PJ4: Publicación de estadísticas de causas ingresadas, resueltas y pendientes
PJ5: Publicación de agenda de Tribunales
PJ6: Publicación de recursos físicos y materiales con que cuentan los Tribunales
PJ7: Presupuesto
PJ8: Salarios, antecedentes curriculares, patrimonio y temas disciplinarios de funcionarios relevantes
PJ9: Publicación de concursos y licitaciones para contrataciones
PJ10: Régimen de acceso

Fuente: CEJA, Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet, Sexta Versión

Para efectuar un análisis más pertinente a las distintas realidades en que los países otorgan información judicial en Internet, se ha optado en esta versión del IAcc, por efectuar una segmentación de las instituciones/países de acuerdo al nivel de acceso a la información judicial evidenciado.

Para ello, se utilizó la técnica estadística de cálculo de *deciles*¹¹, que en base a los resultados del IAcc obtenidos para el presente año, permitió clasificar las instituciones/países en cinco grupos, respecto del nivel de acceso a la información judicial en Internet:

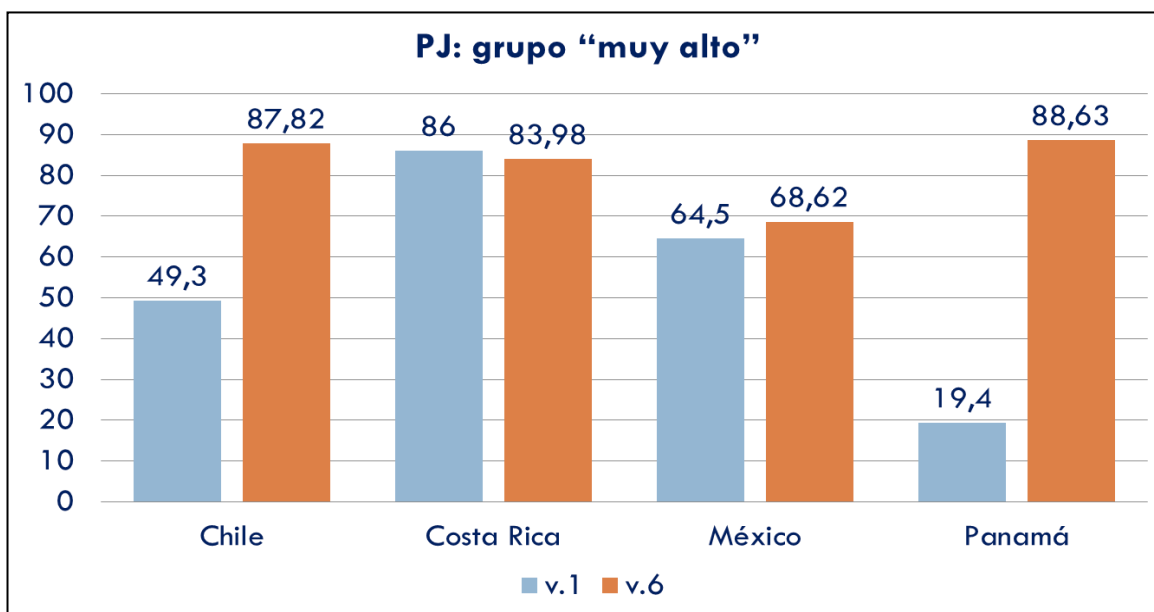
- *Muy alto*: instituciones/países cuyo valor del IAcc corresponde al décimo decil (valores de IAcc más altos)
- *Alto*: instituciones/países cuyo valor del IAcc corresponde al octavo y noveno deciles
- *Medio*: instituciones/países cuyo valor del IAcc corresponde al sexto y séptimo deciles
- *Bajo*: instituciones/países cuyo valor del IAcc corresponde al cuarto y quinto deciles
- *Muy bajo*: instituciones/países cuyo valor del IAcc corresponde al primer, segundo y tercer deciles

Es así como les voy a presentar los resultados, y la idea de mostrarles estos resultados por cada uno de los grupos es dar cuenta de todos esfuerzos que han venido haciendo las instituciones del sector justicia por mejorar en los niveles de transparencia activa.

¹¹ Medida de posición no central, que permite dividir la distribución de frecuencias en diez partes.

Dentro del grupo de acceso, con niveles de acceso a la información muy alto se encuentran Chile, Costa Rica, México y Panamá.

Gráfico N°1
Resultados de Poderes Judiciales decil “muy alto”
Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet
(V.1-v.6)

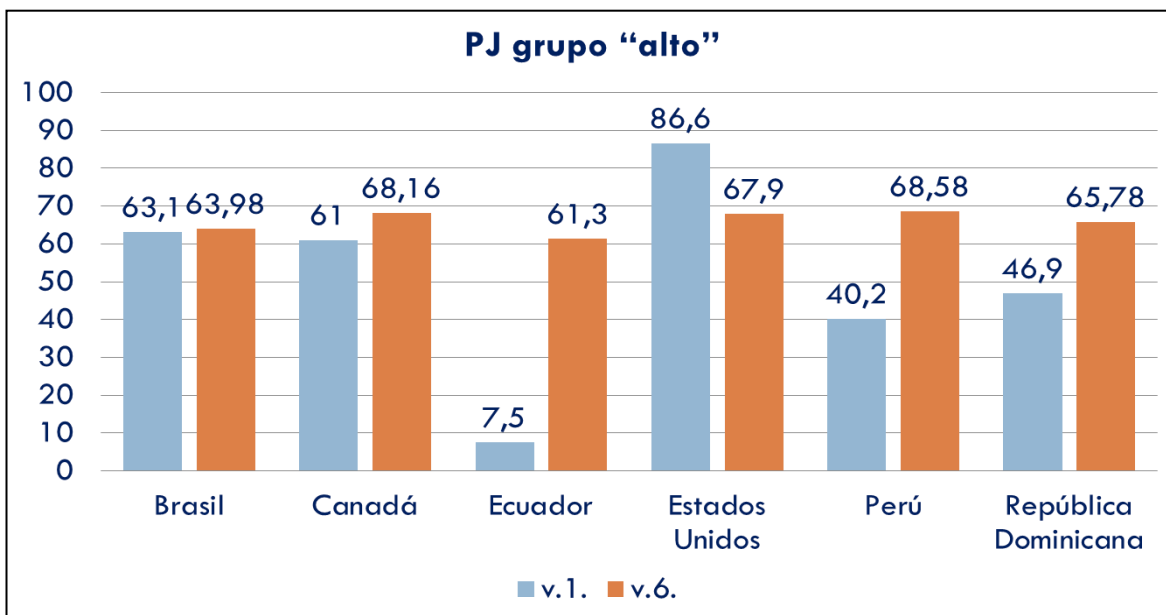


Fuente: CEJA, Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet, Sexta Versión

Así vemos cómo Chile del año 2004, que es la primera versión del indicador, tenía un 49,3%, y luego el año 2010 tuvo un 87,82%; México el 2004 tuvo 64,5% y el 2010 tuvo 68,62%; Panamá, que tuvo un crecimiento impresionante de un 19,4% el año 2004, a un 88,63% el año 2010.

Luego, en el grupo de nivel de acceso alto vemos a Brasil, Canadá, Ecuador, Estados Unidos, Perú, y República Dominicana.

Gráfico N°2
Resultados de Poderes Judiciales decil “alto”
Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet
(V.1-v.6)



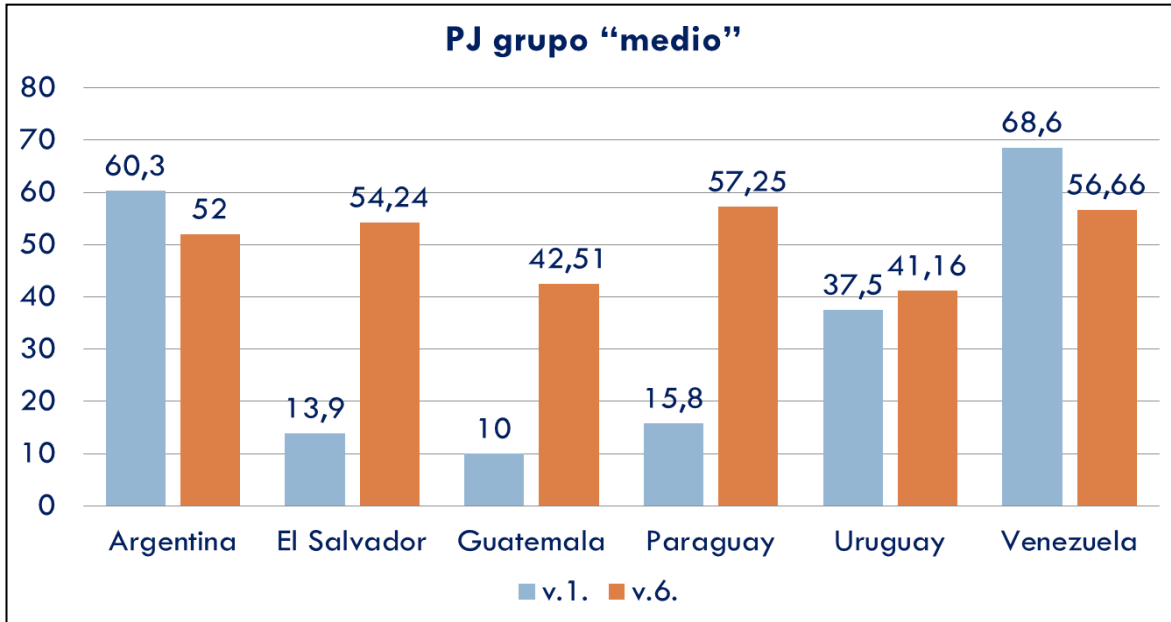
Fuente: CEJA, Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet, Sexta Versión

Al igual que con el grupo anterior, es posible dar cuenta del avance que han tenido los distintos países en sus niveles dentro del indicador. Así, se destaca el caso de Ecuador, que pasó de un 7,5% en el año 2004 a un 61,3% en la última versión del IAcc. Destacable también son los casos de Perú y de República Dominicana, que evidencian un aumento significativo.

En el grupo medio vemos a Argentina, El Salvador, Guatemala, Paraguay, Uruguay, Venezuela, donde también es posible ver como la mayoría de los países han aumentado significativamente entre una versión y otra.

Destacan particularmente el caso de Paraguay que aumentó en un 41,45%, El Salvador que lo hizo en un 40,34% y Guatemala en un 32,51%.

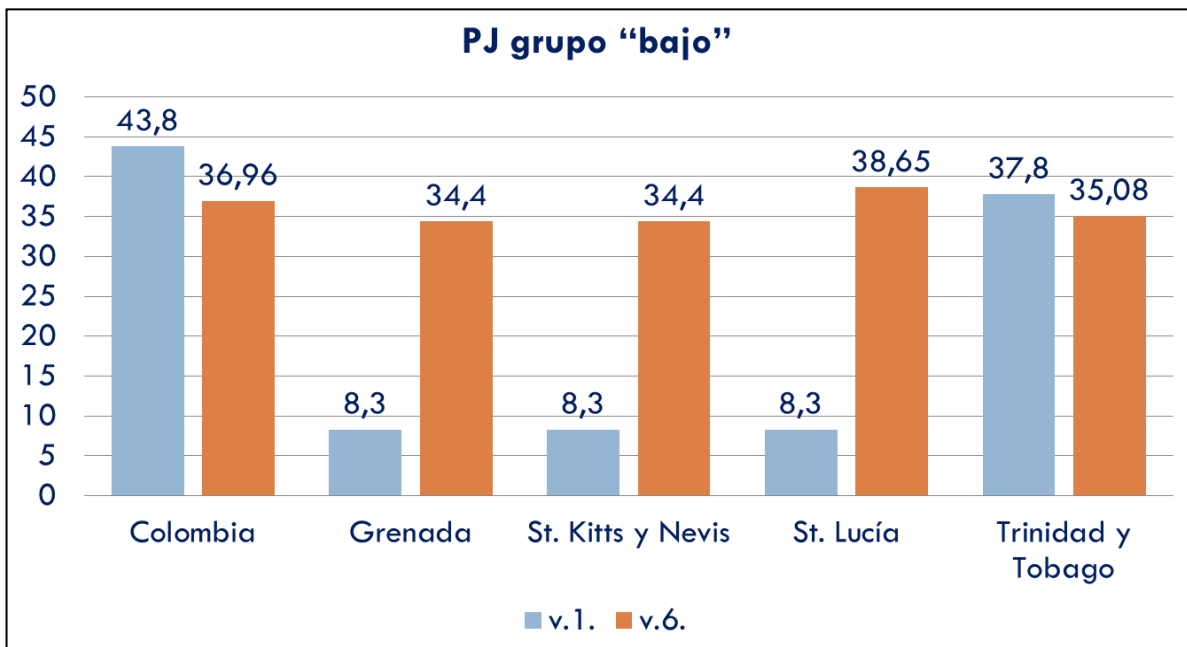
Gráfico N°3
Resultados de Poderes Judiciales decil "medio"
Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet
(V.1-v.6)



Fuente: CEJA, Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet, Sexta Versión

Luego, en el grupo de nivel de acceso bajo encontramos a Colombia, a Granada, Saint Kitts y Nevis, Santa Lucía y Trinidad y Tobago, donde resulta muy interesante ver cómo inclusive los países del Caribe han ido aumentando en cuanto a sus estándares.

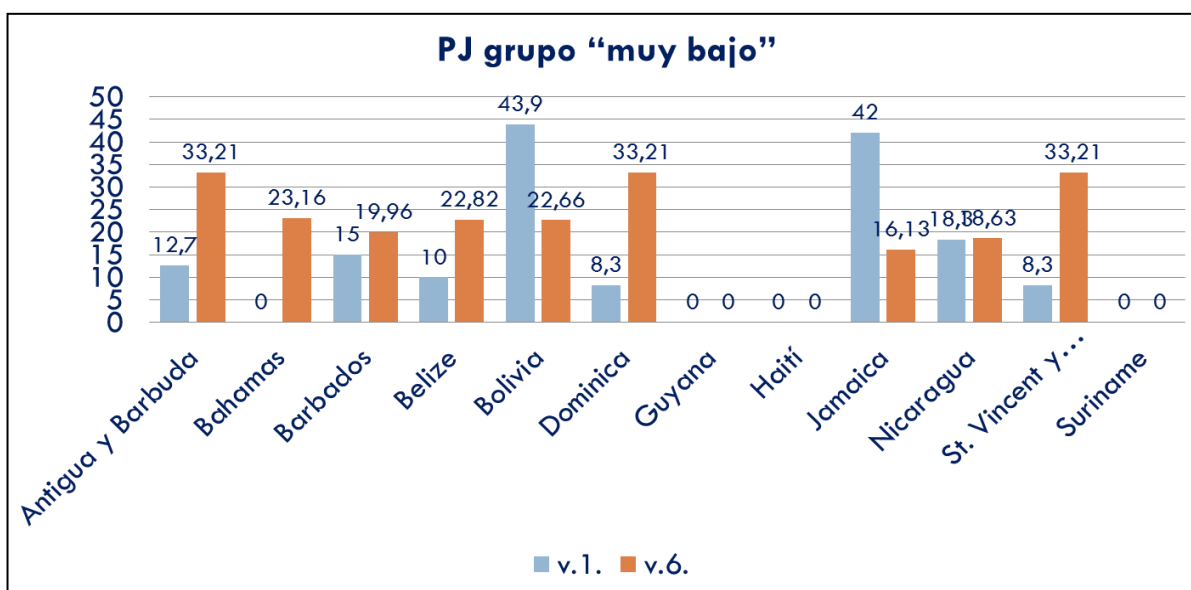
Gráfico N°4
Resultados de Poderes Judiciales decil "medio"
Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet
(V.1-v.6)



Fuente: CEJA, Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet, Sexta Versión

Y en el grupo muy bajo encontramos, principalmente, a países del Caribe donde hay algunos que han mantenido un nivel cero desde el 2004 al 2010. Ahí hay que destacar el caso de Haití, que si bien el año 2009 sí tuvo una evaluación (4,67%), después del terremoto también desapareció el sitio web que había sido considerado.

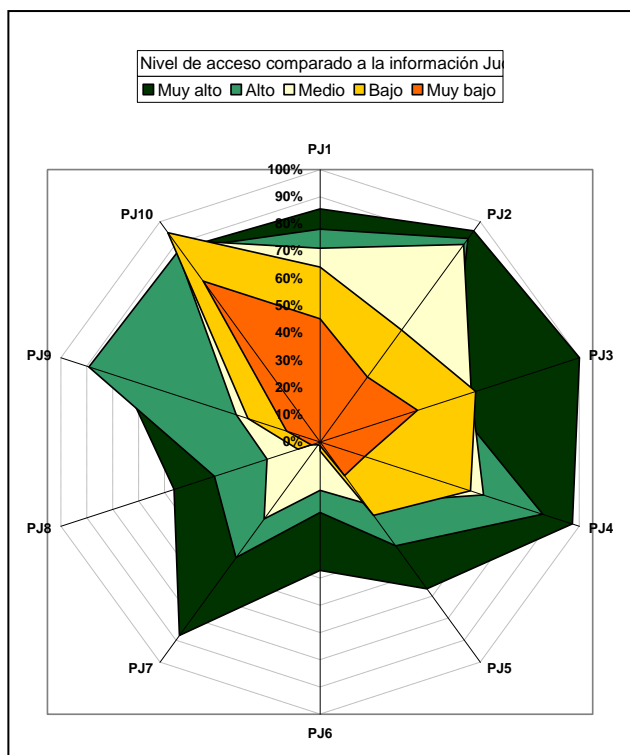
Gráfico N°5
Resultados de Poderes Judiciales decil "medio"
Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet
(V.1-v.6)



Fuente: CEJA, Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet, Sexta Versión

Y luego, como es posible ver en el siguiente gráfico, los distintos grupos de nivel de acceso a la información: muy alto, alto, medio, bajo, muy bajo, aún tienen espacios para mejorar en cuando a la información que tienen por hacer públicas. Esta información se refiere principalmente al agendamiento de audiencias, temas de publicación de recursos físicos y materiales con que cuenta las instituciones, presupuesto y muy fuertemente los temas de antecedente curriculares, salario, patrimoniales y temas disciplinarios.

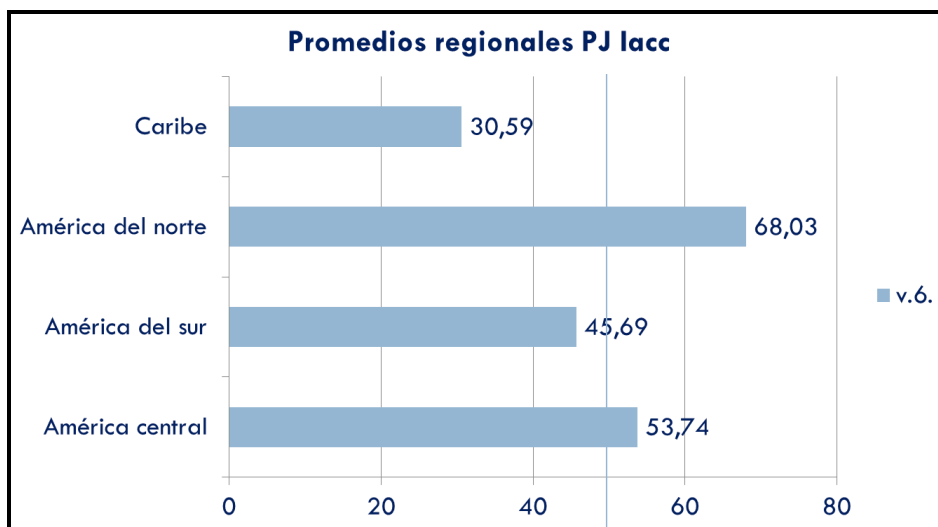
Gráfico N°6
Resultados de Poderes
Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet
(v.6)



Fuente: CEJA, Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet, Sexta Versión

A continuación se muestran los promedios regionales. América del Norte se encuentra por sobre bastante de la media de América. Y luego América Central y América del Sur, que están bastante cerca de ella y por debajo Caribe.

Gráfico N°7
Promedios regionales resultados Poderes Judiciales
Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet
(v.6)



Fuente: Elaboración propia

Es ahí donde está la mayor posibilidad de mejora de los diversos países. Sin embargo, lo que yo quería rescatar con estos datos es que sí ha habido un importante esfuerzo institucional en ir mejorando de acuerdo a estándares de transparencia activa.

El Índice de Servicios Judiciales en Línea (ISJL)

Luego, si bien hemos podemos ir constatando este aumento en los niveles de transparencia, creemos que hoy en día ya es necesario dar un nuevo paso a un nuevo indicador porque no solamente es necesario publicar información y medir a cada institución en cuanto a cuanta y que información tienen disponibles.

¿Para qué queremos tener un indicador? Primero que todo porque nosotros antes estábamos evaluando instituciones consideradas como compartimento de estanco, mediamos Poder Judicial y por separado al Ministerio Público. Por lo tanto, el enfoque de la evaluación está en las instituciones, esto es, si los sitios Web institucionales cuentan o no con la información que se solicita de acuerdo a las categorías e indicadores de la evaluación, es por ello, que se construyeron categorías e indicadores para cada una de estas instituciones y la evaluación se hacía por separado.

Sin embargo, y con el objeto de poner el enfoque en el ciudadano, para el desarrollo de este nuevo índice, se ha optado por no evaluar a las instituciones en compartimentos estancos, sino que, colocándose desde la perspectiva de un usuario, evaluar la respuesta que el sistema judicial le está brindando información y servicios de utilidad para solucionar problemas concretos. Con dicho fin, las categorías e indicadores no están contruidos en base a lo que debiera haber disponible en un sitio Web, sino en las necesidades que un ciudadano/usuario del sistema de justicia puede razonablemente esperar como servicio de las instituciones del sistema judicial en su conjunto.

De esta manera, este indicador busca fomentar un cambio de la relación de sistemas ciudadanos. Cuando se habla de transparencia y de transparencia activa especialmente, la información que se pública suele ser destinada a cierto tipo de usuarios, usualmente investigadores, usualmente gente que está interesada en el quehacer de la justicia a nivel global, pero no hay información, o al menos, no está orientada al ciudadano común y corriente, y tampoco está en un lenguaje que pueda entender cualquiera.

Luego, la idea es promover un back office integrado y considerar las buenas prácticas en materia tecnológica para el desarrollo de sitios Web ya que no basta con tener una página en blanco en donde esté un listado de la información, sino que la idea es que estos cumplan ciertos estándares mínimos tecnológicos.

A la vez, la idea es continuar con el proceso que venimos haciendo de valorar y constatar los esfuerzos que vienen haciendo las instituciones del sector por mejorar, y luego promover un proceso de auto-mejora a través de una metodología absolutamente abierta y disponible para las personas, especialmente para quienes están, por ejemplo, a cargo de los sitios web institucionales.

¿Cuáles son los fundamentos de este nuevo indicador? Básicamente lo encontramos en el concepto de gobierno electrónico, que ha sido descrito como el fenómeno de evolución en el uso de las TICs y especialmente de la Internet y la plataforma Web por parte de los gobiernos para entregar información y servicios a los ciudadanos, a lo cual se le ha denominado “e-government” (e-gov)¹². En este sentido, y yendo aún más allá, como ha sido señalado por el Banco Mundial, “el gobierno electrónico busca volver la interacción entre el gobierno y los ciudadanos (G2C), entre el gobierno y las empresas privadas (G2B) y la relación con otras agencias públicas (G2G) más amistosa, conveniente, transparente y económica”¹³.

Algunas características que son bastante interesantes recalcar, es que es un movimiento que surge después de los noventa y como reflejo del aumento de la eficiencia del comercio electrónico. De esta manera, las instituciones que componen el Estado, particularmente aquellas pertenecientes a la rama de gobierno o del “ejecutivo”, y como un reflejo de lo que fue sucediendo en el mundo privado, han ido evolucionando en cuanto al aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), particularmente Internet, para entregar información de utilidad, facilitando trámites para los ciudadanos, e incluso permitiendo que aquellos servicios que hace unas décadas se hacían presencialmente, dentro de horarios definidos, con largas esperas,

¹² United Nations, Division for Public Economics and Public Administration y American Society for Public Administration, “Benchmarking E-government: A global Perspective. Assessing the Progress of the UN Member States”, 2002. Disponible en: http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/index.htm Visitado por última vez el 20/05/2011

¹³ Información disponible en: <http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280> (la traducción es mía)

etc., puedan realizarse las 24 horas los 7 días de la semana, desde cualquier lugar del mundo, incluso pudiendo pagar por ello de manera electrónica.

Otra característica es que lo que se promueve no es la implementación de TICs como un simple proceso de modernización de las herramientas utilizadas para efectuar las tareas encomendadas y para facilitar el trabajo de los funcionarios del servicio público donde se implementan, sino que realmente lo que se promueve es utilizar a dichas herramientas como una forma, real y concreta, de poner el foco en la relación con el ciudadano. Luego, es muy interesante que lo que se promueve no es, simplemente, la renovación de equipamiento tecnológico, sino lo que se promueve es una verdadera transformación del Estado y sus procesos.

Además, esa relación con utilización de tecnología para brindar acceso a la información, tiene un enfoque en generar mayor empoderamiento al ciudadano y fortalecer los procesos de democracia deliberativa. De esta manera, “...el objetivo del gobierno electrónico es proveer una administración eficiente de parte del gobierno de la información hacia el ciudadano; mejorar el servicio entregado a los ciudadanos; y potenciar al pueblo a través del acceso a la información y participación en el proceso de toma de decisiones en materia de políticas públicas”¹⁴.

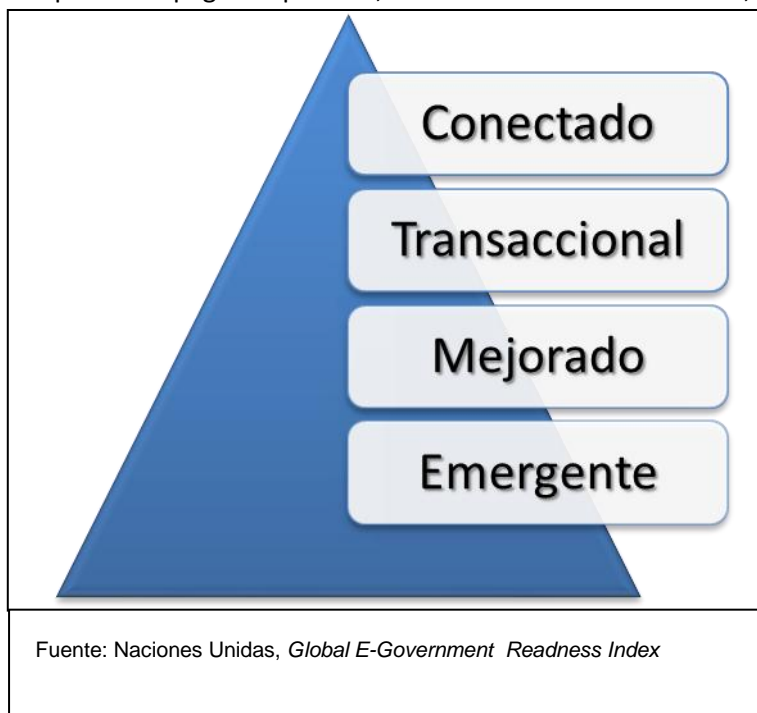
¿Cómo se miden los estándares de gobierno electrónico? La medición más tradicional la hace Naciones Unidas, tiene un indicador que hace todos los años y lo que hace es un modelo de estadio de evolución de gobierno electrónico en forma ascendente en cuatro etapas.

La primera etapa es denominada *Presencia Emergente*, en la cual se los sitios web gubernamentales presentan información sobre políticas públicas, leyes, regulaciones, documentos relevantes y servicios proveídos. Hay enlaces a los ministerios, departamentos y otras ramas de gobierno. Los ciudadanos pueden obtener fácilmente información sobre lo nuevo en el gobierno nacional y sus ministerios, y pueden acceder a información archivada.

En el segundo nivel o etapa, denominada *Presencia Mejorada*, los sitios Web de gobierno entrega comunicación electrónica mejorada de una o dos vías entre el gobierno y los ciudadanos, como a través de formularios descargables para los servicios y aplicaciones gubernamentales. Los sitios tienen capacidad de audio y video y son multilinguaje. Hay algunos servicios electrónicos que permiten a los ciudadanos solicitar formularios no electrónicos o información personal, la cual puede ser enviada por correo a sus hogares.

¹⁴ UN, “Global E-Government Readness Report 2005, From E-Government to E-Inclusion”, pág. 30. Disponible en: http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/05report.htm. Visitado por última vez el 10 de octubre de 2010. El original está en inglés y dice: The aim of egovernment therefore is to provide efficient government management of information to the citizen; better service delivery to citizens; and empowerment of the people through access to information and participation in public policy decisionmaking.

La *Presencia Transaccional* es la tercera etapa, y permite una interacción de dos vías entre los ciudadanos y su gobierno. Incluye la opción de pagar impuestos, solicitar carnet de identidad, certificados de nacimientos, pasaportes, renovaciones de licencias y otras interacciones similares que permiten al usuario hacer estar solicitudes en línea las 24 horas 7 días a la semana. Hay medios de autenticación para completar las transacciones. Estas pueden ser no financieras, como por ejemplo enviar formularios en línea, votar, declarar impuestos o solicitar certificados. Es posible, además, pagar por servicios públicos relevantes a través de tarjetas bancarias.



La cuarta etapa, de *Presencia Conectada*, representa el nivel

más sofisticado de gobierno electrónico. Puede ser caracterizado por la integración de la interacción entre el G2G, G2C y C2G. En este nivel, el gobierno invita a un proceso de toma de decisiones deliberativo y participativo, y se encuentra receptivo de involucrar a la sociedad en un diálogo abierto de dos vías. A través de características interactivas el gobierno de manera activa solicita a los ciudadanos su visión acerca de las políticas públicas, del proceso legislativo, y de la participación democrática en la toma de decisiones. De manera implícita en este nivel del modelo se encuentra la integración de las agencias del sector público con máxima cooperación y comprensión del concepto de la toma de decisiones colectiva, democracia participativa y del poder ciudadano como derecho democrático¹⁵.

Ahora, ¿qué significa gobierno electrónico en la justicia? Básicamente, entonces, mejorar la relación del sistema de justicia con los ciudadanos, de sistema de justicia con otras instituciones del sistema de justicia, del sistema de justicia con otras agencias públicas y el sistema de justicia con entidades privadas.

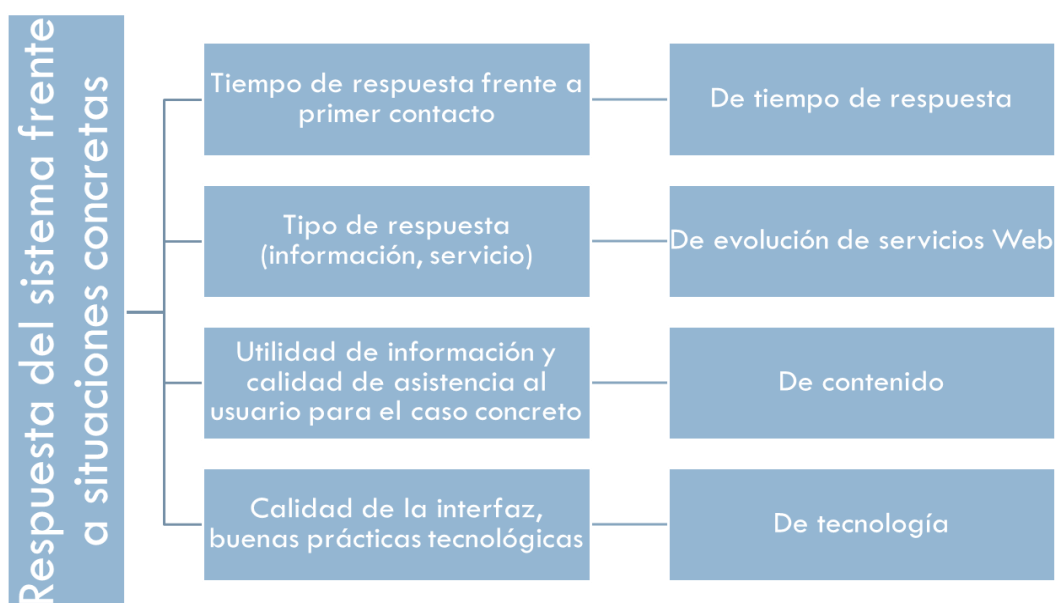
¿Cuáles son los desafíos? Básicamente el uso de tecnología como herramientas para lograr una mayor relación con el ciudadano, participación ciudadana, eliminar barreras de acceso a la justicia,

¹⁵ United Nations, Global E-Government Survey 2010, Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis. Y United Nations, Global E-Government Development Report, From E-Government to E-Inclusion. Las versiones originales están en inglés. Disponibles en: http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/index.htm Visitada por última vez el 20/05/2011.

transparencia y rendición de cuentas, un servicio judicial eficiente y una más eficiente relación inter institucional.

Decíamos entonces que nuestro indicador busca evaluar la respuesta del sistema frente a situaciones concretas. Es el elemento central del indicador, que para su construcción además se buscó observar los estándares desarrollados por Naciones Unidas recién mencionados.

Luego ¿qué vamos a medir para con estas situaciones concretas? El tiempo de respuesta frente a un primer contacto el tipo de respuesta que se entrega, la utilidad de información y calidad de asistencia al usuario para resolver su caso concreto y la calidad de la interface, o sea, buenas prácticas en materia tecnológica. Esos cuatro elementos secundarios nosotros lo hemos transformado en un indicador y ese indicador se va a aplicar para cada caso en concreto.



Ahora, lo que vamos a entender por situaciones concretas tiene que ver con el concepto de acceso a la justicia. De esta manera, si se entiende el concepto de acceso a la justicia desde una visión restringida, desde la visión de la demanda, lo encontramos en los asuntos que ya han sido ingresados al sistema, pero por otro lado, si vemos el acceso de justicia desde una visión más amplia nos encontramos con asuntos justiciables de prevalencia de la información. Estos problemas justiciables han sido definidos como “...un problema que tiene un aspecto legal, sin importar si la persona que experimenta el problema está al tanto de este aspecto legal y sin importar si la persona recurre a cualquier parte del sistema legal en un esfuerzo por resolverlo”¹⁶ (la traducción es mía).

¹⁶ Hazel Genn, Paths To Justice: What People Do and Think About Going to Law, Hart Publishing, 1999, pág. 12.

Luego, por motivos de extensión de la evaluación, se ha determinado aplicar estos indicadores para cuatro problemas justiciables determinados:

- Resarcimiento por Bienes defectuosos (protección del consumidor)
- Cobro por falta de pagar soporte de menores
- Cobro de pequeña deuda
- Cobro de remuneraciones laborales

Para la determinación de estos problemas justiciables se han utilizado una serie de estudios de necesidades legales insatisfechas que han sido realizados en diversas partes del mundo identificando los problemas más recurrentes en cada uno de ellos. Si bien, estos estudios difieren en las realidades en las cuales han sido realizados, en los usuarios a que han sido enfocados, el lapso de tiempo que cubren, y en general en la metodología que han seguido, de todas maneras permiten tener una idea aproximada de cuáles son los problemas justiciables más recurrentes entre los ciudadanos y potenciales usuarios del sistema de justicia¹⁷.

Luego, de manera de ajustar los problemas justiciables de estos estudios, que muchas veces no son representativos de la realidad latinoamericana, se han tomado en consideración problemas justiciables que a su vez representan una alta carga de ingresos de causas para los sistemas de justicia.

Por último, el ISJL está compuesto por una serie de indicadores que son aplicados para cada uno de los problemas justiciables que han sido mencionados con anterioridad. Estos indicadores son sujetos a ponderación, lo que responde a una priorización de los diversos indicadores. A continuación se señalan cada uno de los indicadores y la correspondiente ponderación que reciben para cada caso:

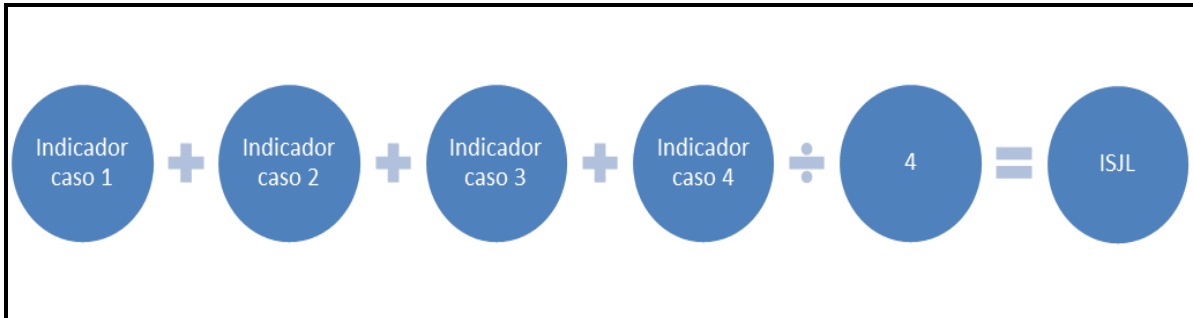
Tabla N°2
Promedios regionales resultados Poderes Judiciales
Índice de Servicios Judiciales en Línea

Indicador por caso	Ponderación
Indicador de Tiempo de Respuesta	20%
Indicador Evolución de Servicios Web	25%
Indicador de Contenido	25%

¹⁷ Algunos de estos estudios se han realizado en Canadá (The Legal Problems of Everyday Life, The Nature, Extent and Consequences of Justiciable Problems Experienced by Canadians), Irlanda del Norte (Northern Ireland Legal Needs Survey), Nueva Zelandia (2006 National Survey of Unmet Legal Needs and Access to Services), Utah (The Justice Gap: The Unmet Legal Needs of Low-Income Utahns), entre otros.

Indicador de Tecnología	30%
Total	100%

Luego, cada uno de los indicadores de los cuatro casos a los que ha sido aplicado es promediado, lo que permite obtener el valor final por país del ISJL.



Es importante destacar que con este método de cálculo es posible obtener diversas interpretaciones de los resultados. De esta manera, permite tener un valor único que representa el Índice de Servicios Judiciales en Línea conformado por el promedio de los cuatro casos, pero además es posible observar el comportamiento por país para cada uno de estos problemas justiciables, y a su vez, dentro de cada uno de estos, es posible ver el comportamiento dentro de cada indicador (de tiempo de respuesta, de evolución de servicios judiciales, de contenido y de tecnología).