



ESTUDIO COMPARADO  
**LA JUSTICIA EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO.**  
RETOS PARA LOS PAÍSES IBEROAMERICANOS







ESTUDIO COMPARADO

## E-JUSTICIA:

LA JUSTICIA EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO.

RETOS PARA LOS PAÍSES IBEROAMERICANOS 

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



**Dirección y coordinación:**

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

**Analistas y coautores del Estudio:**

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

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

Antoni Galiano Barajas, profesor de la UOC

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

Clelia Colombo Vilarrasa, investigadora del IN3

[www.ejusticia.org](http://www.ejusticia.org)

Junio 2006

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

Junio 2006

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

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

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



## Indice General

<b>Indice General</b> .....	<b>i</b>
<b>Indice de ilustraciones</b> .....	<b>iii</b>
<b>Indice de cuadros</b> .....	<b>v</b>
<b>Indice de tablas</b> .....	<b>vii</b>
<b>Indice de gráficos</b> .....	<b>viii</b>
<b>Presentación</b> .....	<b>I</b>
<b>I. Introducción</b> .....	<b>5</b>
I.1. Antecedentes, justificación y objetivos del estudio .....	5
I.2. Metodología.....	10
I.3. Estructura y contenido del estudio.....	13
I.4. Equipo de investigación.....	15
<b>II. La sociedad de la información en Iberoamérica: desarrollo</b> .....	<b>17</b>
II.1. Aproximación teórica a la sociedad de la información.....	17
II.2. Indicadores generales relativos a la transición a la SIC .....	36
II.3. Conclusiones.....	46
<b>III. La Sociedad de la Información en Iberoamérica: estrategia</b> .....	<b>49</b>
III.1. Estrategias nacionales para la sociedad de la información .....	49
III.2. Parámetros e indicadores generales relativos a la utilización de las TIC en la Administración Pública y avances de la Administración electrónica.....	56
III.3. Conclusiones.....	67
<b>IV. El Poder Judicial en la Sociedad de la Información</b> .....	<b>69</b>
IV.1. Contexto y elementos institucionales.....	69
IV.2. Estrategias de implantación de las tecnologías de la información y la comunicación en los sistemas judiciales iberoamericanos.....	75
IV.3. Conclusiones .....	78



<b>V. El desarrollo de la e-Justicia en Iberoamérica.....</b>	<b>81</b>
V.1. Modelo de análisis: el índice de desarrollo de la e-Justicia.....	81
V.2. Infraestructuras en TIC y justicia.....	95
V.3. Formación en TIC en la administración de justicia .....	101
V.4. La gestión de la información y el conocimiento en el ámbito judicial .....	104
V.5. Experiencias de e-Justicia en los países iberoamericanos.....	111
<b>VI. Cómo afecta la fractura digital a la implementación de la e-Justicia.....</b>	<b>185</b>
VI.1. Introducción .....	185
VI.2. Brecha digital, desarrollo económico y educación.....	186
VI.3. Liderazgo, marco de ordenación y entorno contextual .....	193
VI.4. Infraestructuras tecnológicas.....	195
VI.5. Sector TIC .....	200
VI.6. Alfabetización Digital .....	203
VI.7. Contenidos, Comunidad y Servicios.....	206
VI.8. Conclusiones: Barreras de la brecha digital a la e-Justicia.....	208
<b>VII. Recomendaciones.....</b>	<b>211</b>
VII.1. Ámbito general .....	211
VII.2. Infraestructuras.....	212
VII.3. Capacitación .....	213
VII.4. Contenidos y servicios.....	214
VII.5. Marco regulatorio .....	214
VII.6. Financiación .....	215
VII.7. Administración de Justicia y e-Justicia.....	216
VII.8. Evaluación y seguimiento.....	216
VII.9. Metas principales .....	217
<b>VIII. Bibliografía.....</b>	<b>219</b>
<b>IX. Anexos.....</b>	<b>223</b>
Anexo I. Estrategias nacionales para la sociedad de la información y el gobierno electrónico ..	224
Anexo II. Legislación .....	229
Anexo III. Estudios e Informes.....	231
Anexo IV. Sitios Web .....	234



## Indice de ilustraciones

- Ilustración 1: Componentes básicos y marco político y normativo de la transición a la Sociedad de la Información
- Ilustración 2: Estrategia de la administración electrónica (Portugal)
- Ilustración 3: Servicios en línea del Ayuntamiento de Barcelona a través del teléfono móvil (España)
- Ilustración 4: Espacio de participación social del gobierno federal (Brasil)
- Ilustración 5: Espacio para el pago de impuestos del gobierno (Argentina)
- Ilustración 6: Web del gobierno (Chile)
- Ilustración 7: Intranet del Consejo General del Poder Judicial (España)
- Ilustración 8: Red Iberoamericana de Documentación Judicial
- Ilustración 9: Extraordinary Case Remote Electronic Access for the Superior Court of California (EUA)
- Ilustración 10: Microprogramas radiofónicos (Honduras)
- Ilustración 11: Kiosco de información judicial (República Dominicana)
- Ilustración 12: Corte Suprema de Louisiana (EUA)
- Ilustración 13: First Judicial District of Pennsylvania (EUA)
- Ilustración 14: *Indiana Supreme Court* (EUA)
- Ilustración 15: Premios *Innovare* (Brasil)
- Ilustración 16: Sistema Argentino de Informática Jurídica (Argentina)
- Ilustración 17: La casita de Temis (Puerto Rico)
- Ilustración 18: Asesoramiento en línea para PC de la Escuela Judicial (Argentina)
- Ilustración 19: Sistema en línea de solución de problemas (Tabasco, México)
- Ilustración 20: El Judicial (enero-febrero 2006) (República Dominicana)
- Ilustración 21: *Boletim do Ministério da Justiça* (Portugal)
- Ilustración 22: Departamento de Justicia (Puerto Rico)
- Ilustración 23: Diario Oficial (Colombia)
- Ilustración 24: Bases de datos públicas y privadas de jurisprudencia (España)
- Ilustración 25: Sistema *Push* (Brasil)
- Ilustración 26: Información sobre el estado de los casos (Uruguay y Argentina)
- Ilustración 27: Certificado digital emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (España)
- Ilustración 28: Sistema *Checkplus* de impresión de cheques (República Dominicana)
- Ilustración 29: Sistema administrativo integrado (Venezuela)
- Ilustración 30: *Justiça sem papel* (Brasil)



- Ilustración 31: Búsqueda y consulta de casos (Puerto Rico)
- Ilustración 32: Solicitud certificados nacimiento (País Vasco-España)
- Ilustración 33: Obtención de certificados (Chile)
- Ilustración 34: Descarga de formularios (Puerto Rico)
- Ilustración 35: U.S.Court Forms (EUA)
- Ilustración 36: Formularios electrónicos de la Corte Suprema de California (County of San Mateo)  
(EUA)
- Ilustración 37: Pago de sanciones en línea. Northern territory government (Australia)
- Ilustración 38: Online child support calculation (Indiana-EUA)
- Ilustración 39: Formularios electrónicos de la Corte Suprema de California (County of San Mateo)  
(EUA)
- Ilustración 40: Offline child support calculator (Vermont-EUA)
- Ilustración 41: Servicio en línea de presentación de quejas del Consejo General del Poder Judicial  
(España)
- Ilustración 42: Sistema para la presentación de quejas y sugerencias en línea (Puerto Rico)
- Ilustración 43: Money Claim Online (UK)
- Ilustración 44: Fractura digital y e-Justicia

## Indice de cuadros

- Cuadro 1: Portal Presidencia de la República (México)
- Cuadro 2: Participación en el portal de la República (Brasil)
- Cuadro 3: Contratación electrónica (Perú)
- Cuadro 4: Pago de impuestos (Argentina)
- Cuadro 5: Información en la página web del gobierno (Chile)
- 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 (Brasil)
- 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 (Brasil)
- 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 (Brasil)
- 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 (EUA)
- Cuadro 45: *Money Claim Online* (UK)
- 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)



## Indice 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 nacionales de aplicación de las TIC a la administración de justicia
- 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 (respuestas múltiples)
- Tabla 13: Índice de desarrollo de la e-Justicia en Iberoamérica
- Tabla 14: Índice de Desarrollo Humano y *Networked Readiness Index*



## Indice de gráficos

- Gráfico 1: Implantación de tecnologías de telecomunicaciones en Iberoamérica
- Gráfico 2: Precio y usuarios de Internet en Iberoamérica
- Gráfico 3: Precio y usuarios de Internet en Iberoamérica (gráfico de dispersión)
- Gráfico 4: Correlación índices de administración electrónica
- Gráfico 5: Correlación índices de administración electrónica (gráfico de dispersión)
- Gráfico 6: Estadios de evolución de la e-Justicia
- Gráfico 7: Usos de las TIC en la gestión de la información
- Gráfico 8: Herramientas para la gestión de los expedientes judiciales
- Gráfico 9: Mecanismos de relación entre operadores jurídicos
- Gráfico 10: Mecanismos para la toma de decisiones judiciales
- Gráfico 11: Índice de desarrollo de la e-Justicia
- Gráfico 12: Componentes del índice de desarrollo de la e-Justicia
- Gráfico 13: Gasto destinado a aplicaciones TIC (% del PIB -2005)
- Gráfico 14: \$ per cápita destinados a Justicia (2004)
- Gráfico 15: % del presupuesto destinado al Poder Judicial (2004)
- Gráfico 16: N° Jueces por 100 mil habitantes (2003)
- Gráfico 17: Importancia relativa de los elementos contextuales (7 muy importante, 1 sin importancia alguna)
- Gráfico 18: Porcentaje de países con programas de formación en TIC
- Gráfico 19: Porcentaje de usos
- Gráfico 20: Frecuencia de usos
- Gráfico 21: Índice de accesibilidad de información judicial (%)
- Gráfico 22: Importancia relativa para las relaciones entre la administración de justicia y los operadores jurídicos (7 muy importante, 1 sin importancia alguna)
- Gráfico 23: Importancia relativa para la relación entre la administración de justicia y los ciudadanos (7 muy importante, 1 sin importancia alguna)
- Gráfico 24: Intranets en los órganos judiciales
- Gráfico 25: Herramientas de trabajo colaborativo en las intranets
- Gráfico 26: Canales de comunicación entre operadores
- Gráfico 27: Difusión de información a los ciudadanos
- Gráfico 28: Campañas informativas o de divulgación sobre la e-Justicia
- Gráfico 29: Soluciones para los problemas técnicos e informáticos



- Gráfico 30: Sistemas de información jurisdiccional
- Gráfico 31: Interconectividad entre operadores
- Gráfico 32: Intercambio de datos entre operadores jurídicos (por países)
- Gráfico 33: Canales de comunicación entre la administración de justicia y los ciudadanos
- Gráfico 34: Canales de comunicación entre operadores jurídicos y con los ciudadanos
- Gráfico 35: Obtención de certificados en línea
- Gráfico 36: Trámites en línea
- Gráfico 37: Países que permiten la tramitación en línea
- Gráfico 38: Relación interactiva con las partes implicadas por países
- Gráfico 39: Seguridad de los intercambios
- Gráfico 40: Asistencia jurídica a los ciudadanos
- Gráfico 41: Encuestas de satisfacción
- Gráfico 42: Aplicaciones de inteligencia artificial
- Gráfico 43: Índice de desarrollo de la e-Justicia en Iberoamérica
- Gráfico 44: Índice de desarrollo de la e-Justicia en Iberoamérica
- Gráfico 45: Índice de desarrollo de la e-Justicia por estadios
- Gráfico 46: Índice de desarrollo humano e Índice de desarrollo de la e-Justicia
- Gráfico 47: Índice de desarrollo humano e Índice de desarrollo de la e-Justicia (gráfico de dispersión)
- Gráfico 48: Índice de desarrollo de la e-Justicia e Índice de infraestructura tecnológica
- Gráfico 49: Índice de desarrollo de la e-Justicia e Índice de infraestructura tecnológica (gráfico de dispersión)
- Gráfico 50: Índice de desarrollo de la e-Justicia e Índice de Participación telemática
- Gráfico 51: Índice de desarrollo de la e-Justicia e Índice de Participación telemática (gráfico de dispersión)
- Gráfico 52: NRI-HDI
- Gráfico 53: NRI-EI
- Gráfico 54: NRI-IDH para los países de la Cumbre





## PRESENTACIÓN

La percepción de que los sistemas judiciales iberoamericanos han comenzado a entrar en la sociedad de la información y el conocimiento venía siendo compartida por cada vez más responsables y operadores de la administración de justicia. Sin embargo, hasta ahora, tal convicción era más el resultado de la observación dispersa y la intuición que del conocimiento cierto, pues dicho proceso no había sido objeto de la atención debida por parte de quienes desarrollan los principales índices y estudios periódicos sobre lo que se ha dado en denominar e-government, gobierno o administración electrónica.

Sabíamos de la existencia y uso de una gama de dispositivos, procedimientos y medios que abarca desde la comunicación horizontal entre órganos de un mismo grado jurisdiccional, boletines electrónicos de amplia cobertura o especializados, puntos públicos de acceso, bases de datos sobre sentencias y jurisprudencia, alertas de plazos, descarga de formularios, seguimiento de expedientes, remisión de escritos y documentos, intranets y portales informativos, entre otros. Es decir, hemos sido conscientes de que la presencia de las tecnologías de información y la comunicación (TIC) en la práctica de la administración de justicia se ha ido extendiendo de forma inexorable en los sistemas judiciales iberoamericanos. Pero carecíamos de un conjunto de parámetros asentados en una reflexión conceptual y en la observación sistemática de las prácticas de uso de medios digitales en la administración de justicia.

El estudio que ahora ponemos en sus manos, realizado por un equipo de la Universidad Abierta de Cataluña (UOC) por encargo del grupo de trabajo de e-Justicia de la XIII Cumbre Judicial Iberoamericana, viene a superar ese estado de percepción basado en nociones e intuiciones y a asentar el conocimiento de la situación en parámetros constatables.

A partir de este estudio sobre el grado de avance de la justicia iberoamericana hacia la sociedad del conocimiento contamos con una relación bastante exhaustiva sobre lo que ocurre en este proceso en nuestros países. Los indicadores han sido establecidos; y ahora disponemos de una propuesta de índice de desarrollo de la e-Justicia que ha sido 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. Podemos afirmar que, efectivamente, la e-Justicia es un fenómeno de la realidad iberoamericana, incipiente, pero distinguible entre los múltiples procesos de renovación que hemos acometido en los últimos años.



Es un fenómeno incipiente por cuanto la existencia de las aplicaciones y su uso manifiestan que ha comenzado a cambiar un paradigma y que nuevos procesos y procedimientos de administración de justicia comienzan a surgir, pero todavía no tienen ni la extensión ni la intensidad como para afirmar que la e-Justicia está en situación de pleno desarrollo. Precisamente una de las aportaciones del estudio que presentamos es proveernos de un modelo de análisis y comprensión en cuatro fases –no consecutivas—que caracterizan el uso de las tecnologías de información y comunicación en la administración de justicia: información, gestión, relación y decisión.

Más importante es, quizás, que el estudio nos señala que entre los factores más relevantes para establecer la e-Justicia se encuentran la alfabetización informacional y la e-conciencia o e-awareness sobre lo que implica el mundo digital en materia de administración de justicia. Y esta cuestión nos lleva a apreciar, determinar y evaluar el peso de la brecha digital. No sólo de la que pueda existir entre los diversos países que componemos la comunidad iberoamericana, sino más importante aún, la que existe dentro de nuestros propios países.

Dado que el objetivo de una transformación como la que supone el establecimiento y desarrollo de la e-Justicia es facilitar el acceso ciudadano a una justicia más eficaz y transparente, este aspecto toma particular relevancia.

El estudio señala que entre los diversos operadores y usuarios de la justicia deberá desarrollarse tanto la capacidad de utilizar los medios digitales como la comprensión de las implicaciones que tienen tales medios y las relaciones que se establecen entre los diversos operadores. El uso de los dispositivos y procedimientos no es una cuestión meramente técnica, sino que se requieren conocimientos jurídicos previos que muchos ciudadanos no tienen. De ahí que la extensión de la capacitación para utilizar y comprender medios digitales totalmente nuevos para una parte de los operadores y usuarios deberá estar acompañada de la asistencia jurídica requerida por los ciudadanos para que puedan acceder y entender la complejidad del entramado jurídico y judicial que ahora estará más a su alcance desde el punto de vista físico y con los cuales podrá interactuar de forma más directa.

El corolario de una expansión tal de las interacciones entre ciudadanía y justicia es que se requiere desarrollar una cultura de la seguridad digital, pues los riesgos para las transacciones, los datos y las identidades se multiplicarán.

En el vértice de todo este proceso está el liderazgo de los procesos y sistemas judiciales, pues la mayoría de las decisiones a tomar para el establecimiento de la e-Justicia depende del liderazgo



institucional, según se ha constatado en el estudio. El desarrollo de una cultura digital en dicho liderazgo es una cuestión impostergable, tanto o más como la capacitación informacional de los operadores y ciudadanos. Mientras entre los líderes de la e-Justicia persista una brecha digital, este el proceso de transformación de la administración de justicia no estará definitivamente asegurado.

La estrategia global de desarrollo de la sociedad de la información en el ámbito de la Justicia debe ser vinculada a la estrategia de administración electrónica o e-gobierno, allí donde ha operado hasta ahora como una acción particular del sector justicia. Sin embargo, más allá de la estrategia nacional de sociedad de la información, la estrategia de administración electrónica de la Justicia debe garantizar—más que cualquier otro sector—que el sector judicial tiene los medios para realizar tareas de información, gestión y comunicación de forma digital, lo que significa la dotación de infraestructuras y los canales adecuados para que todos los operadores se interrelacionen.

Todos los agentes de la justicia deben estar en esta línea. De nada sirve que los jueces dispongan de tecnología punta si los procuradores y abogados con los que trabajan aún funcionan con infraestructuras del siglo pasado o si la sociedad civil entiende la utopía informacional como algo inalcanzable y selecto.

Las infraestructuras para los agentes que trabajarán con las instituciones Judiciales son tanto o más importantes que las de la misma administración de justicia, dado que cualquier asimetría implicará cuellos de botella que redundarán en un menor rendimiento de todo el sistema.

Es precisamente por esto que además de la dotación de infraestructura se señala en el estudio que el desarrollo de competencias entre los diferentes operadores y usuarios debe ir más allá de la capacitación en el uso de dispositivos, para alcanzar una alfabetización digital totalmente funcional.

Pero los retos de la e-Justicia no terminan ahí. Desde las Reglas de Heredia se ha ido desarrollando un nuevo paradigma jurídico que ya anuncia cambios en conceptos establecidos en base a un entorno que está siendo modificado radicalmente y que ha puesto en tela de juicio formas y definiciones cuya validez se tambalea: derechos de propiedad intelectual; derechos de imagen y publicidad; derecho a la intimidad y salvaguarda del honor, derecho de acceso. El debido proceso, como concepto y suma de garantías, se complejiza. En los próximos años, acometer la tarea de adecuar los procedimientos, procesos y garantías, los derechos, a las nuevas tecnologías será más que una exigencia, una condición básica para el funcionamiento de la administración de justicia.



Porque la justicia en la era digital, en la sociedad en red, es un conglomerado de contenidos digitales, prácticas y comunidades virtuales, realidades digitales y servicios en línea para los que muchas de las disposiciones y procedimientos actuales no podrán servir de marco regulatorio.

La adaptación del marco legal a las nuevas realidades será impostergable: jurisdicción, definición de crimen o propiedad intelectual son algunos conceptos que ya han sido puestos en tela de juicio y que han motivado intensos debates y drásticos cambios en el marco legal de muchos países.

Esta es la realidad que ha comenzado. La de la e-Justicia, sobre cuyo desarrollo en Iberoamérica este primer estudio comparado advierte, anuncia y define algunas de las líneas de desarrollo y de las estrategias más promisorias. Pero también algunos de los riesgos y retos que deberán ser sorteados por quienes tienen la atribución de tomar las decisiones.

Luis Henry Molina

Director Escuela Nacional de la Judicatura República Dominicana

Coordinador del Grupo de Trabajo e-Justicia



## 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.”<sup>1</sup>

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.<sup>2</sup>

### **I.1.2. Justificación**

Como ya se indicaba en la propuesta de actividades elaborada por el propio Grupo de Trabajo, la implantación de las vastas redes de 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.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> 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

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Castells, Manuel, *La Galaxia Internet*, Plaza y Janés, Madrid, 2001



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 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.1.3. 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.

## **1.2. 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** 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 en 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 y 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](http://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.

### ***1.3. 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 0,38 (el nivel máximo es 1).

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 0,2 y 0,3 como son Colombia, Guatemala, Honduras, Panamá, Perú y Uruguay); los que se encuentran alrededor de la media de la región (entre 0,3 y 0,4: Chile, Cuba, España, México, Portugal y República Dominicana); y aquellos con índices superiores al 0,4 (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 0,6). 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 documentales<sup>4</sup> 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.

#### ***1.4. 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.

---

<sup>4</sup> 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.



- 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.
- Lic. Clelia Colombo Vilarrasa. Becaria de investigación y doctoranda del programa sobre Sociedad de la Información IN3-UOC.
- Lic. Antoni Galiano Barajas. Profesor de Derecho Público. Miembro del Grupo de Investigación sobre e-Justicia..
- 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 expertos y representantes de los poderes judiciales iberoamericanos que han tomado parte en el Grupo de Trabajo sobre E-Justicia preparatorio la XIII Cumbre: Patricia Bonilla, Alcides Diniz, Héctor Arturo Hermoso Larragoiti, Shyrlei María de Lima, Carlos Melo Marinho, Kattia Morales Navarro, Francisco Paulo Soares López y Edith Urtecho López y, en particular, a su responsable 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. Agradecimiento que se hace extensivo, en particular, a la Secretaria Pro-Tempore de la Cumbre y representante del Poder Judicial de la República Dominicana, Gloria Cecilia Cuello.

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](http://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

En los siguientes apartados vamos a esbozar el estado actual del desarrollo de la sociedad de la información en los países miembros de la Cumbre.

En el apartado II.1 haremos una introducción teórica a la sociedad de la información, apuntando los conceptos básicos, sus principales características y aquellos puntos críticos que pueden ayudarnos a hacernos una idea del grado de desarrollo de la sociedad de la información de una determinada región.

En el siguiente apartado, II.2, mostraremos algunos indicadores extraídos de distintas fuentes estadísticas, pasando a continuación a comentarlos y compararlos entre ellos para poder extraer algunas conclusiones y, sobretodo, plantear cuál es el marco de evolución de las TIC en cada país, de forma que pueda entenderse mejor lo expuesto en los siguientes apartados, referidos ya, estrictamente, al ámbito de la administración electrónica de Justicia.

### II.1. *Aproximación teórica a la sociedad de la información*

Desde que Simon Moores<sup>5</sup> acuñara el término *brecha digital* en 1996 para hacer referencia a la fractura que podía haber entre "conectados" y "no conectados"<sup>6</sup>, 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.

---

<sup>5</sup> 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.

<sup>6</sup> [http://es.wikipedia.org/wiki/Brecha\\_digital](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 vengán 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.

En la Ilustración I hemos querido representar un esquema de los principales componentes de la Sociedad de la Información así como su relación con el ámbito político y normativo asociados a ellos. El desarrollo de este capítulo sigue, aproximadamente, este mismo esquema. Cabe aclarar que, como esquema, no pretende contener todos los conceptos y aspectos posibles, sino únicamente dar una idea de las grandes áreas o temáticas.

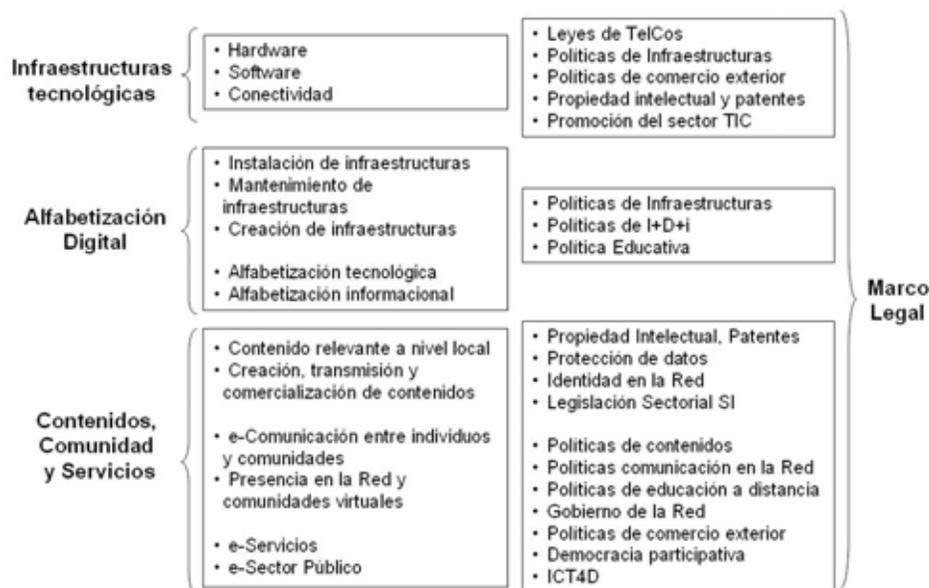


Ilustración I: Componentes básicos y marco político y normativo de la transición a la Sociedad de la Información.

Fuente: elaboración propia



## 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 telefonía – fija o móvil – o bien de conectividad entre ordenadores a través de ISP<sup>7</sup> 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 límite de la obsolescencia

---

<sup>7</sup> Del Inglés *Internet Service Provider* o Servicio de Provisión de Internet



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"<sup>8</sup> 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.

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 es para, sin dar una visión exhaustiva de la cuestión, no pasar por alto lo que a todas luces es un constituyente básico de la Sociedad de la Información a nivel de infraestructuras tecnológicas.

---

<sup>8</sup> 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 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<sup>9</sup> 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 de las herramientas que utilice un usuario en su ordenador va 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

---

<sup>9</sup> Evitaremos entrar aquí en el debate sobre las similitudes y diferencias – operativas e ideológicas – entre programario libre y programario abierto.



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<sup>10</sup>.

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 dispositivos 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 RTB<sup>11</sup> y una llamada a un proveedor de Internet, el uso de dichas líneas de cobre a altas frecuencias para disponer de mayor ancho de banda<sup>12</sup>, 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

---

<sup>10</sup> Estos datos pueden hallarse más adelante en la sección II.2, especialmente en las subsecciones II.2.2 y II.2.3

<sup>11</sup> Red Telefónica Básica

<sup>12</sup> Comúnmente se llama a estas líneas ADSL o de banda ancha.



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 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 política<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> 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.



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 de tecnologías de la información y la comunicación se enmarca en el ámbito de los servicios de la Sociedad de la Información, hemos querido 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 país<sup>14</sup>, 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 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

---

<sup>14</sup> 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.



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 de 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 que arrastrará a los demás actores y sectores** – en



contraposición a la **estrategia push, efecto directo de las políticas públicas** de sociedad de la información. 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. En 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, sobretodo, 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**"<sup>15</sup>. Si a la Sociedad de la Información

---

<sup>15</sup> Ortoll Espinet, Eva. (Coordinadora). (2005) *Alfabetització i exclusió digital*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya



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.

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 de la traducción que podemos trabajar desde casa asistidos por el computador: habrá que saber cuáles son los mejores recursos lingüísticos especializados de la red; cómo rentabilizar el procesador de textos con aplicaciones de traducción asistida, diccionarios, correctores, macros; cómo 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 de 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 código de circulación, 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, a cualquier agente relacionado con la administración de justicia no le bastará con tener unos conocimientos jurídicos, 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 portadora 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 V.I 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 un dialecto africano 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, sobretodo 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 y la toma de decisiones – como se indica al final de la sección V.1.2 – 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 es, 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 sociedad<sup>16</sup>.

### 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 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 las infraestructuras estarán al servicio del ciudadano o el ciudadano al servicio de las infraestructuras dependerá de la flexibilidad e iniciativa de las instituciones para adelantarse y

---

<sup>16</sup> 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.



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 sinfín 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 VI.

## **II.2. Indicadores generales relativos a la transición a la SIC**

En el apartado II.1 hemos realizado una introducción teórica a la Sociedad de la Información y el Conocimiento, haciendo referencia a sus características y conceptos principales -infraestructuras tecnológicas, sector TIC, alfabetización digital, contenidos, servicios y comunidad, así como el marco político y legal-. En el apartado siguiente nos ocupamos del desarrollo de los indicadores relativos a la transición a la Sociedad de la Información y el Conocimiento en los distintos países de Iberoamérica. A tal efecto haremos 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.

### **II.2.1. Infraestructura de telecomunicaciones**

El estado de infraestructura de telecomunicaciones de los países de Iberoamérica se estudia a partir del **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)<sup>17</sup>, para el informe anual “*Global E-Government Readiness Report. From E-Government to E-Inclusion*”<sup>18</sup>.

---

<sup>17</sup> UNPAN: The United Nations Online Network in Public Administration and Finance

<sup>18</sup> UNPAN (2005) “Global E-Government Readiness Report. From E-Government to E-Inclusion”. United Nations: New York



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

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.

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 UNPAN

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

En segundo lugar se observa 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 República Dominicana -donde ha aumentado 0'02 puntos-. En la situación opuesta encontramos Argentina como 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 apuntar que el país que ha avanzado más posiciones en relación a los otros en base al índice de infraestructura de telecomunicaciones es República 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 más 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.

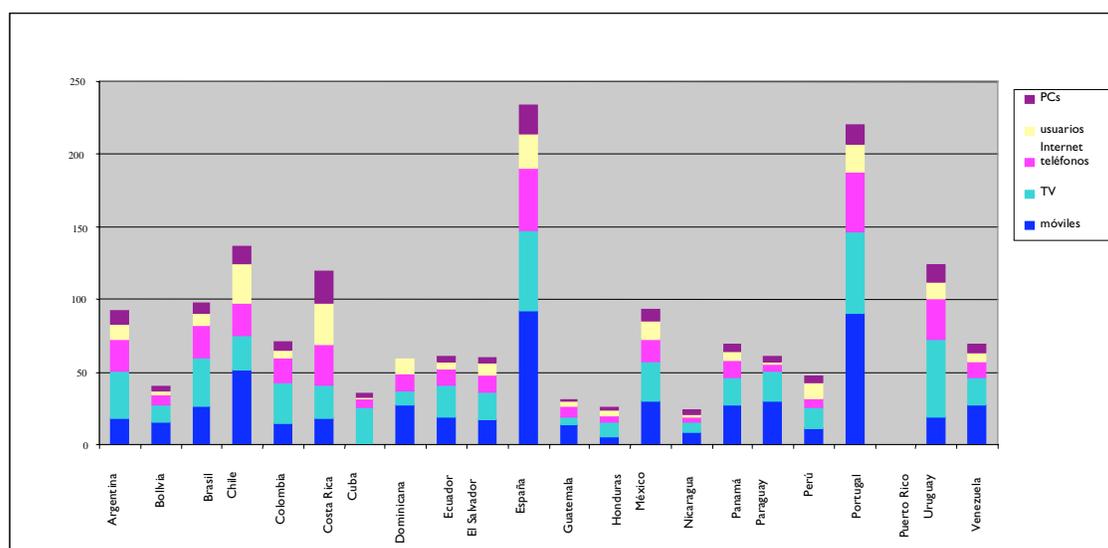


Gráfico 1: Implantación de tecnologías de telecomunicaciones en Iberoamérica

Fuente: elaboración propia a partir de los datos de UNPAN (2005)

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.

### II.2.2. Las distintas tecnologías de telecomunicaciones

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 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.

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	sd	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, 2005

Fuente: elaboración propia a partir de los datos de UNPAN (2005)

**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.

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 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 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%).

### **II.2.3. Usuarios de Internet**

Al estudiar los usuarios de Internet que hay entre la población de los países de Latinoamérica, España y Portugal, hacemos referencia al porcentaje de habitantes de cada país que utiliza Internet, al ancho de banda de conexión a la red y al 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 posición<sup>19</sup>.

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.

#### II.2.4. Calidad y precio de la conexión

**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 contratado<sup>20</sup>. 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).

---

<sup>19</sup> UNPAN (2005) Op. Cit.

<sup>20</sup> 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](http://www.worldbank.org))

En cuanto al precio de Internet observamos también diferencias importantes entre los diversos países estudiados<sup>21</sup>, 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 mas 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, tal como se ha apuntado en el apartado II.1.1. 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.

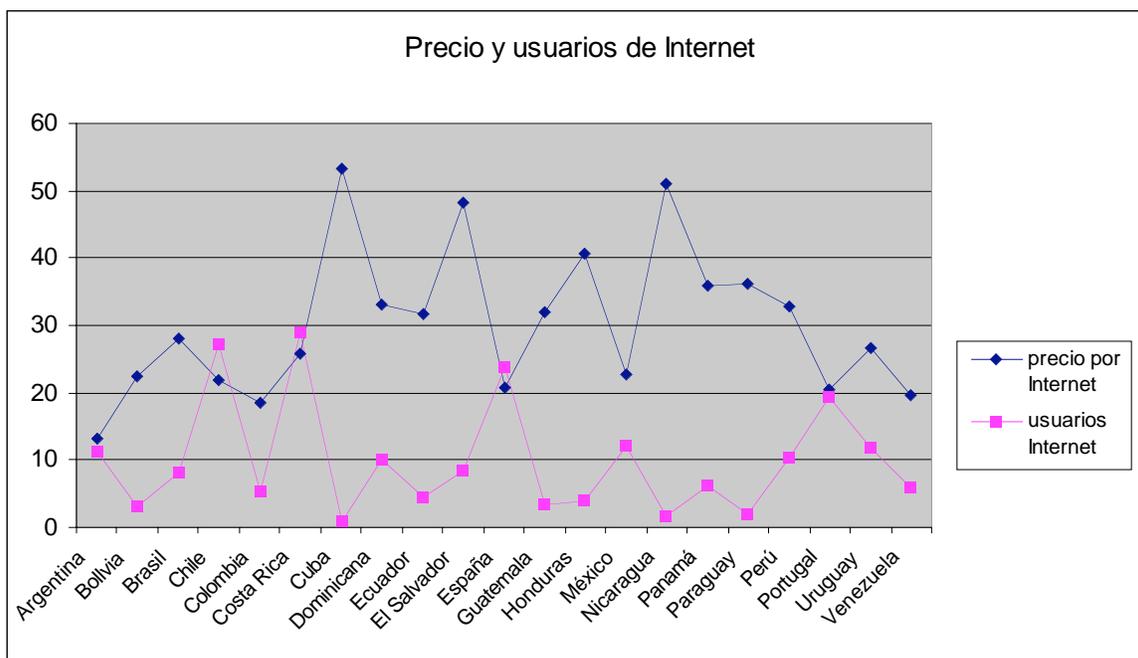


Gráfico 2: Precio y usuarios de Internet en Iberoamérica

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de "ICT at a Glance". World Bank ([www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)) y UNPAN (2005), Op. Cit

<sup>21</sup> 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](http://www.worldbank.org))

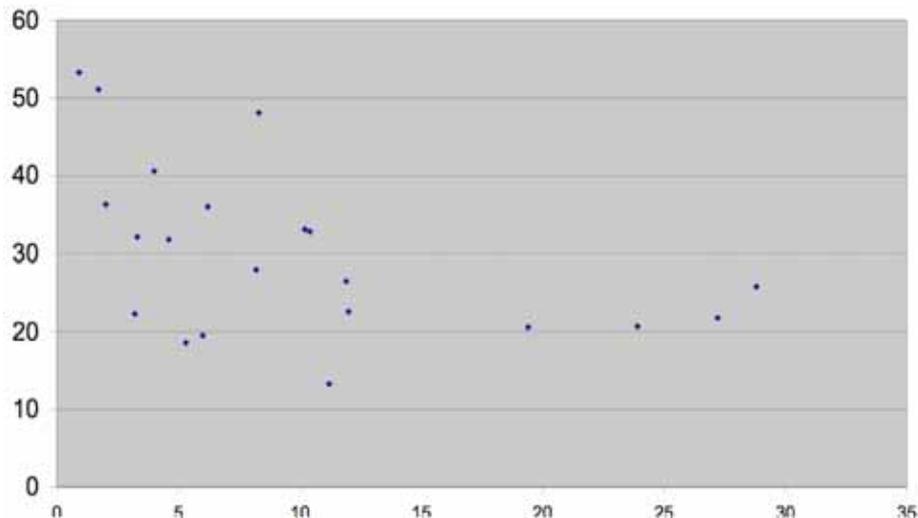


Gráfico 3: Precio y usuarios de Internet en Iberoamérica (gráfico de dispersión)

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

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)<sup>22</sup>, 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 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

---

<sup>22</sup> No refleja exactamente las palabras en inglés, pero traduce su significado.



telecomunicaciones similar pueden tener grados de preparación de desarrollo y utilización de las mismas distintos, y viceversa.

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)

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

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 TIC, datos que deben tenerse en cuenta para el diseño de estrategias de e-Gobierno, e-Administración o e-Justicia.

### **II.3. Conclusiones**

Una vez apuntados los principales elementos, conceptos, características e indicadores generales relativos a la transición a la Sociedad de la Información y el Conocimiento, pasamos a exponer las principales conclusiones que se desprenden del capítulo.

En primer lugar cabe apuntar que **la revolución que han supuesto las TIC no afecta por igual a todos los países del globo**<sup>23</sup>. Existen importantes diferencias en cuanto a la capacidad de los países para poder vivir en la Sociedad de la Información, al acceso a las TIC, o a la capacidad de los ciudadanos para utilizarlas de forma eficaz y eficiente, elementos que constituyen el potencial de crecimiento y progreso del que están invirtiendo.

El desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento guarda relación con la existencia de infraestructuras de telecomunicaciones pero también con el nivel de preparación de cada uno de los países para beneficiarse de las TIC y participar en su desarrollo. En este sentido, al ocuparnos del desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento en los países miembros de la Cumbre, hay que tener en cuenta distintos elementos, a saber:

- Las **infraestructuras tecnológicas existentes** en estos países, tanto a nivel de maquinaria (hardware), que supone disponer de aparatos que permitan el acceso a los contenidos y servicios digitales; como a nivel de programario (software), que implica disponer de aplicaciones que ejecuten las tareas específicas; como a nivel de conectividad, de capacidad de interconexión entre las distintas infraestructuras a modo de red.
- El **desarrollo del sector TIC** en cada uno de los países, en relación a la instalación, la inversión, el mantenimiento y el desarrollo de infraestructuras tecnológicas.
- La **alfabetización digital** de la población, entendida como la capacidad de utilizar la tecnología, de utilizarla de manera eficiente y de comprender las implicaciones de su existencia para la sociedad.

---

<sup>23</sup> Volvemos sobre este tema en el apartado VI. Cómo afecta la fractura digital a la implementación de la e-Justicia



- La creación de **contenidos, comunidad y servicios** a través de las TIC, que marca el nivel real de digitalización de una sociedad. Los contenidos deben ser de utilidad para los internautas, debe darse una intercomunicación entre individuos y comunidades, y deben proveerse servicios a los ciudadanos a través de las TIC.
- El **marco político y legal** que promueve, acompaña y regula la Sociedad de la Información y el Conocimiento, a nivel de políticas de infraestructuras, políticas educativas, políticas de acceso y políticas de contenidos.

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

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

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





### III. LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN IBEROAMÉRICA: ESTRATEGIA

#### 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.<sup>24</sup> 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,

---

<sup>24</sup> 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).



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.<sup>25</sup>

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”.<sup>26</sup>

### 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, sobretodo en países como Brasil y México y centradas básicamente en la integración de soluciones informáticas para la gestión.<sup>27</sup> Pero no es

---

<sup>25</sup> <http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/s21012.htm> (última visita 18.04.2006)

<sup>26</sup> <http://www.itu.int/wsis/docs2/tunis/off/7-es.html> (última visita: 28.03.2006).

<sup>27</sup> 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.



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 Red<sup>28</sup>) 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 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	<a href="http://www.pnge.sgp.gov.ar/">http://www.pnge.sgp.gov.ar/</a>

<sup>28</sup> 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.



Bolivia	Sociedad de la información	2002	Agencia para el desarrollo de la sociedad de la información	Presidencia del Congreso y Vicepresidencia de la República	<a href="http://www.adsib.gov.bo/">http://www.adsib.gov.bo/</a>
Brasil	Programa de Gobierno Electrónico	2003	Departamento de Governo Eletrónico	Ministerio de Planeamiento	<a href="http://www.governoeletronico.e.gov.br/">http://www.governoeletronico.e.gov.br/</a>
Chile	Agenda de Gobierno electrónico Agenda Digital	2002-2003	Coordinador Gubernamental de Tecnologías de Información y Comunicación Secretaría General de la Presidencia	Presidencia	<a href="http://www.tramitefacil.gov.cl">http://www.tramitefacil.gov.cl</a> <a href="http://www.infocentros.gob.cl/coni/red/inf_index.htm">http://www.infocentros.gob.cl/coni/red/inf_index.htm</a>
Colombia	Agenda de Conectividad	2000	Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración pública	Ministerio de Comunicaciones	<a href="http://www.agenda.gov.co/">www.agenda.gov.co/</a>
Costa Rica	Gobierno Digital 2002-2006	2002	Comisión Nacional de Políticas en Tecnologías de la Información y la Comunicación (CONATIC)	Ministerio de Ciencia y Tecnología	<a href="http://www.micit.go.cr">http://www.micit.go.cr</a>
Cuba	Plan Informatización de la sociedad INFOSOC	2004	Oficina para la Informatización	Ministerio de la Informática y las Comunicaciones	<a href="http://www.mic.gov.cu/hinfosoc.aspx">http://www.mic.gov.cu/hinfosoc.aspx</a>
Ecuador	Agenda Nacional de Conectividad	2003	Consejo Nacional de Telecomunicaciones Secretaría Nacional de Telecomunicaciones	Presidencia	<a href="http://www.conatel.gov.ec/espanol/agendaconectividad/contenido_AgendaConectividad.htm">http://www.conatel.gov.ec/espanol/agendaconectividad/contenido_AgendaConectividad.htm</a>
El Salvador	Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico Estrategia e-País	2004	Secretaría Técnica de la Presidencia	Presidencia	<a href="http://www.elsalvador.gob.sv/">http://www.elsalvador.gob.sv/</a>
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	<a href="http://www.csi.map.es/">http://www.csi.map.es/</a> <a href="http://www.planavanza.es">www.planavanza.es</a> <a href="http://www.red.es">www.red.es</a>
Guatemala	Programa de Gobierno Electrónico	2004	Subcomisión de Gobierno electrónico de la Comisión Intersectorial de Información e Informática	Presidencia	<a href="http://216.147.0.214/main.php?parent_id=41&amp;id_area=55">http://216.147.0.214/main.php?parent_id=41&amp;id_area=55</a>
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	<a href="http://www.innova.gob.mx/ciudadanos/">http://www.innova.gob.mx/ciudadanos/</a>
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	<a href="http://www.concyt.gob.gt/">http://www.concyt.gob.gt/</a>



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	<a href="http://201.226.144.133/innovacion/">http://201.226.144.133/innovacion/</a>
Paraguay	Plan Nacional hacia la Sociedad de la Información	2002		Ministerio de Industria y Comercio	<a href="http://www.mic.gov.py/">http://www.mic.gov.py/</a>
Perú	Estrategia de Gobierno electrónico	2003	Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información	Presidencia del Consejo de Ministros	<a href="http://www.peru.gob.pe/AgendaDigitalPeru/agendadigitalperu.htm">http://www.peru.gob.pe/AgendaDigitalPeru/agendadigitalperu.htm</a>
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	<a href="http://www.ligarportugal.pt/">http://www.ligarportugal.pt/</a>
Puerto Rico	Proyecto de Gobierno Electrónico	2003		Gobernador del Estado	<a href="http://www.gobierno.pr/gprportal/inicio">http://www.gobierno.pr/gprportal/inicio</a>
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	<a href="http://www.edominicana.gov.do/">http://www.edominicana.gov.do/</a>
Uruguay	Uruguay en Red – Gobierno en Red	2000	Comité Nacional para la Sociedad de la Información	Presidencia de la República	<a href="http://www.uruguayenred.gub.uy/">http://www.uruguayenred.gub.uy/</a>
Venezuela	Estrategias de gobierno electrónico en Venezuela	2001	Viceministerio de Tecnología de Información	Ministerio de Ciencia y Tecnología	<a href="http://portal.cnti.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico.pdf">http://portal.cnti.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico.pdf</a>

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.

Este liderazgo para impulsar el proceso de transición a la sociedad de la información. Así ha sido ampliamente reconocido. Por ejemplo, por lo que respecta a 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”.<sup>29</sup>

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 Cumbre<sup>30</sup>:

- 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 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.

---

<sup>29</sup> Comunicación COM(2003) 567 final de 26 de septiembre de 2003.

<sup>30</sup> Véase Hilbert, Bustos, Ferraz, *op.cit.* págs. 28-32.



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 CEPAL<sup>31</sup>, 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 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.

---

<sup>31</sup> Ver nota 27 anterior.

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.



Ilustración 2: Estrategia de la administración electrónica (Portugal)

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

#### III.2.1. **Los usos de las TIC en las administraciones públicas**

El uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de las Administraciones públicas tiene 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.<sup>32</sup> Por otro lado, se utilizan regularmente las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar e incrementar las relaciones entre las

<sup>32</sup> 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



Administraciones públicas y los ciudadanos a través, por ejemplo, de la puesta en marcha de páginas web en Internet mediante 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.

También son diversas las tipologías de tecnologías de la información y la comunicación utilizadas por las Administraciones públicas tanto a nivel interno como en sus 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 agenda electrónica o PDA o la televisión por IP. 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 medios o canales para que éstos se puedan relacionar con ella a fin de que cada uno pueda escoger aquél que se adecue más a sus necesidades.

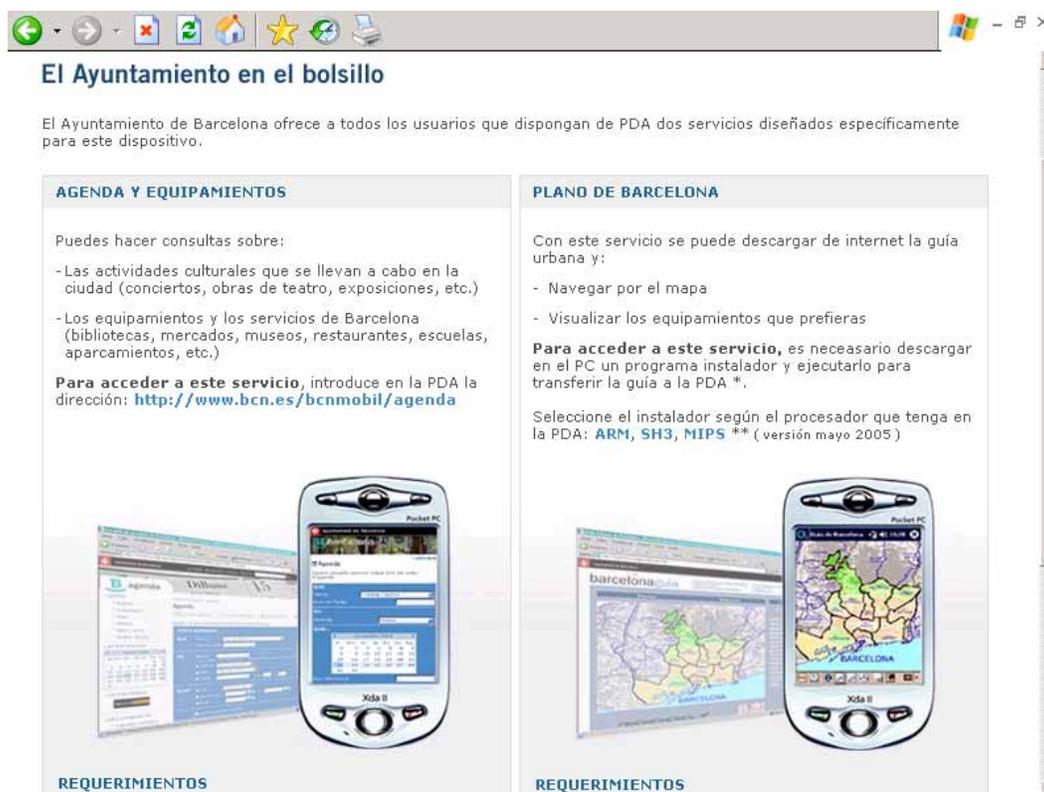


Ilustración 3: Servicios en línea del Ayuntamiento de Barcelona a través del teléfono móvil (España)

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) .

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.

Generalmente, se distinguen **cuatro niveles** 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 1: 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:** 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 2: 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](http://www.brasil.gov.br/participacao_popular)



Ilustración 4:Espacio de participación social del gobierno federal (Brasil)

- **Interacción bilateral:** La fase de interacción bilateral permite cumplimentar 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 3: 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:** 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 4: 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 5: Espacio para el pago de impuestos del gobierno (Argentina)

Como se podrá observar posteriormente 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.



Ilustración 6: Web del gobierno (Chile)

### III.2.2. 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 basado 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 5: 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](http://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
República Dominicana	0,4076	82	60	-22
Uruguay	0,5387	49	47	-2
Venezuela	0,5161	55	93	+38

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

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

La región latinoamericana ocupa una posición intermedia en el ranking 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 2004	Ranking 2004	Ranking 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

Tabla 6: Cuarta encuesta anual sobre gobierno electrónico

Fuente: (Darrell, 2004)

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.

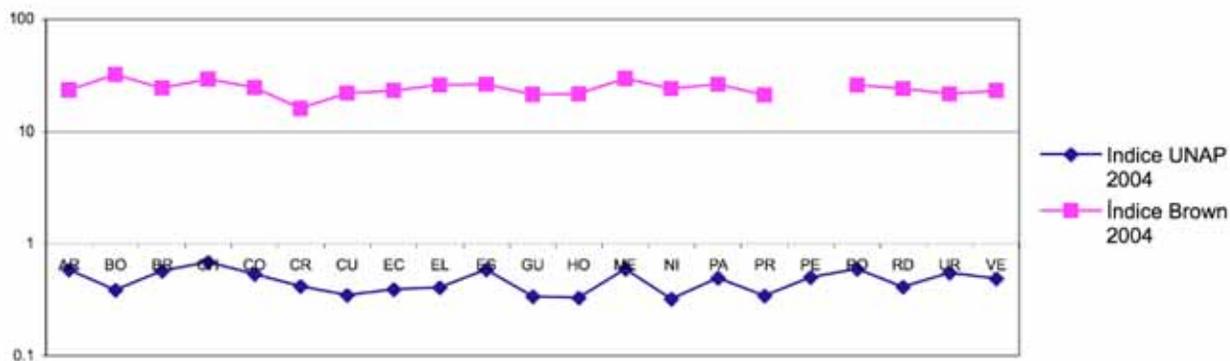


Gráfico 4: Correlación índices de administración electrónica

Fuente: Elaboración propia

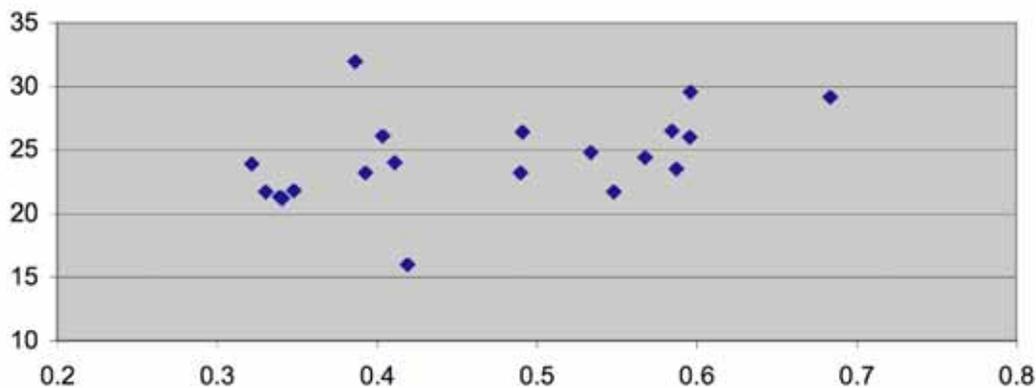


Gráfico 5: Correlación índices de administración electrónica (gráfico de dispersión)

Fuente: Elaboración propia

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.

Finalmente queremos llamar 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	Informac. estadio I	Informac. estadio II	Interac.	Interac. bidireccional	Transacción	Total	Índice participación telemática
1. Chile	37	100	93	93	85	65	86,50	0,5873
2. México	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. Perú	79	100	76	70	0	22	52,92	0,2698
8. Panamá	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. República 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

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

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

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.



### **III.3. Conclusiones**

En la primera parte del presente capítulo se ha constatado que, en la actualidad, prácticamente todos los países integrantes de la Cumbre Judicial Iberoamericana han elaborado estrategias y puesto en marcha políticas para facilitar su integración en la nueva realidad informativo-comunicacional y aprovechar de este modo las oportunidades de desarrollo que ofrece la nueva sociedad red. Ha sido sobre todo en los últimos cinco años cuando estos planes y estrategias se han generalizado en toda la región. Para ello fue decisiva la Cumbre de las Américas celebrada en 2001 y la Agenda de la Conectividad que en ella se adoptó.

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

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

Desde el punto de vista de las prioridades, se observa que las distintas estrategias nacionales formuladas hasta el momento insisten particularmente en las cuestiones de conectividad y acceso, así como de alfabetización digital y, desde el punto de vista sectorial, la mayoría han hecho especial hincapié en el avance del gobierno y la administración electrónicos, aunque sorprende que en prácticamente en ningún caso se menciona la e-justicia como ámbito prioritario (mientras sí lo son la e-salud, la e-economía o la e-educación, por ejemplo).

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

En la segunda parte del capítulo se han ofrecido algunos datos e indicadores cuantitativos relativos a la preparación de los países analizados para desarrollar plenamente la administración electrónica



(también en el ámbito de la administración de justicia) y los avances que están realizando en este sector. Para ello se ha partido de metodologías ya consolidadas de medición del desarrollo de la administración electrónica que, en general, consideran el grado en que las tecnologías se utilizan para ofrecer **información** a los ciudadanos y empresas, facilitar la **interacción** –uni o bidireccional- con la propia Administración o incluso permitir la **tramitación** completa de expedientes por vía electrónica.

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

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

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



## 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.

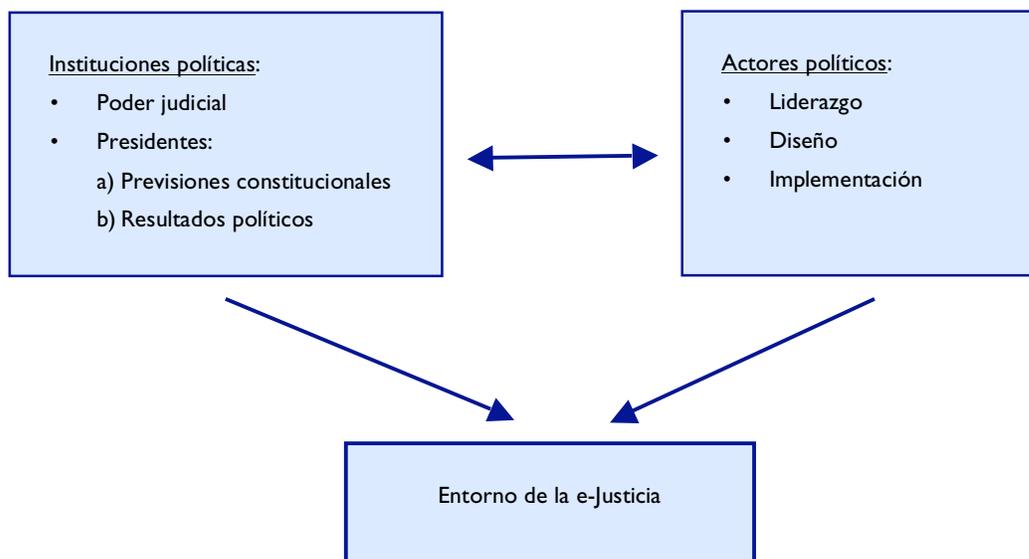
Dicho en otros términos, ¿el proceso de incorporación de las TIC en el ámbito de la administración de justicia es más intensivo en aquellos países en los que el presidente cuenta con un partido político disciplinado con mayoría absoluta en la asamblea o en aquellos países en los que esto no sucede y 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 las 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 una 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:

Países	Estrategia e- Justicia	Liderazgo	Reformas legales emprendidas
Argentina	“Bases para la Informatización General el 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 n° 25506 de Firma Electrónica y Digital (14/12/2001). Ley n° 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 Tecnológica 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 n° 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 Ley 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)	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	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 el Órgano Judicial (1999-2006)		Ley 13 del 15/04/1997. 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

Tabla 8: Estrategias nacionales de aplicación de las TIC a la administración de 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.

### **IV.3. Conclusiones**

En este capítulo se ha partido de la concepción de las iniciativas de la e-Justicia como un conjunto de políticas públicas encaminadas directamente a procurar nuevos servicios a los ciudadanos en el ámbito judicial o a mejorar los procesos judiciales en términos de su efectividad, su transparencia... Bajo esta perspectiva, resulta fundamental la caracterización básica del marco institucional en el que las iniciativas de e-Justicia se desarrollan ya que este ejercicio permitirá determinar, entre otros elementos, los actores claves del proceso que posibilitan estas iniciativas y cómo y hasta qué punto estos actores pueden ejercer el liderazgo político necesario para el éxito de la e-Justicia. Precisamente, será bajo el liderazgo político de estos actores que las acciones o programas para la implementación de la e-Justicia tomarán su forma definitiva. Evidentemente, el diseño político institucional determinará el grado de consenso necesario entre los diferentes actores para el éxito de las iniciativas de e-Justicia y cuáles son los parámetros que permiten la construcción de este acuerdo político. En este sentido, en este capítulo se han destacado aquellas variables que determinan la capacidad de los presidentes para el impulso de las iniciativas de la e-justicia (capacidad de veto, exclusividad legislativa o presupuestaria...) y también las variables que afectan la capacidad de liderazgo político ejercido por parte del poder judicial (variables que se comprueba que están íntimamente relacionadas con el grado de independencia del Poder Judicial).

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



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





## **V. EL DESARROLLO DE LA E-JUSTICIA EN IBEROAMÉRICA**

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

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. Nos proponemos, pues, 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, el grado de la complejidad y la intensidad de la interacción. En particular, se ha considerado que cuanto mayor sea la complejidad de las tecnologías de la

información y la comunicación y cuanto mayor sea 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 6, 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.

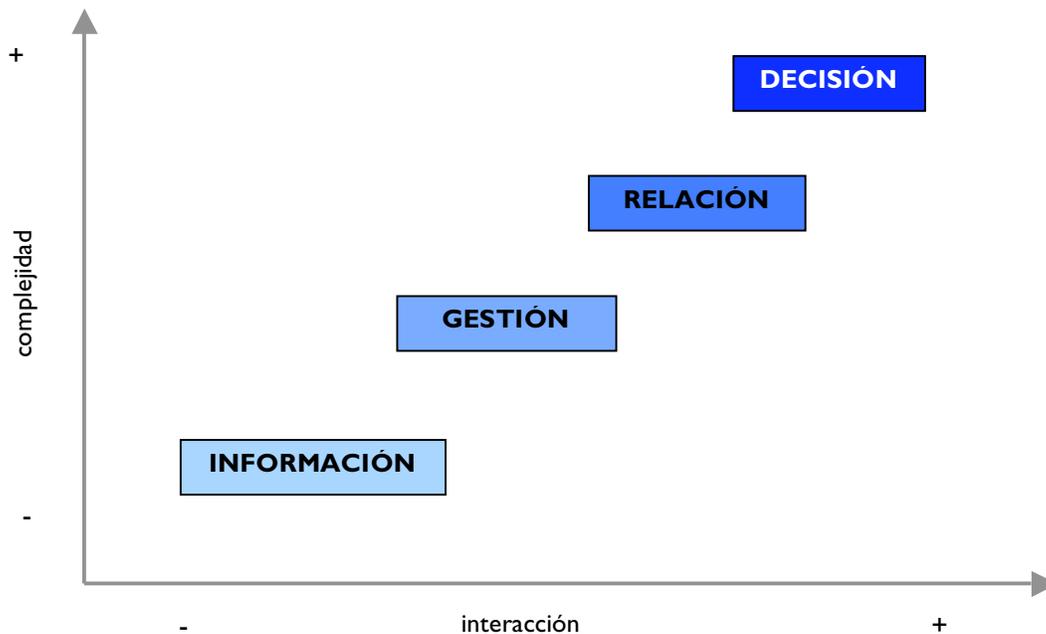


Gráfico 6: Estadios de evolución de la e-Justicia

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.

#### V.I.I.I. 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 7 y que brevemente describimos a continuación.

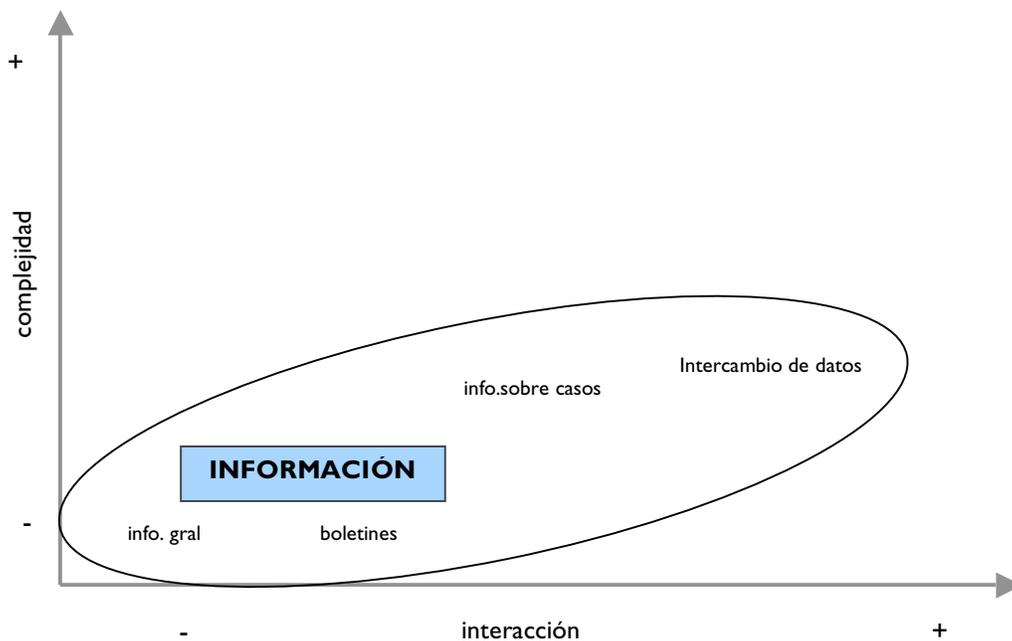


Gráfico 7: Usos de las TIC en la gestión de la información



a) 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 y web institucionales 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.

b) 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.

c) 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 físicos (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 el uso intensivo de los metadatos).

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.

d) 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 su previa identificación. 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.

e) 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.

f) 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 interoperatividad 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.

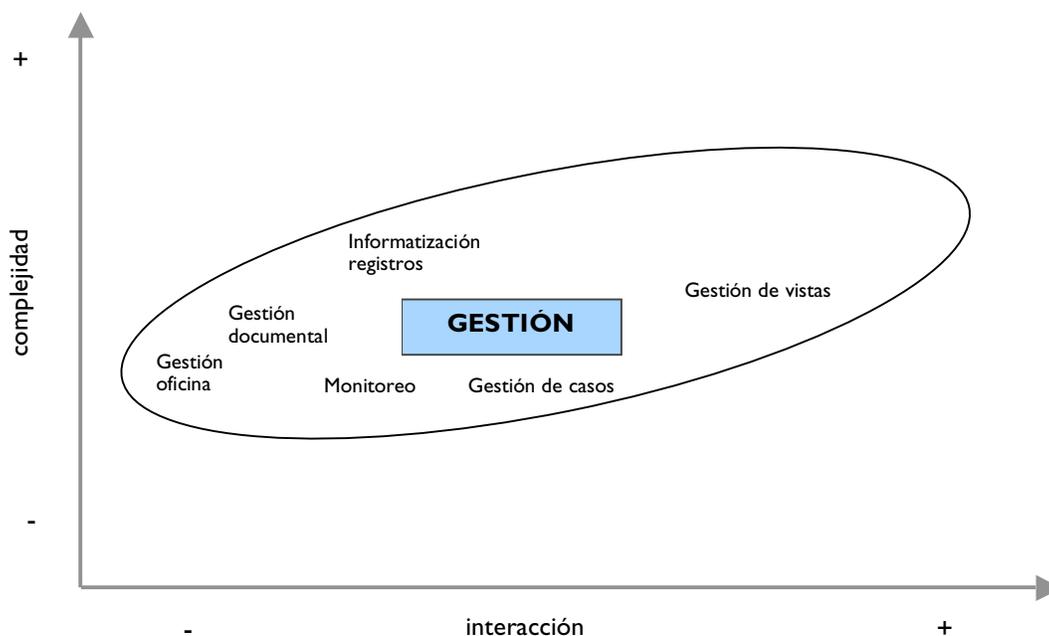


Gráfico 8: Herramientas para la gestión de los expedientes judiciales

a) 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.

b) La **gestión documental** a través de las nuevas tecnologías permite el manejo 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 de 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.

c) 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.

d) 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.

e) 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.

f) 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 9, nos estamos refiriendo a las siguientes aplicaciones: descarga de formularios; solicitud y emisión de certificados; presentación de demandas en línea; foros y pleitos electrónicos.

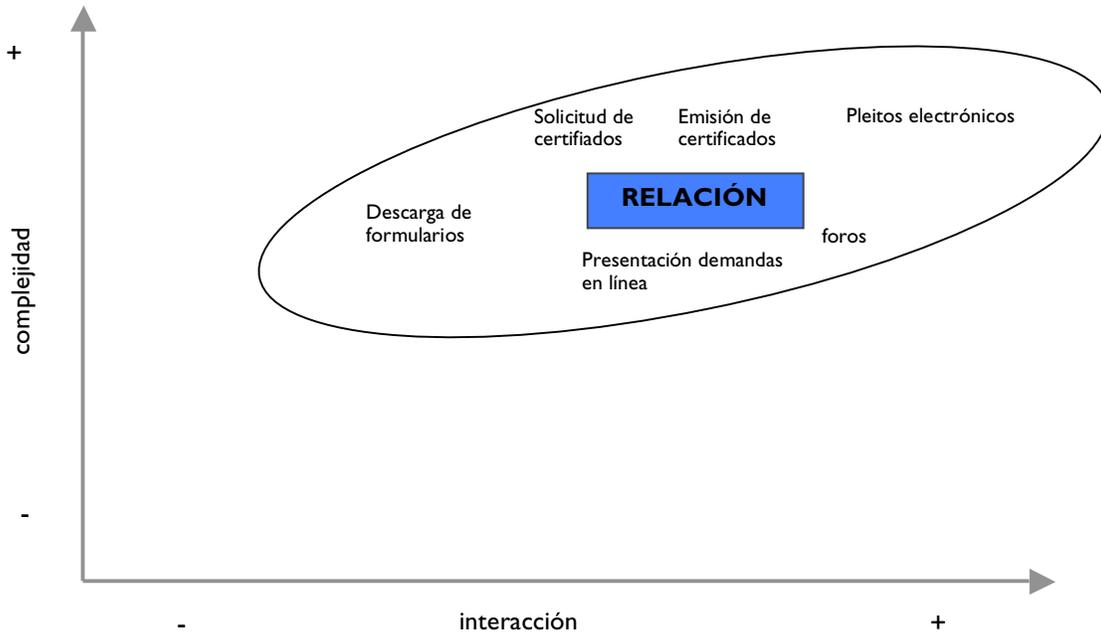


Gráfico 9: Mecanismos de relación entre operadores jurídicos



a) 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.

b) 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 emiteante así como la integridad del contenido del certificado.

c) 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.

d) Los **foros electrónicos** constituyen un 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.

e) 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 10, en particular, son dos las herramientas posibles: los asistentes para la toma de decisiones y los juicios electrónicos.

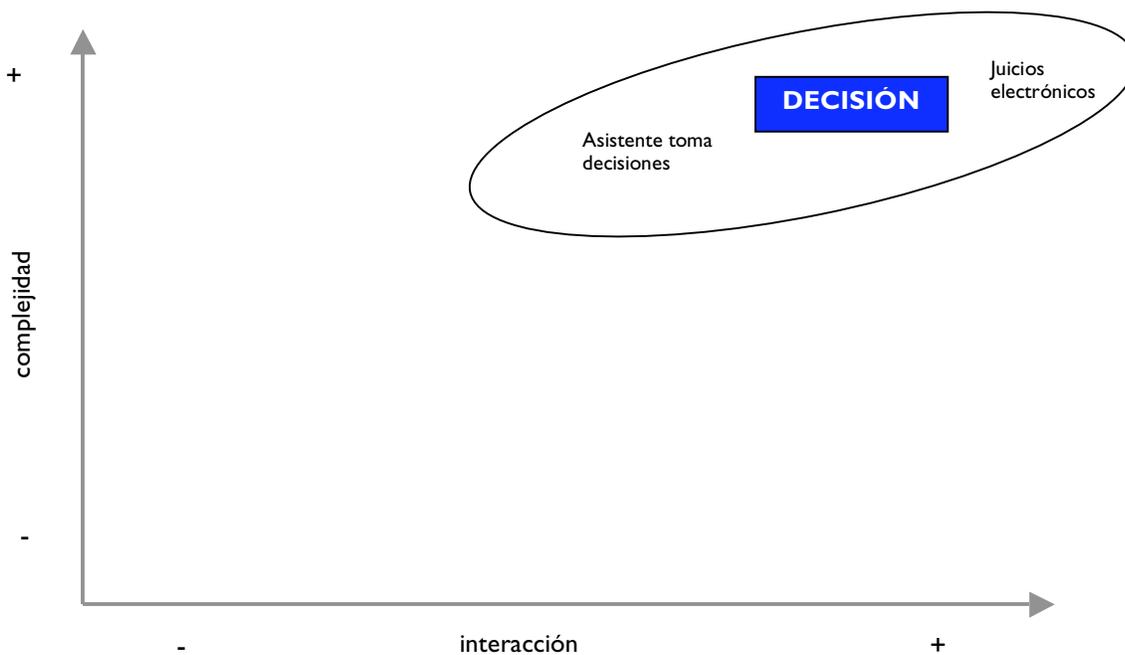


Gráfico 10: Mecanismos para la toma de decisiones judiciales

a) 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.

b) 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.

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 del desarrollo actual de la e-Justicia en Iberoamérica y 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.

Por ello, es importante tener en cuenta que nos encontramos ante un índice en proceso de construcción y de mejora continua que, ya desde este momento, pretende ser un instrumento útil para el conocimiento y el análisis de la situación en que se encuentra la e-Justicia en Iberoamérica.

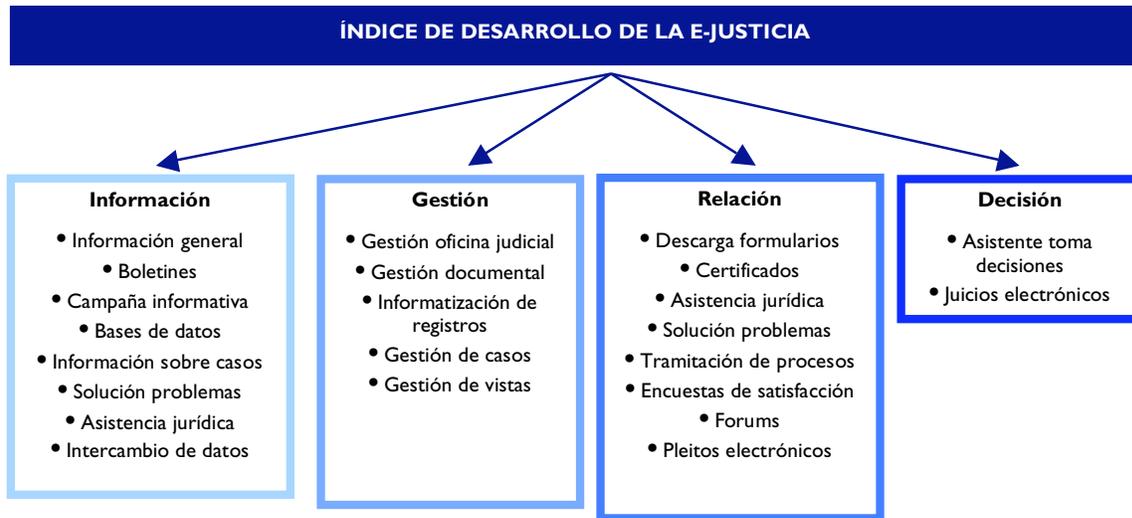


Gráfico 11: Índice de desarrollo de la e-Justicia

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.

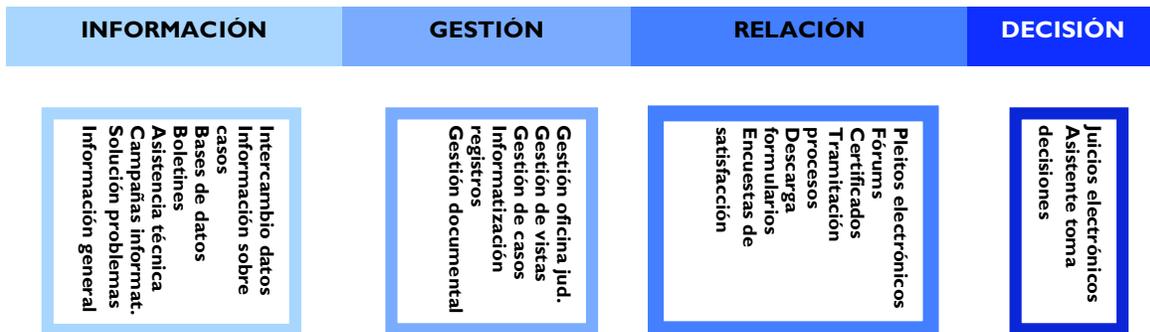


Gráfico 12: Componentes del índice de desarrollo de la e-Justicia

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.

<b>INFORMACIÓN</b>		%
1. Información general	Organización poder judicial Legislación Jurisprudencia Sobre procesos judiciales Sobre servicios ofrecidos	<b>30</b>
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 jurídica ciudadanos	FAQ Personalizadas	
8. Intercambio de datos	Entre órganos judiciales Entre órganos judiciales y AAPP Entre operadores jurídicos	

<b>GESTIÓN</b>		
9. Gestión oficina		<b>30</b>
10. Gestión documental		
11. Informatización de registros		
12. Gestión de casos	Sin realización de estadísticas Con realización de estadísticas	
13. Gestión de vistas		

**RELACIÓN**

14. Descarga de formularios		<b>30</b>
15. Certificados	Petición Obtención	
16. Tramitación de procesos	Presentación de demandas Aportación de pruebas Notificaciones Pagos de tasas, depósitos	
17. Encuestas de satisfacción		
18. Fóruns		
19. Pleitos electrónicos		

**DECISIÓN**

20. Asistente toma decisiones		<b>10</b>
21. Juicios electrónicos		

Tabla 9: Índice de desarrollo de la e-Justicia

**V.2. Infraestructuras en TIC y justicia**

Una vez 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.

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 13<sup>33</sup> 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).

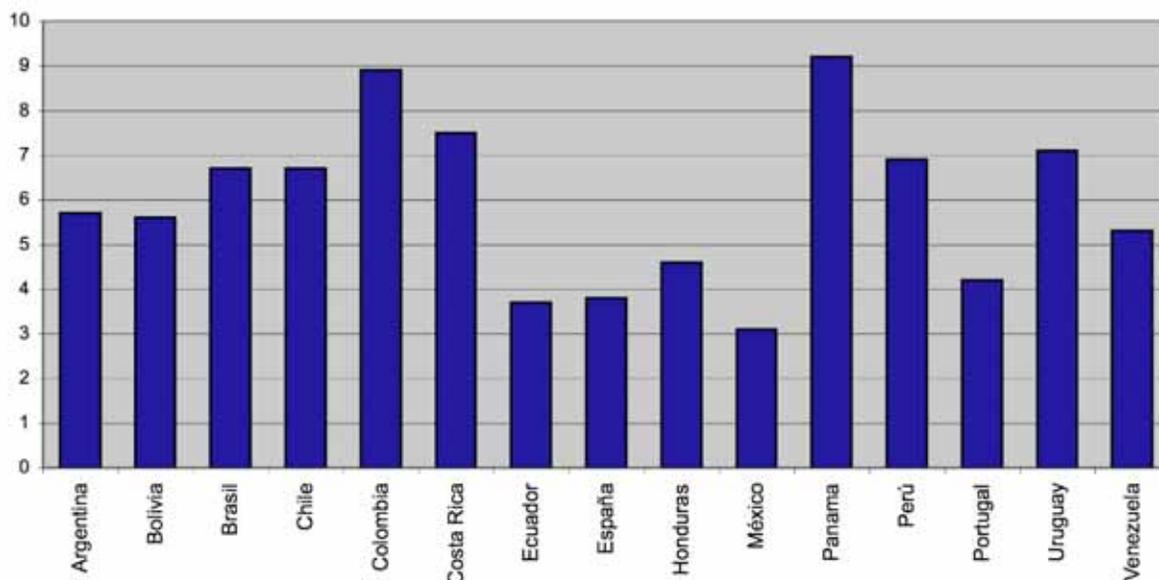


Gráfico 13: Gasto destinado a aplicaciones TIC (% del PIB -2005)

Por otra parte, en el Gráfico 14 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.

<sup>33</sup> 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.cejamericas.org](http://www.cejamericas.org) y [www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)).

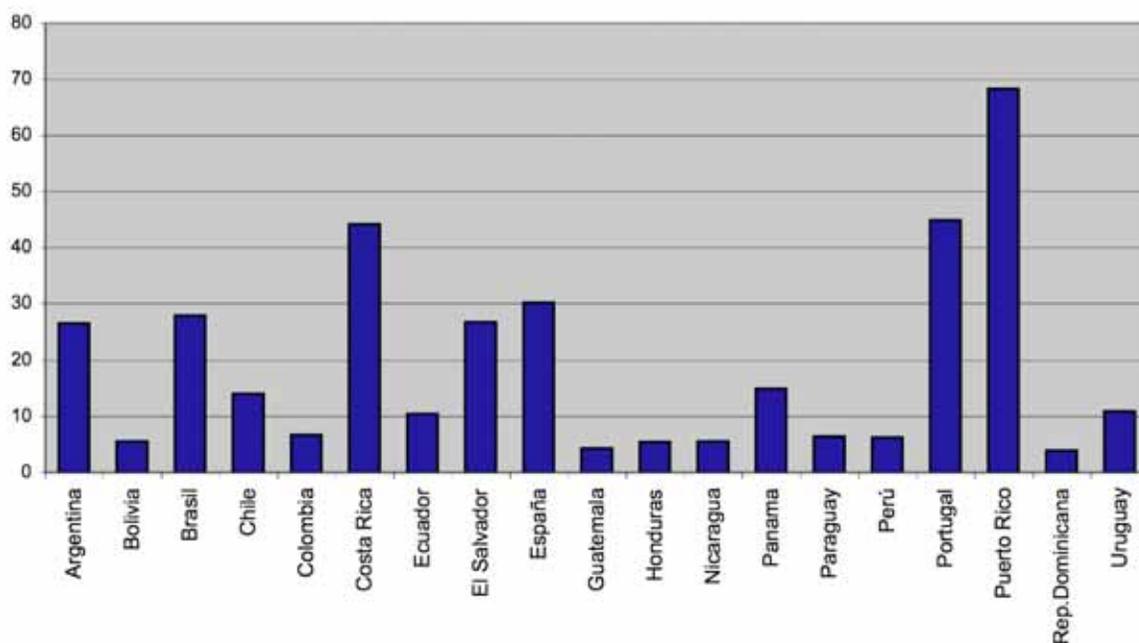


Gráfico 14: \$ per cápita destinados a Justicia (2004)

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 15.

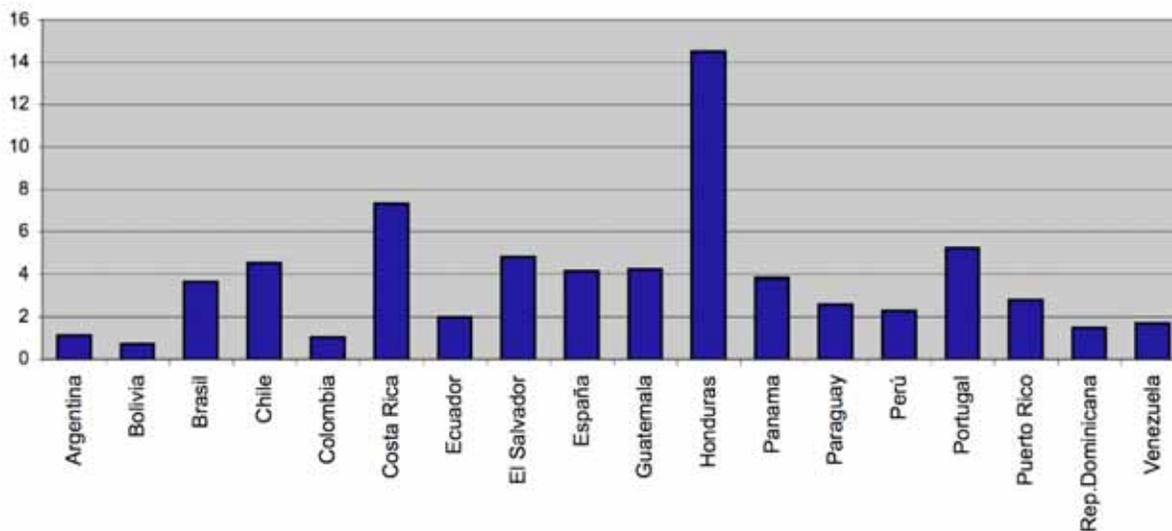


Gráfico 15: % del presupuesto destinado al Poder Judicial (2004)

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 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 16 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.

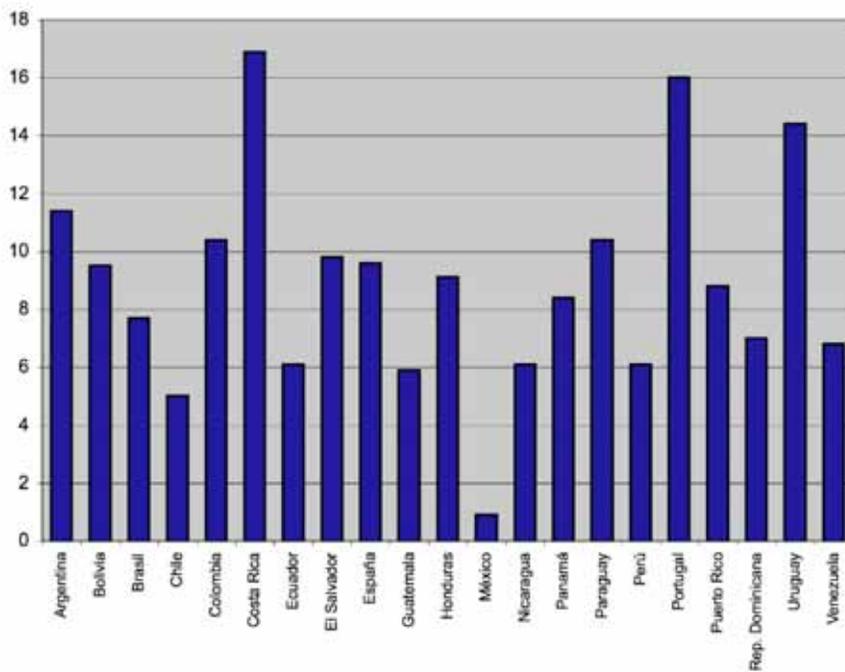


Gráfico 16: N° Jueces por 100 mil habitantes (2003)



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 I 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.

	Nº de servidores (2005)	Nº de ordenadores (2005)	Nº de portátiles (2005)	Nº de jueces (2003)
<b>Argentina</b>	n.d.	n.d.	n.d.	820
<b>Bolivia</b>	Nd.	n.d	n.d	878 *
<b>Brasil</b>	6203	198544	5800	13700
<b>Chile</b>	n.d.	n.d.	n.d.	766
<b>Colombia</b>	50	12915	15	646
<b>Costa Rica</b>	160	5500	60	683
<b>Cuba</b>	1	1094	-	n.d.
<b>Ecuador</b>	n.d.	n.d.	n.d.	831
<b>El Salvador</b>	8	2500	25	642
<b>España</b>	1059	15400	360	4194
<b>Guatemala</b>	n.d.	3000	40	725
<b>Honduras</b>	17	757	31	657
<b>México</b>	591	22000	950	927 **
<b>Nicaragua</b>	n.d.	n.d.	n.d.	335
<b>Panamá</b>	30	1500	32	252
<b>Paraguay</b>	n.d.	n.d.	n.d.	624
<b>Perú</b>	80	5700	61	1657
<b>Portugal</b>	1500	28000	2000	1683
<b>Puerto Rico</b>	114	3254	377	342
<b>Rep. Dominicana</b>	43	3152	76	596
<b>Uruguay</b>	50	1450	7	467
<b>Venezuela</b>	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 17 se muestra un resumen de las respuestas obtenidas.

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”.

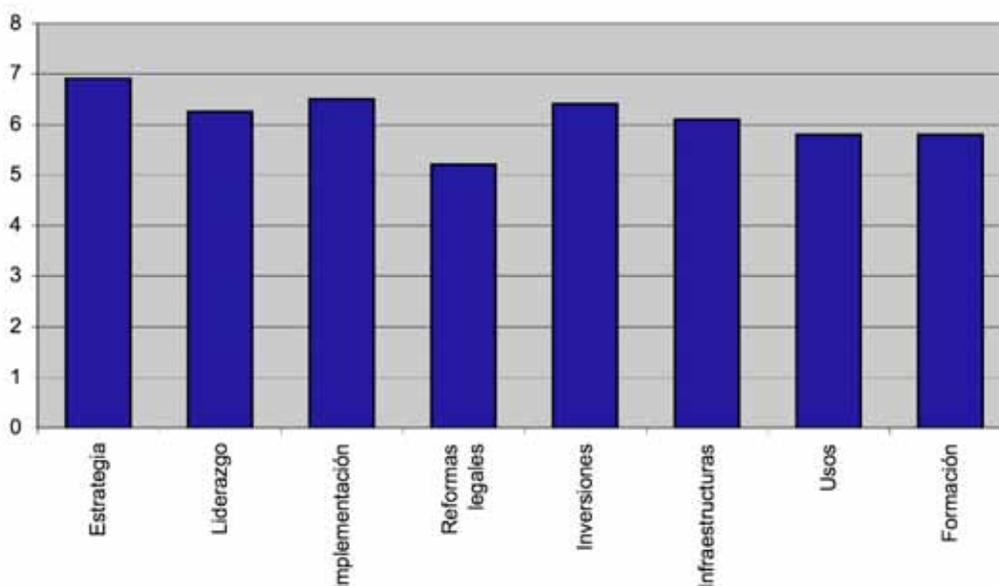


Gráfico 17: Importancia relativa de los elementos contextuales (7 muy importante, 1 sin importancia alguna)

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 “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 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, sobretudo, 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.

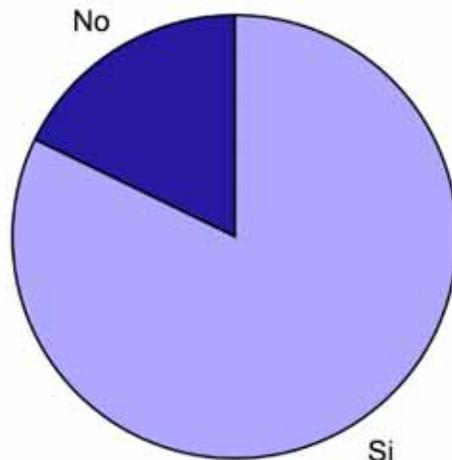


Gráfico 18: Porcentaje de países con programas de formación en TIC

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.4. 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.4.1. 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 19). 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.

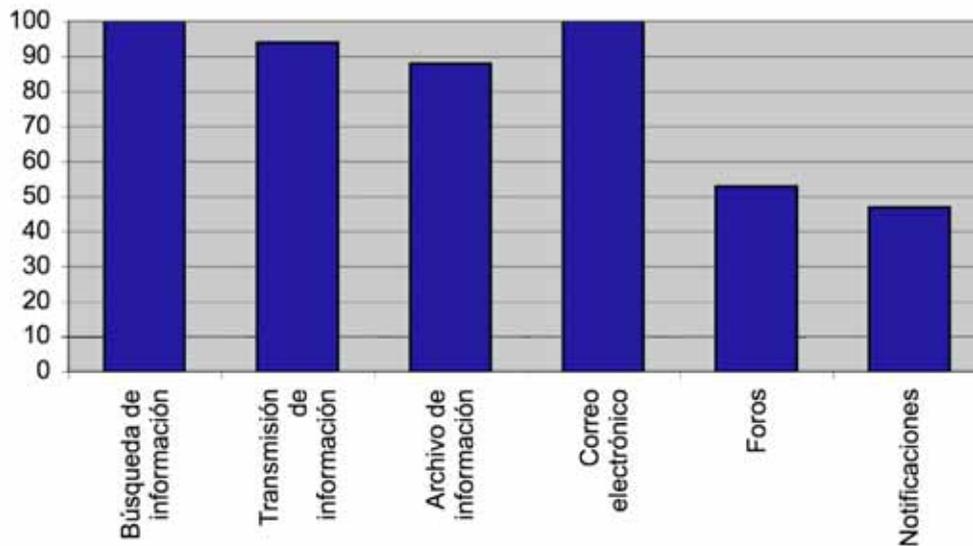


Gráfico 19: Porcentaje de usos

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.4.2. 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 20 se refiere a la intensidad de los usos por parte de los miembros de la administración de justicia de los distintos países.

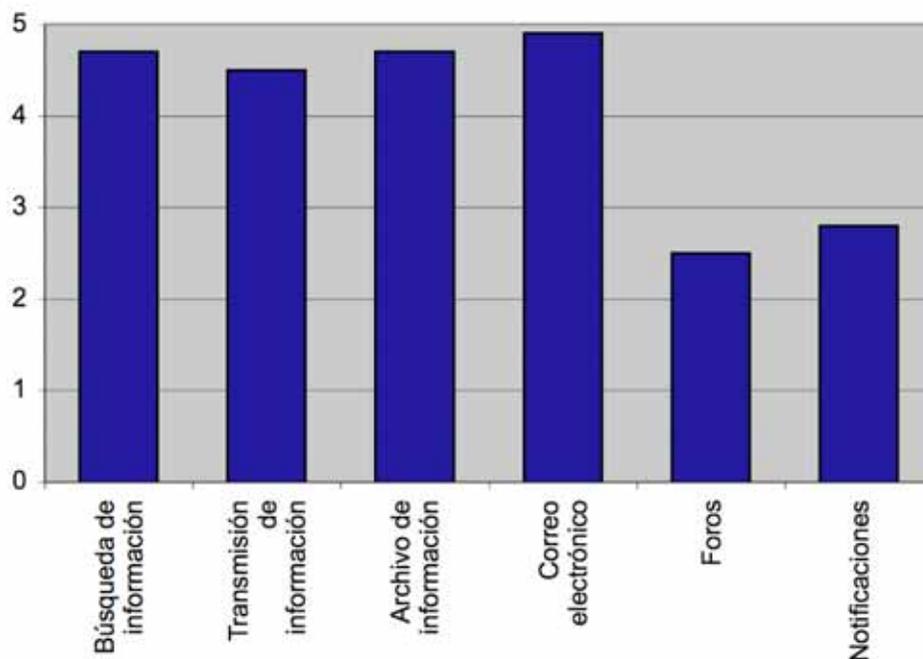


Gráfico 20: Frecuencia de usos

Como puede comprobarse con una lectura del Gráfico 20, 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.

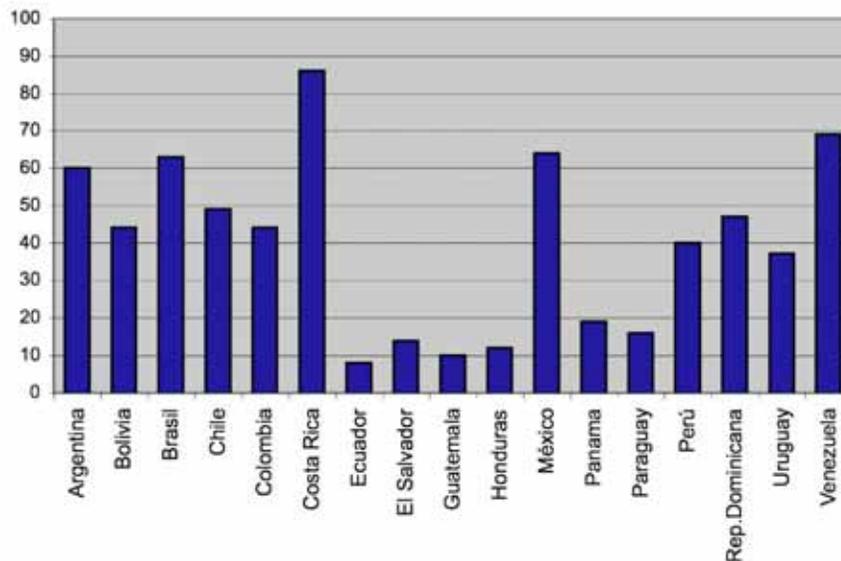


Gráfico 21: Índice de accesibilidad de información judicial (%)

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 21 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.

#### V.4.3. 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 22.

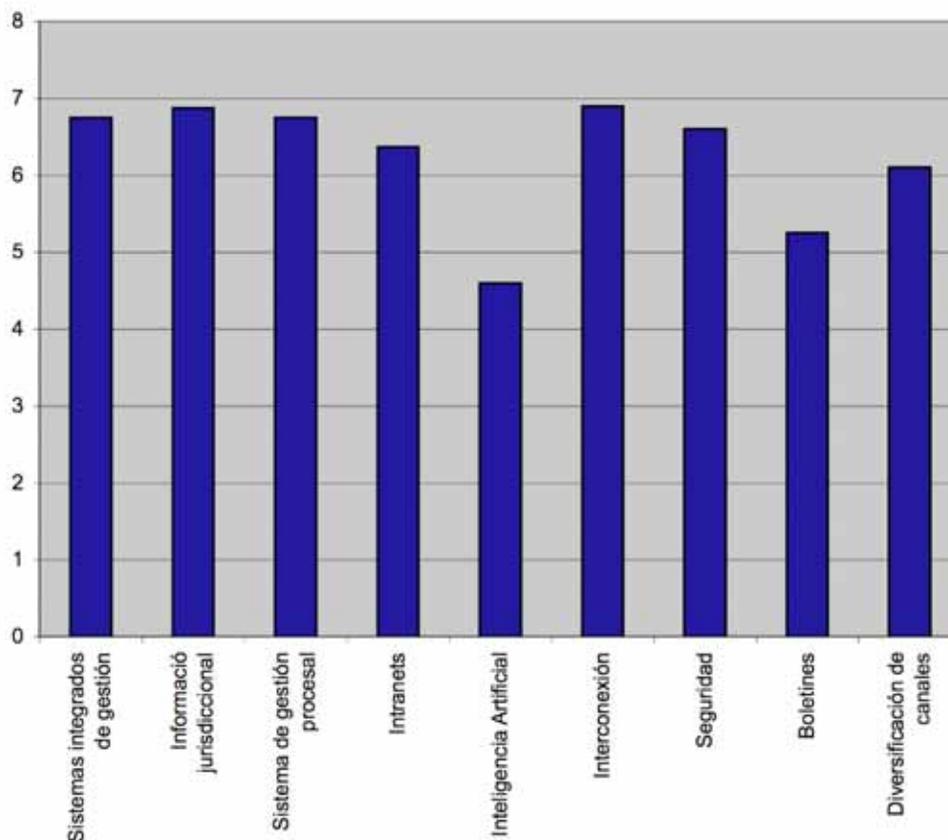
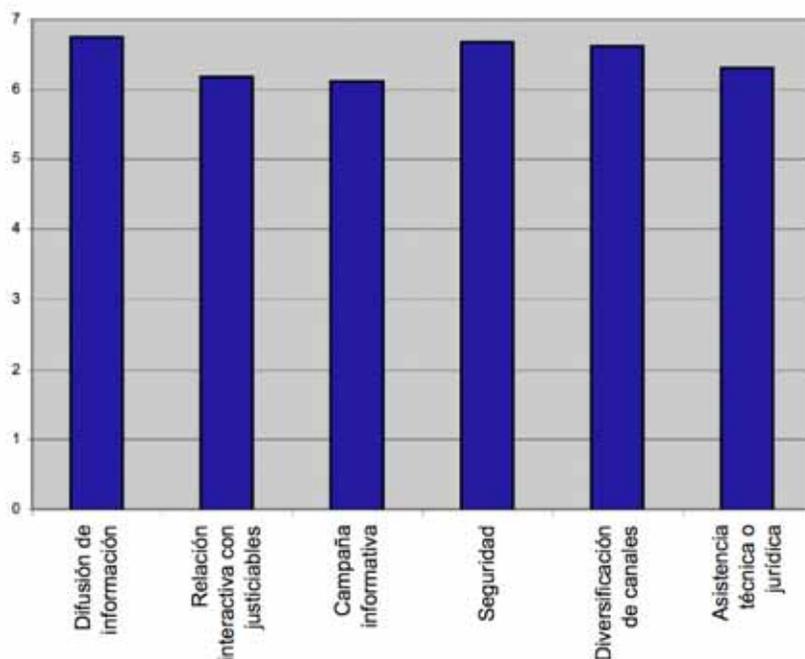


Gráfico 22: Importancia relativa para las relaciones entre la administración de justicia y los operadores jurídicos (7 muy importante, 1 sin importancia alguna)

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 23.

Gráfico 23: 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 garantizan 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.5. 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.5.1. 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.

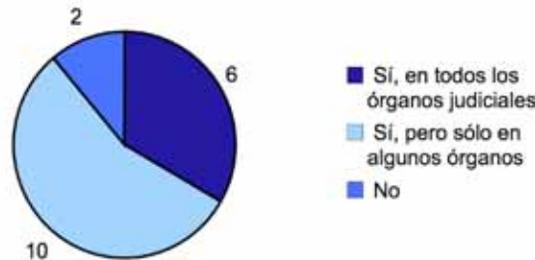


Gráfico 24: Intranets en los órganos judiciales

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).

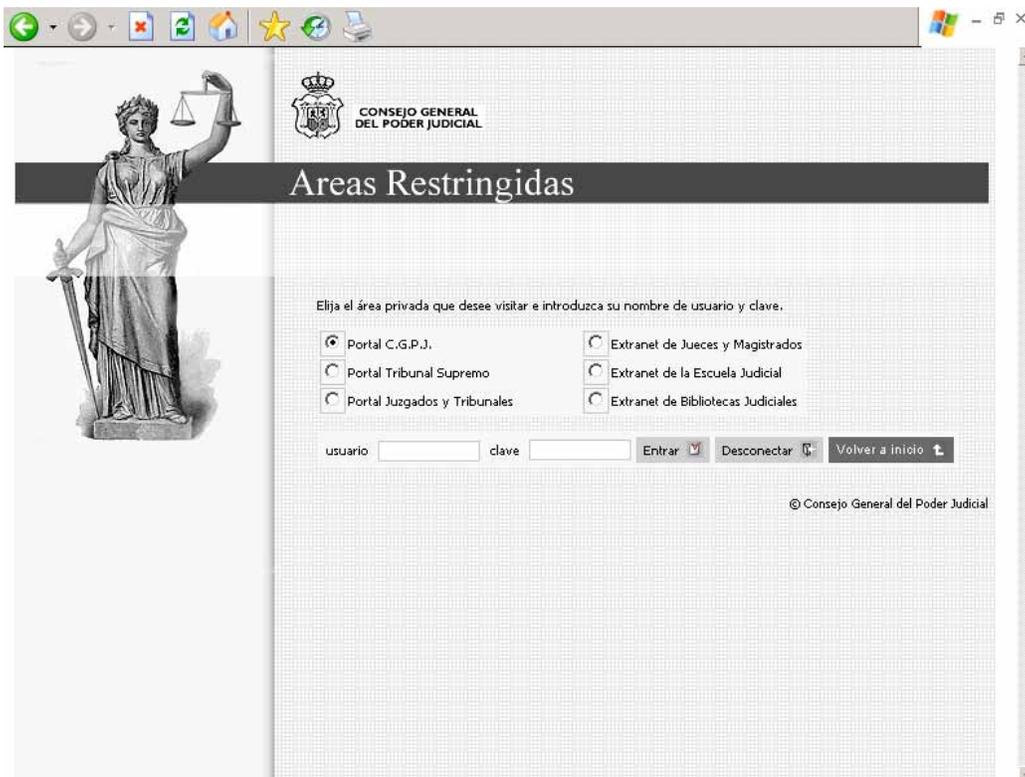


Ilustración 7: Intranet del Consejo General del Poder Judicial (España)



### 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 8: 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 25. Estas herramientas están integradas en las intranets de los diferentes órganos judiciales.

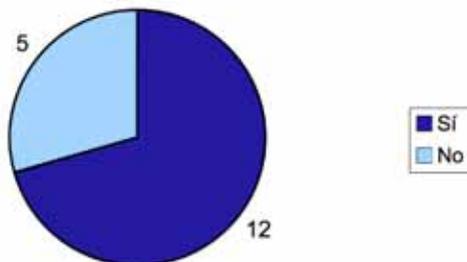


Gráfico 25: Herramientas de trabajo colaborativo en las intranets

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	7	NC	NC								

NC: No contesta

Tabla II: 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.

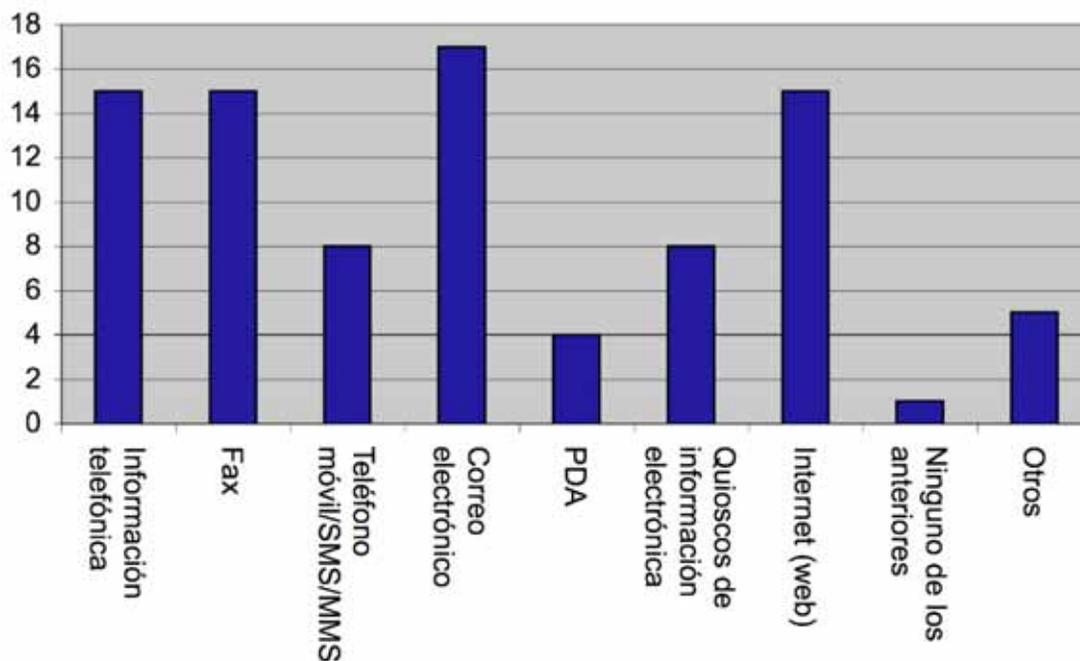


Gráfico 26: Canales de comunicación entre operadores

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 26, 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 26 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.

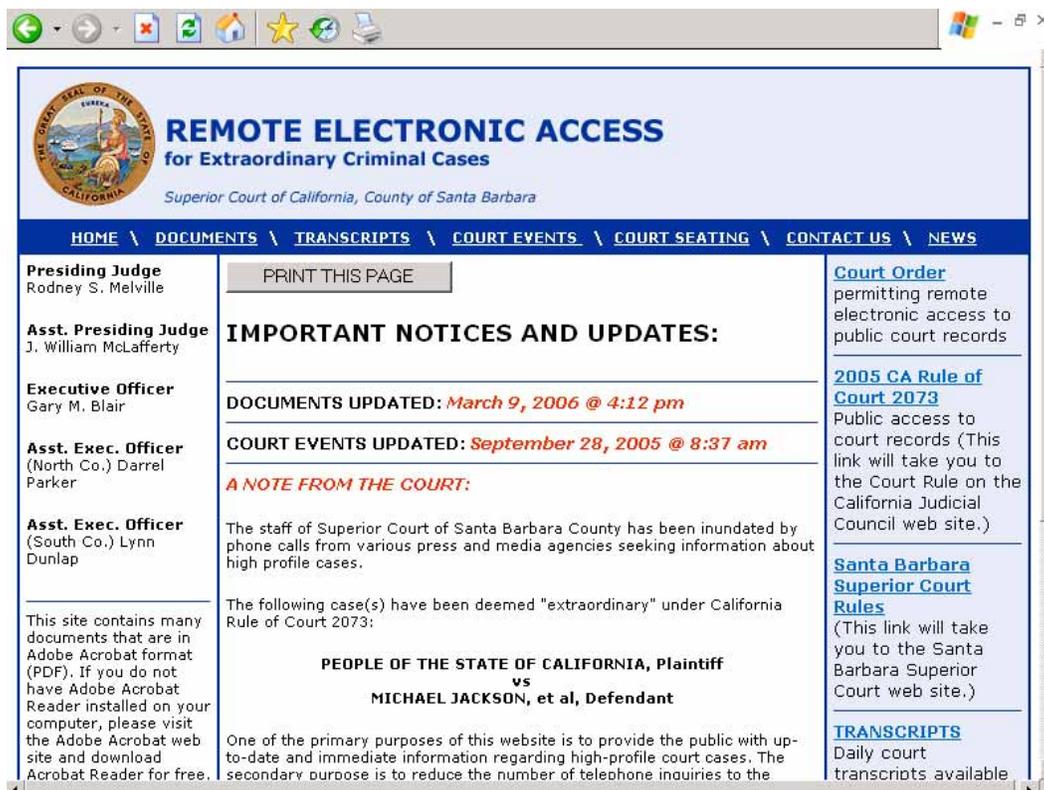


Ilustración 9: Extraordinary Case Remote Electronic Access for the Superior Court of California (EUA)



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.

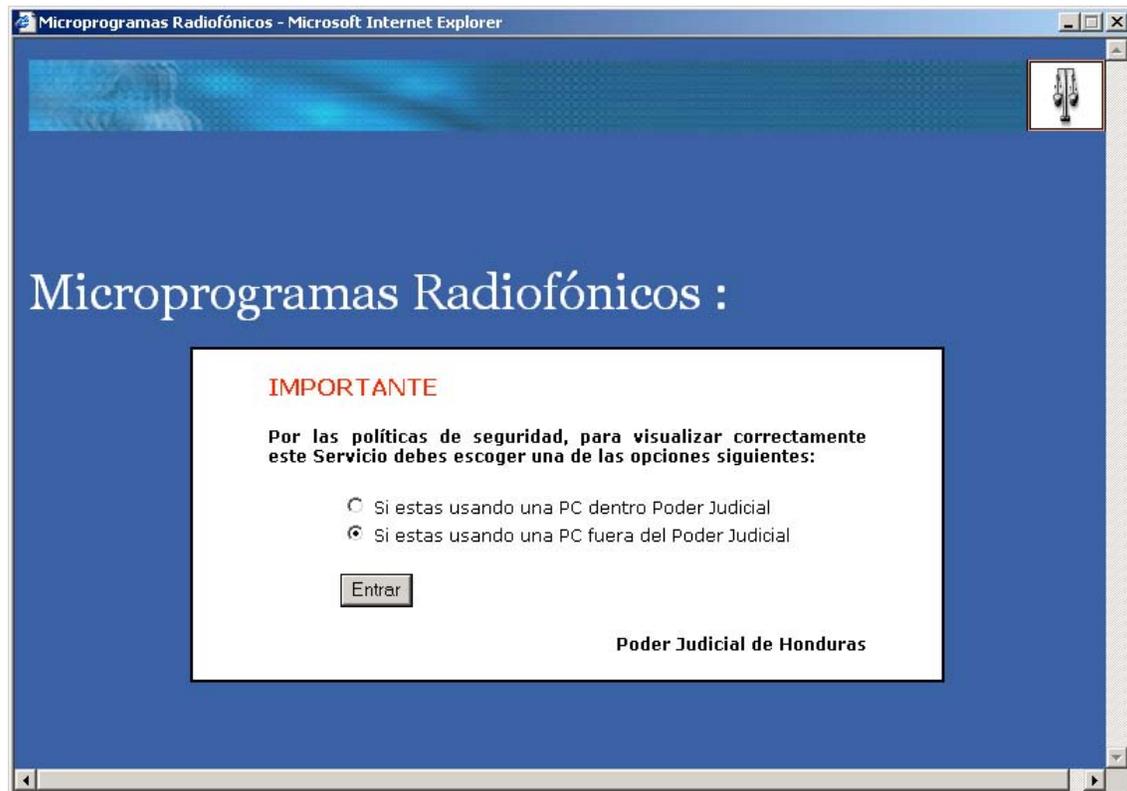


Ilustración 10: Microprogramas radiofónicos (Honduras)

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.

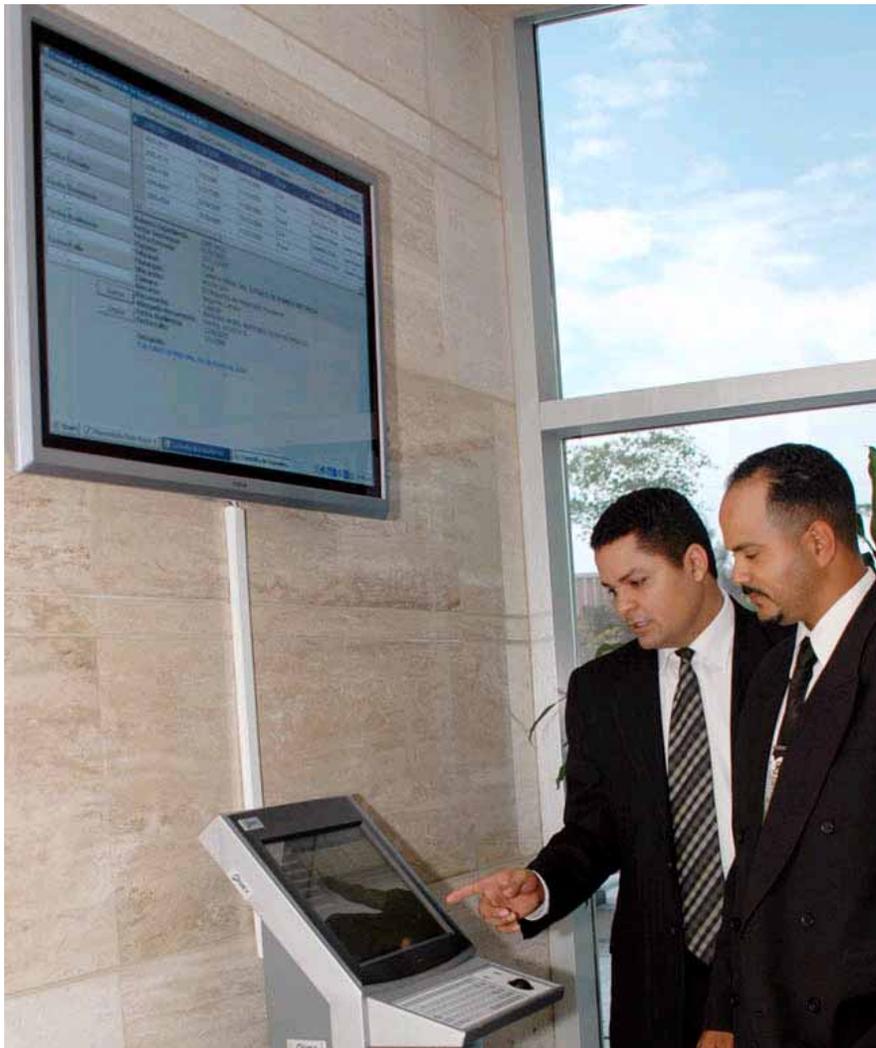


Ilustración 11: Kiosco de información judicial (República Dominicana)

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

### 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 I2: 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.

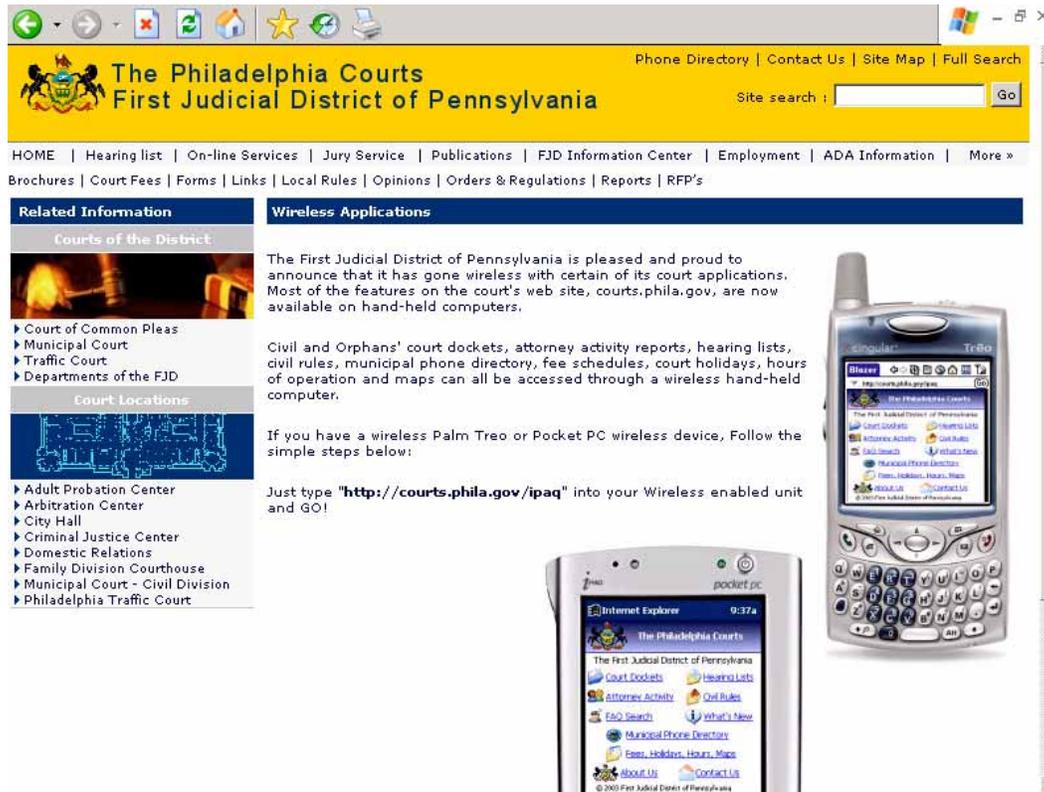


Ilustración 13: First Judicial District of Pennsylvania (EUA)

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 14: *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 15: 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 (Brasil)

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.5.2. Los cuatro estadios de la e-Justicia en Iberoamérica**

### **V.5.2.1. Tratamiento de la información**

a) 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 27, 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....).

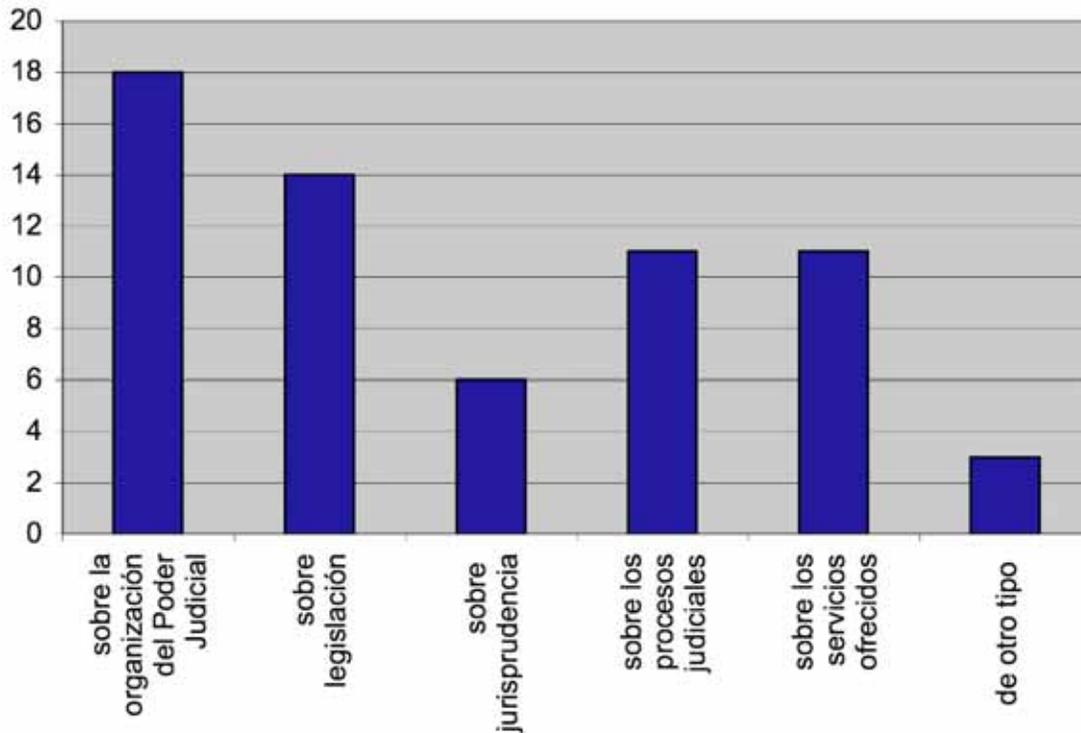


Gráfico 27: Difusión de información a los ciudadanos

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 28, 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.

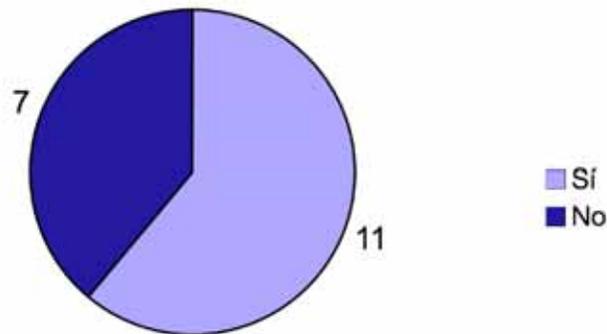


Gráfico 28: Campañas informativas o de divulgación sobre la e-Justicia

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



Ilustración 16: Sistema Argentino de Informática Jurídica (Argentina)

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 17: 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.

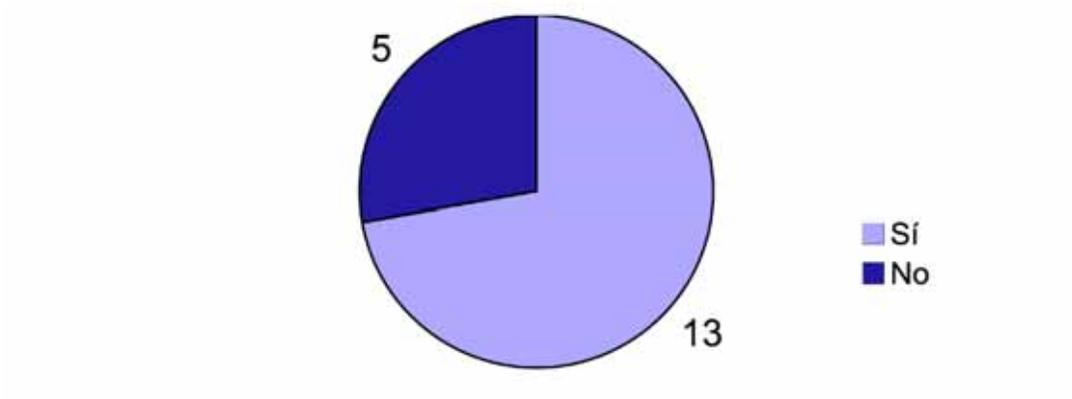


Gráfico 29: Soluciones para los problemas técnicos e informáticos

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

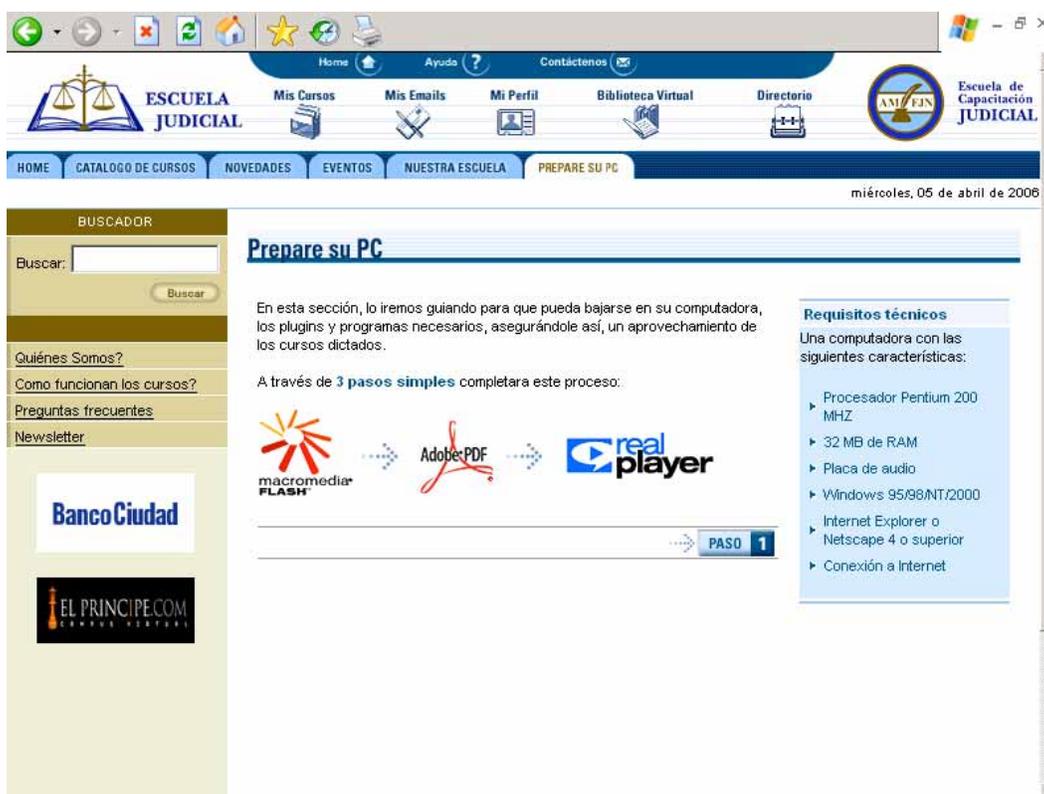


Ilustración 18: Asesoramiento en línea para PC de la Escuela Judicial (Argentina)

**Buena práctica**

**Cuadro 15: Prepare su PC (Argentina)**

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

Véase en: [http://www.esuelajudicial.edu.ar/prepare\\_pc/](http://www.esuelajudicial.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).

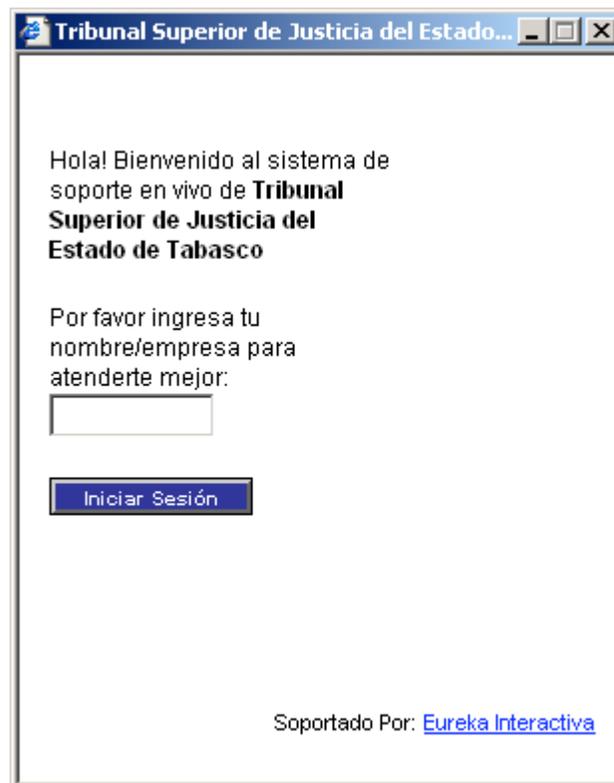


Ilustración 19: Sistema en línea de solución de problemas (Tabasco, México)

**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>

b) 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 países, 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 20: El Judicial (enero-febrero 2006) (República Dominicana)

Se ha tenido conocimiento de de países en los que los boletines tienen carácter generalista. En cambio, en otros países 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*.

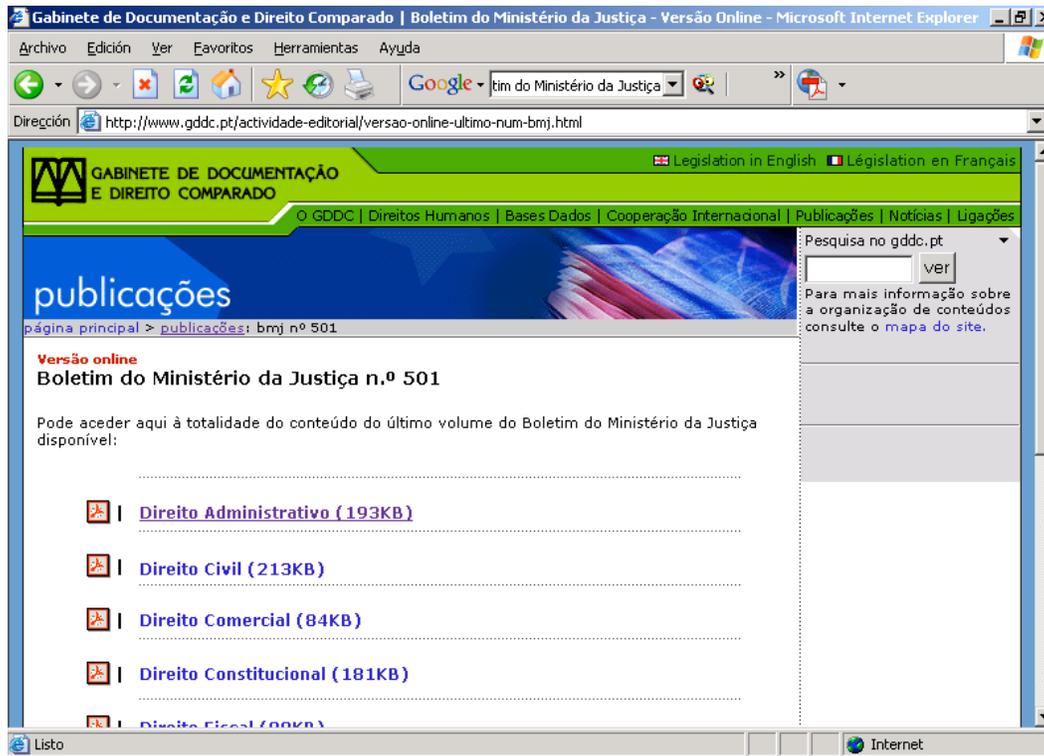


Ilustración 21: *Boletim do Ministério da Justiça* (Portugal)

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>



Ilustración 22: 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.

c) 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.

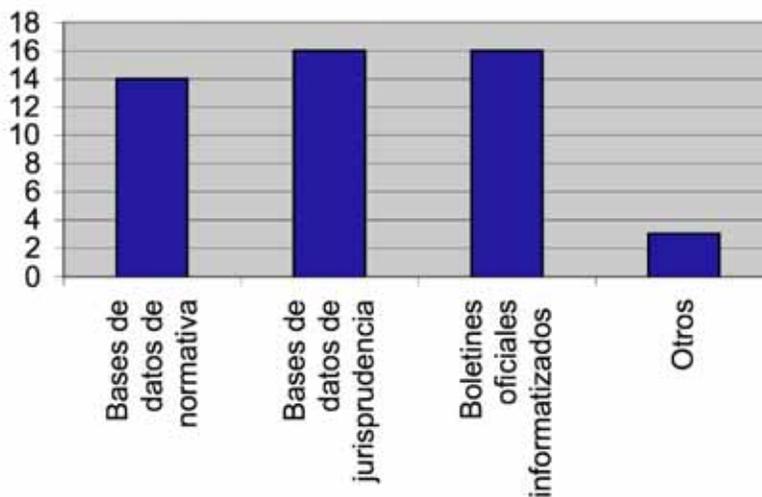


Gráfico 30: Sistemas de información jurisdiccional

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 23: 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.

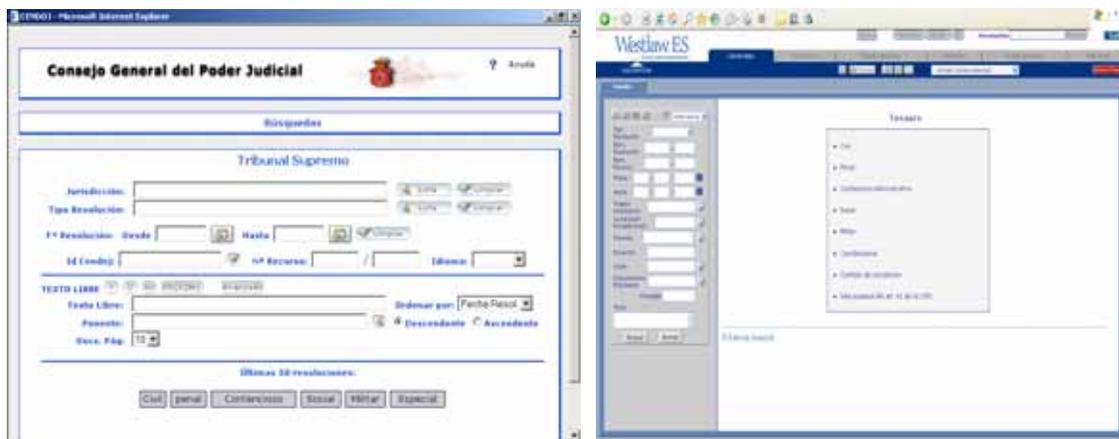


Ilustración 24: Bases de datos públicas y privadas de jurisprudencia (España)



d) 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/>

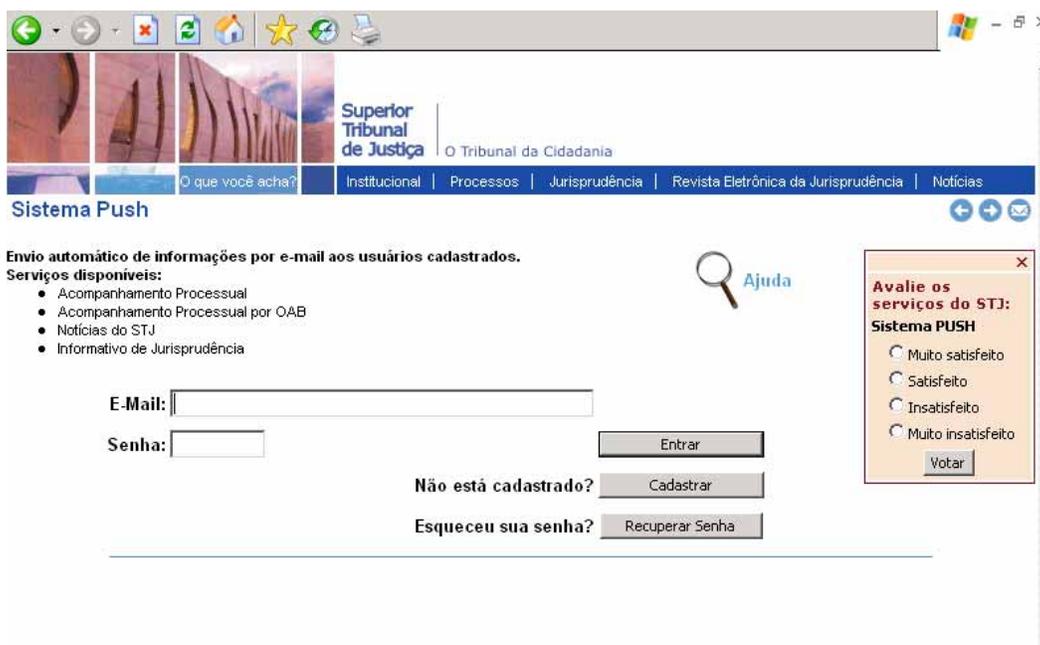


Ilustración 25: Sistema *Push* (Brasil)

e) 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 26: Información sobre el estado de los casos (Uruguay y Argentina)

f) 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 31, el 14 países encuestados facilitan la interconectividad entre operadores.

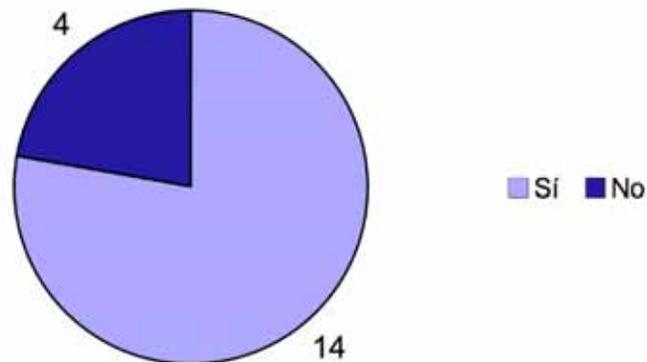


Gráfico 31: Interconectividad entre operadores

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.

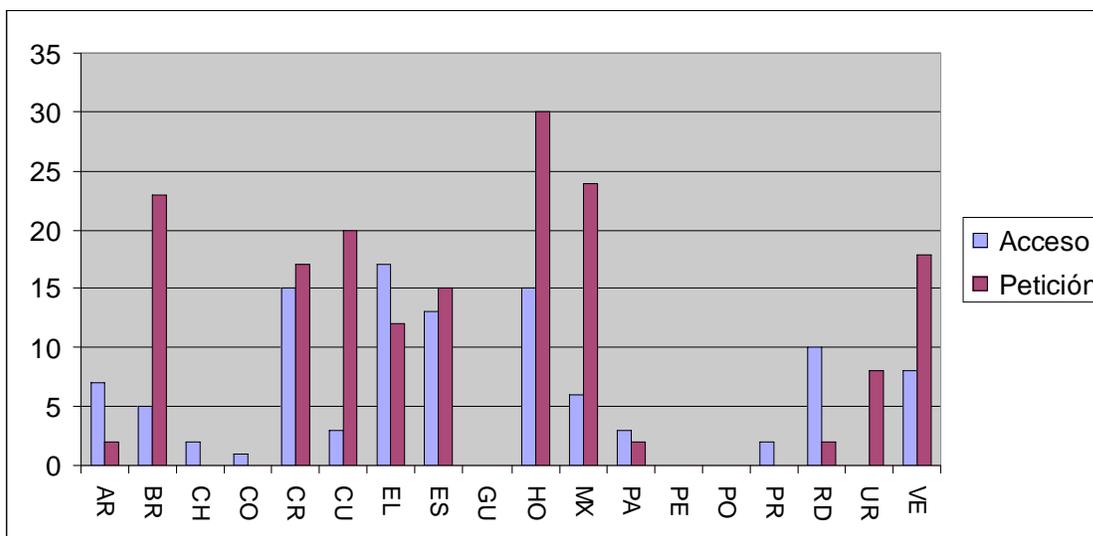


Gráfico 32: Intercambio de datos entre operadores jurídicos (por países)

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 27: 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.5.2.2. Gestión de los expedientes judiciales**

a) 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.

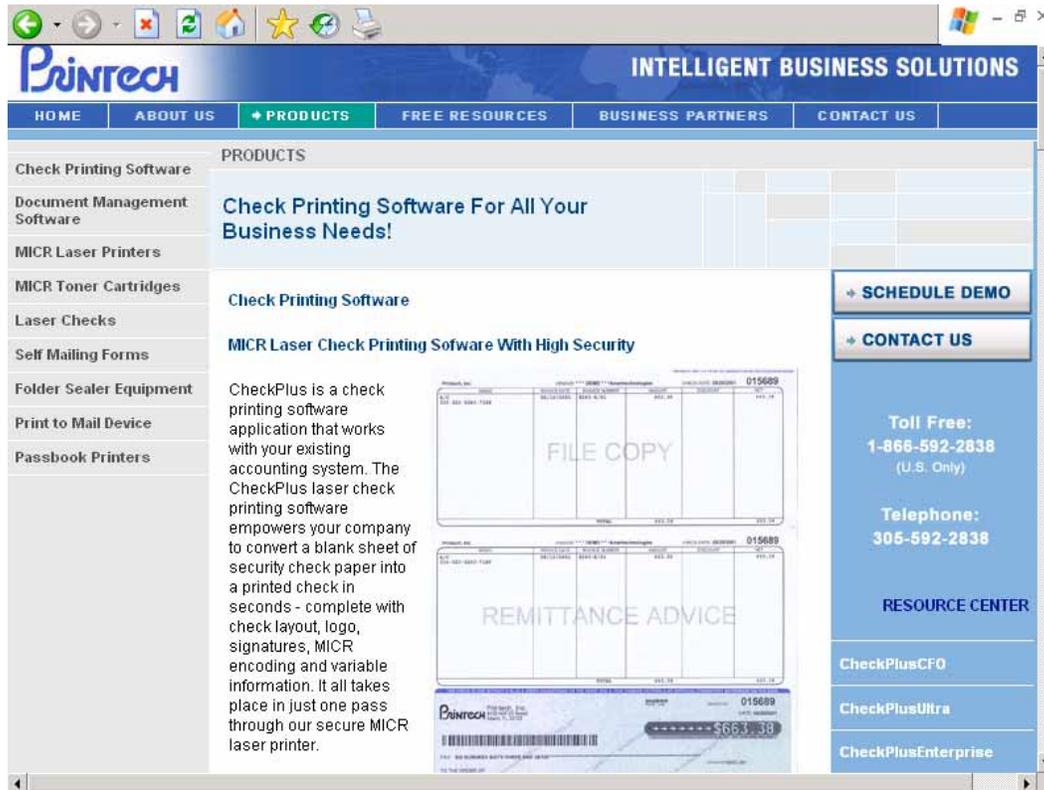


Ilustración 28: Sistema *Checkplus* de impresión de cheques (República Dominicana)

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).

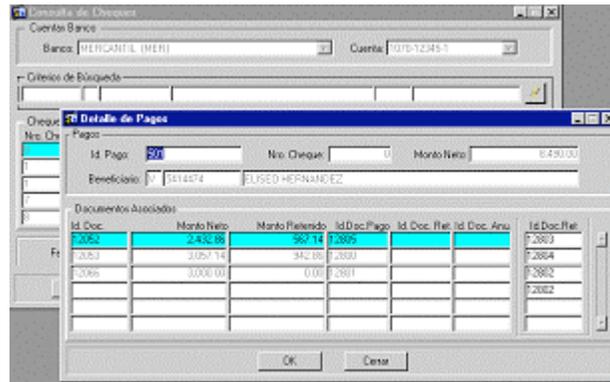


Ilustración 29: Sistema administrativo integrado (Venezuela)

b) 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.

c) 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 (Brasil)

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 30: 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 surge 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** 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.<sup>34</sup> 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 que permiten 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.

---

<sup>34</sup> En particular, ha sido la *United States Agency for International Development* (USAID).



Ilustración 3 I: 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 Secretaria 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.

d) 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>

e) 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.5.2.3. 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.

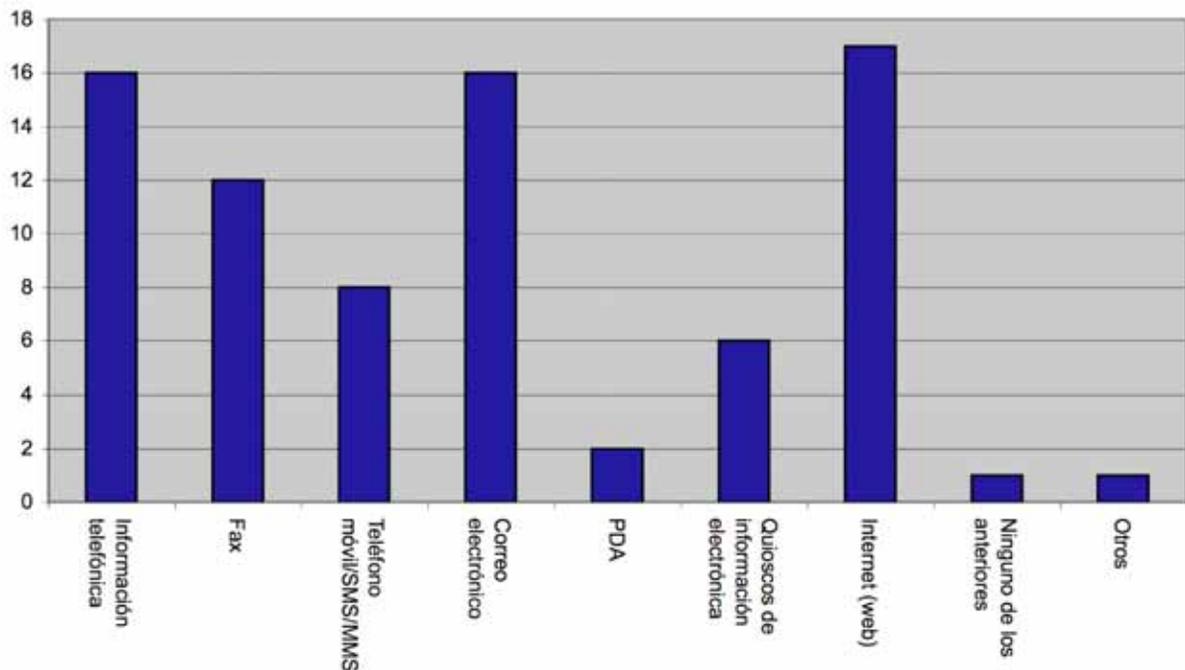
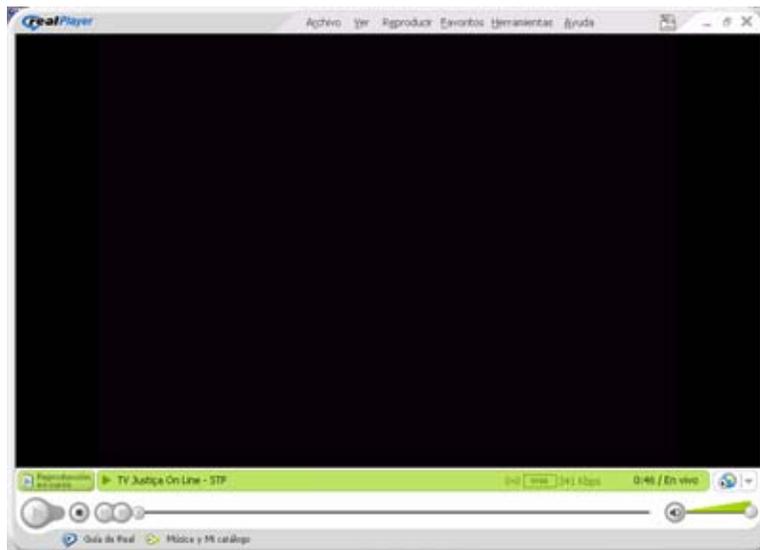


Gráfico 33: Canales de comunicación entre la administración de justicia y los ciudadanos



**Buena práctica**

Cuadro 37: TV y Rádio Justiça (Brasil)

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 26) en podemos observar como no existe prácticamente diferencia alguna.

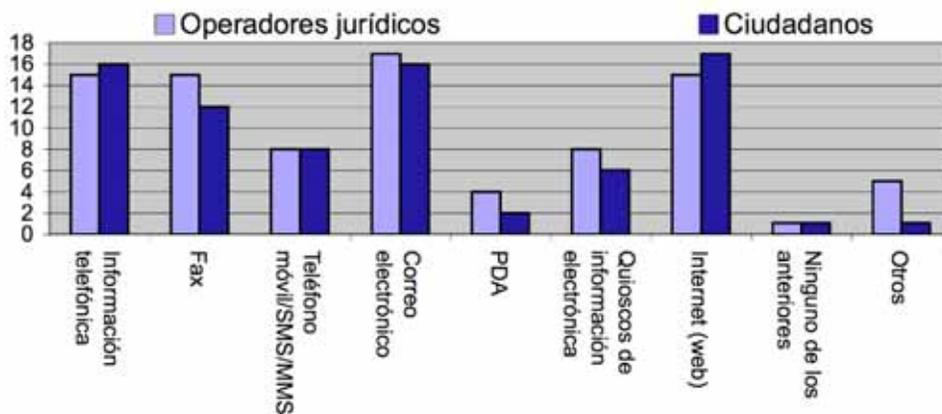


Gráfico 34: Canales de comunicación entre operadores jurídicos y con los ciudadanos

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.

a) 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.

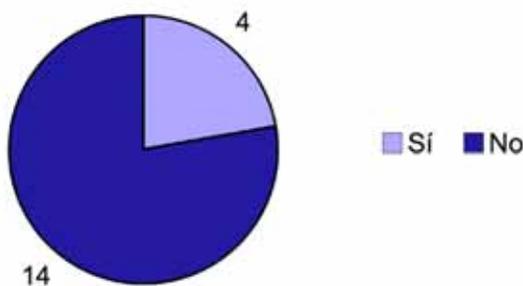


Gráfico 35: Obtención de certificados en línea

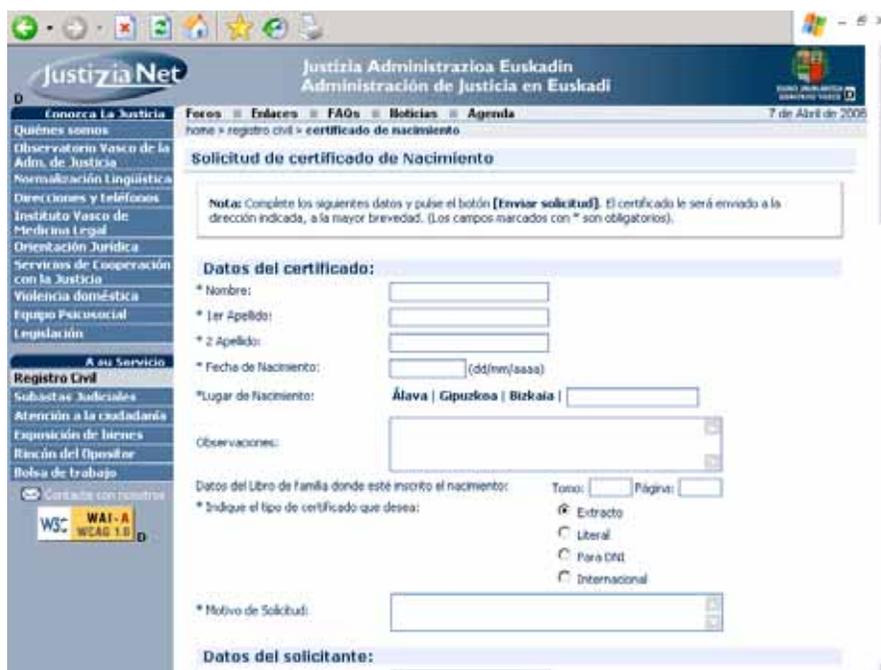


Ilustración 32: Solicitud certificados nacimiento (País Vasco-España)

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.

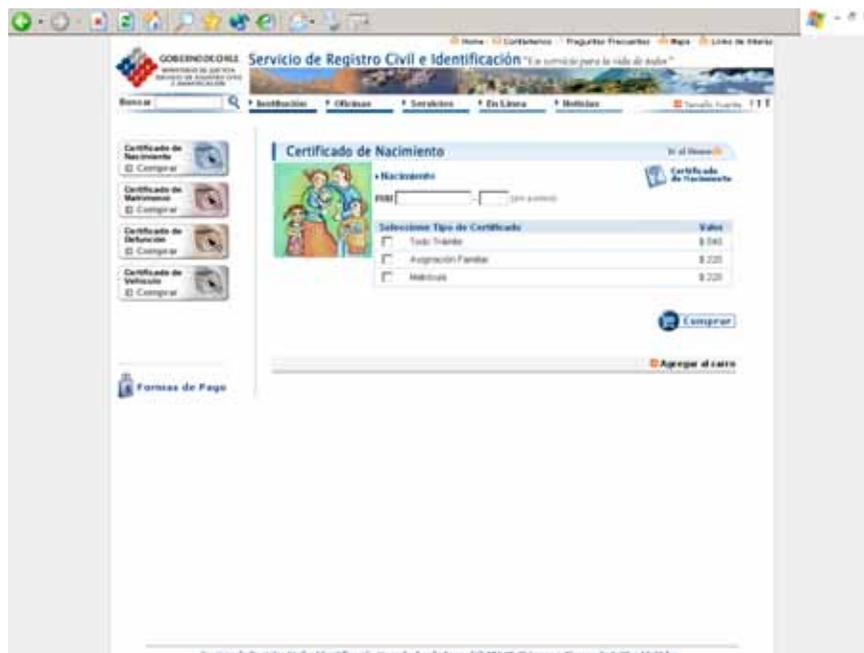


Ilustración 33: Obtención de certificados (Chile)

b) 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.

The screenshot shows a web browser window displaying the website of the 'Departamento de Justicia'. The page title is 'Formularios'. Below the title, there is a paragraph explaining that the section contains a compilation of available forms and instructions on how to use them. A note specifies that forms are available in Adobe Acrobat Reader and Microsoft Word formats, and provides a link to download the Acrobat Reader. Below the text is a table with the following data:

Formulario	Oficina	Propósito	Formato "Adobe Acrobat"	Otros Formatos
Minuta de Asiento de Presentación	Registro de la Propiedad	Esta minuta es utilizada en la Presentación de Escrituras e Instancias en los Registros de la Propiedad.	Optima A3a1	Optima A3a1
Solicitud de Ingreso o Renovación al Programa Voluntario de Reducción de Jornada de Trabajo	Secretaría Auxiliar de Recursos Humanos	Solicitud de Ingreso o Renovación al Programa Voluntario de Reducción de Jornada de Trabajo.		Optima A3a1

Ilustración 34: 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

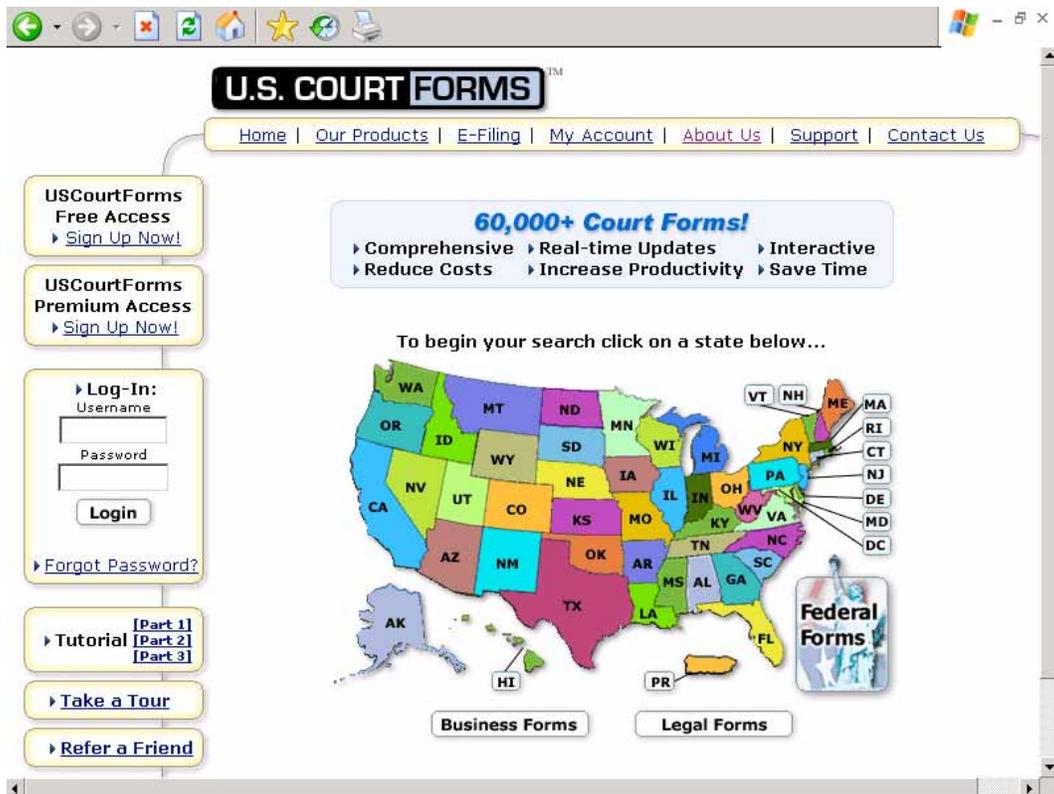


Ilustración 35: U.S.Court Forms (EUA)

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

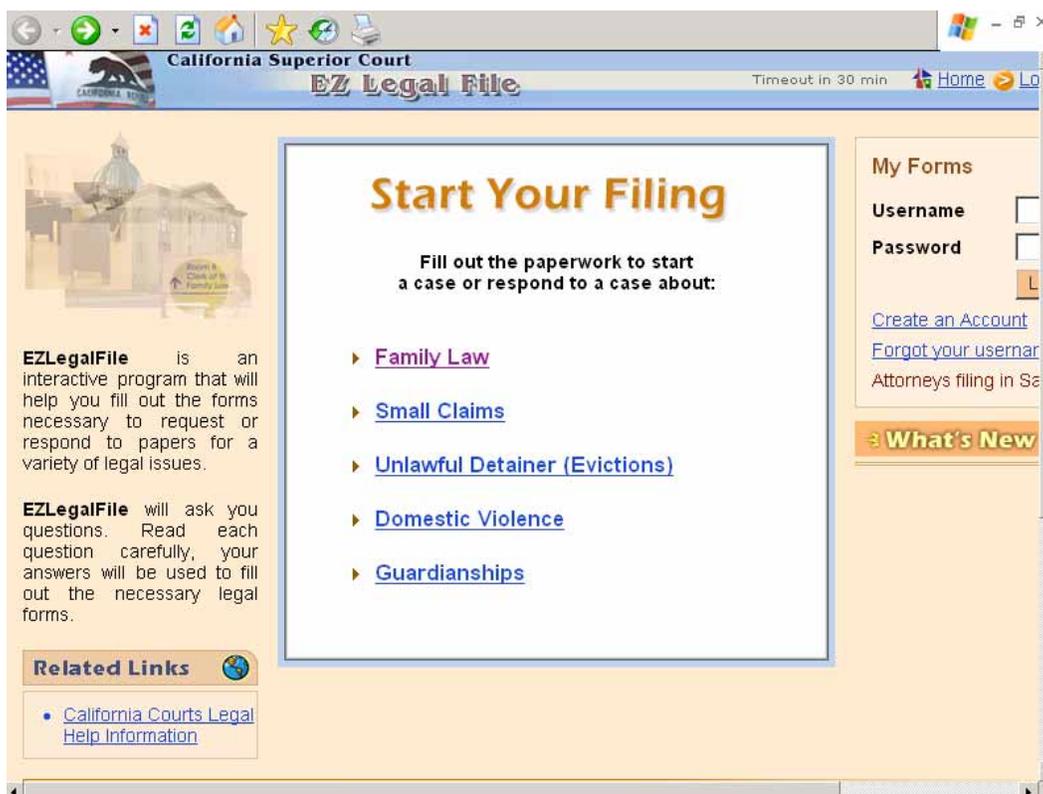


Ilustración 36: Formularios electrónicos de la Corte Suprema de California (County of San Mateo) (EUA)

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.

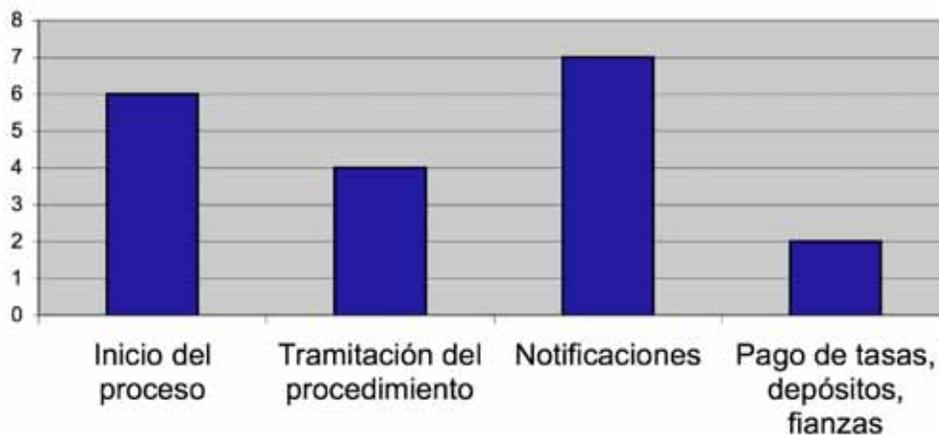


Gráfico 36: Trámites en línea



**Northern Territory Government**  
Department of Justice

Wednesday 5 April 2006

Search | Contact | Jobs | Justices of the Peace | Legislation | Publications | Related Sites | Service Directory | Feedback | Sitemap

About | Help | Contact

Welcome to the Northern Territory Fines Recovery Unit online payment website. The following page(s) have been designed to enable you to pay your fines online.

Please note that all possible precautions have been put in place to ensure your privacy is maintained, and that your transaction is processed securely. However, if your preferred method of payment is by phone or mail, please click the 'Contact' link at the top of this page.

Reference Number:  (e.g. 04512141)

Credit Card Number:  (e.g. 5105155145542525)

Card Expiry Date:  (e.g. 0106)

Payment Amount:  (e.g. 100.00)

Last Updated: 11/05/04

Privacy, Disclaimer & Copyright | Interpreter Service | Northern Territory Government | Text-Only  
©Northern Territory Department of Justice 2003 | Ph: 61 8 8999 6047

Ilustración 37: 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.

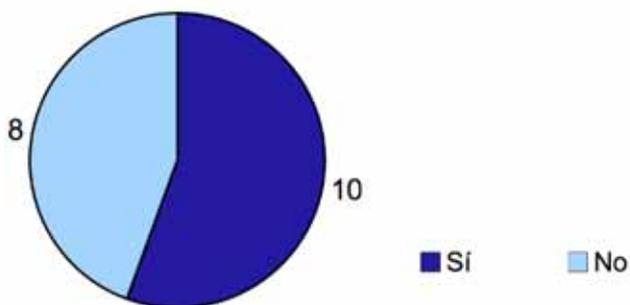


Gráfico 37: Países que permiten la tramitación en línea

Si nos centramos en los países que permiten la tramitación en línea, como se puede observar en el Gráfico 38, 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.

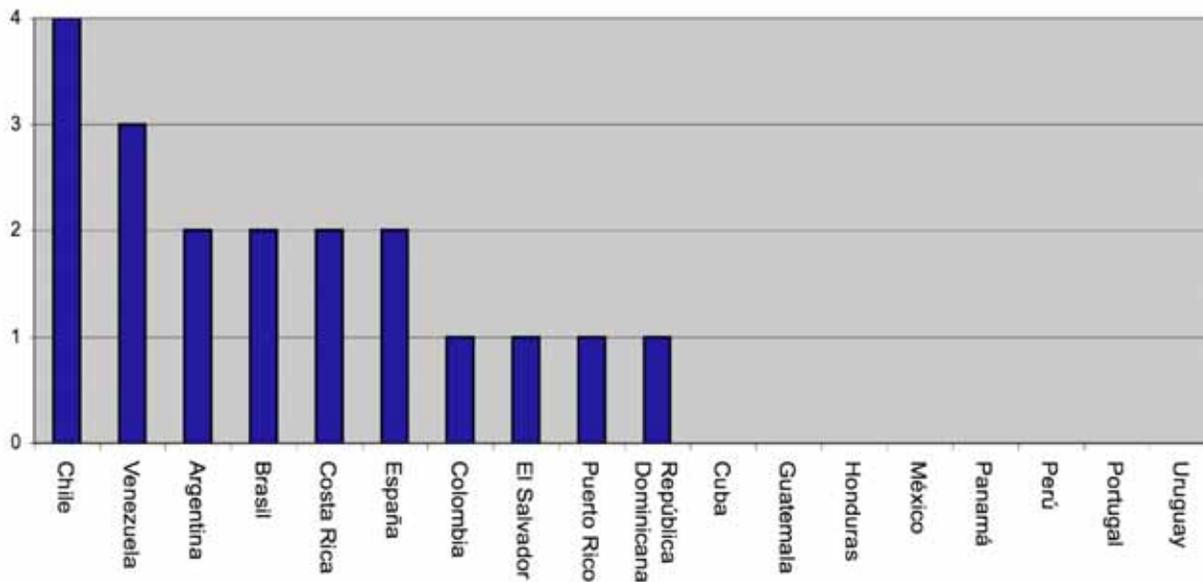


Gráfico 38: Relación interactiva con las partes implicadas por países

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.

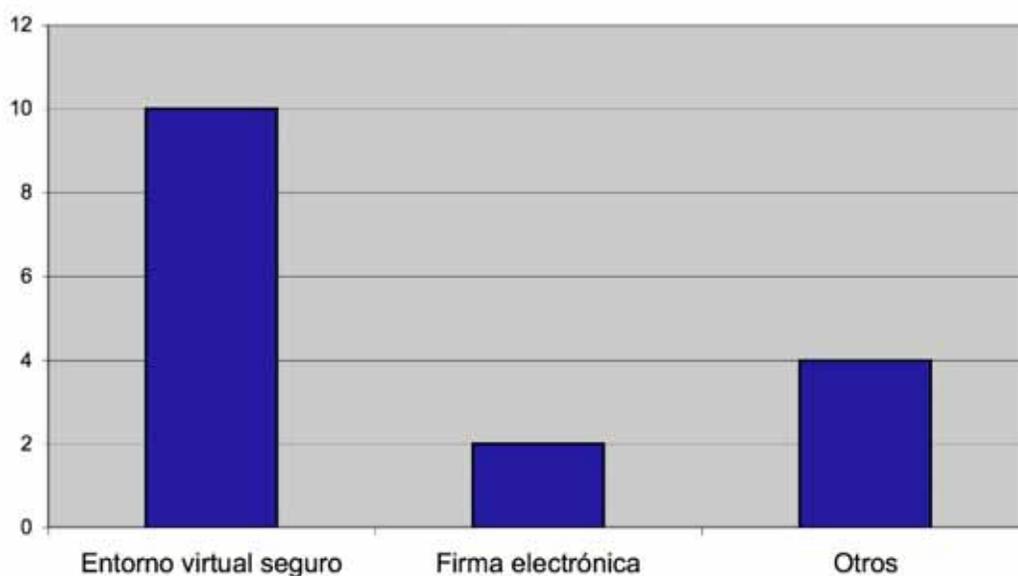


Gráfico 39: Seguridad de los intercambios

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', debe 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:

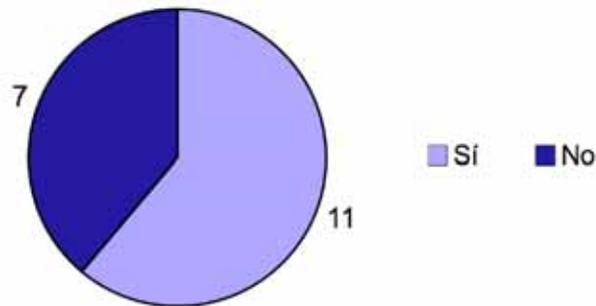


Gráfico 40: Asistencia jurídica a los ciudadanos

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 38: 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.



Ilustración 39: Formularios electrónicos de la Corte Suprema de California (County of San Mateo) (EUA)

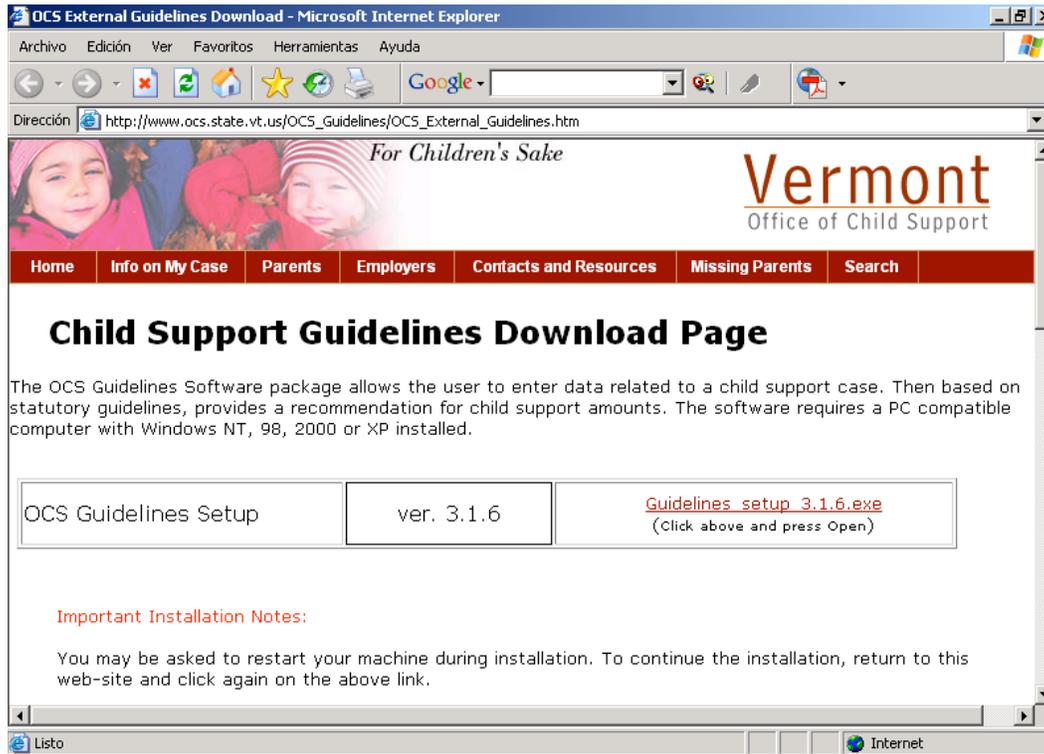


Ilustración 40: Offline child support calculator (Vermont-EUA)

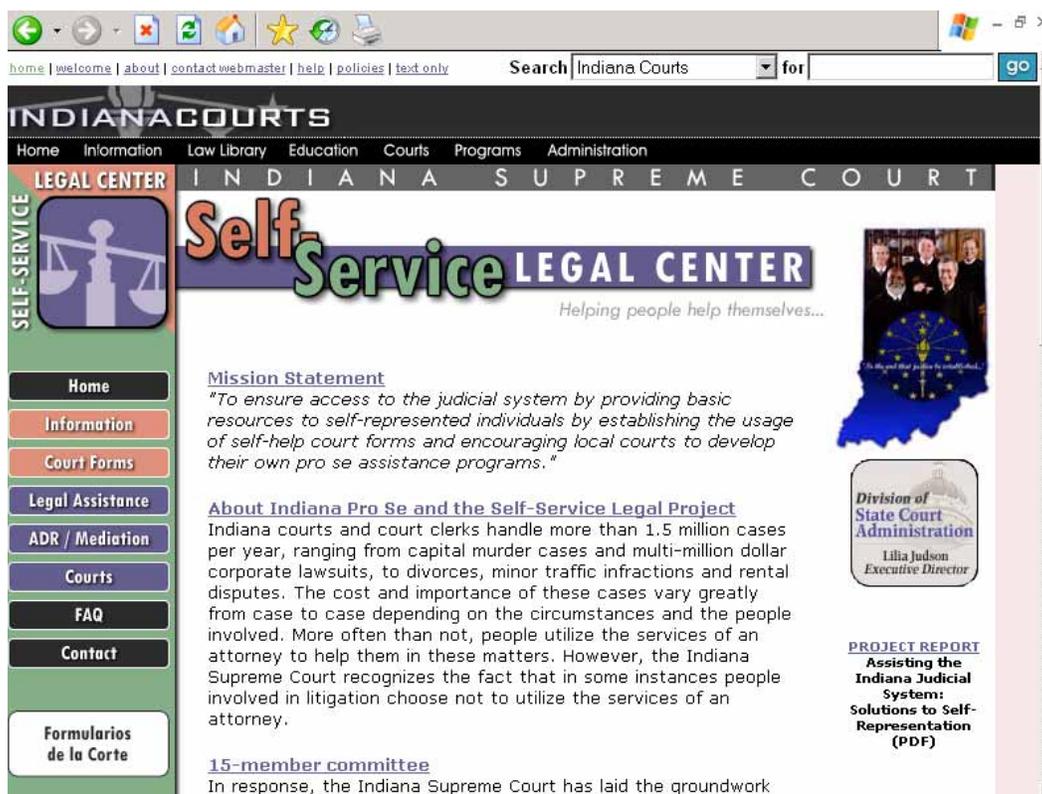
La asistencia jurídica está especialmente indicada para aquellos colectivos que puedan tener mayores problemas para acceder a abogados.

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 (EUA)

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.

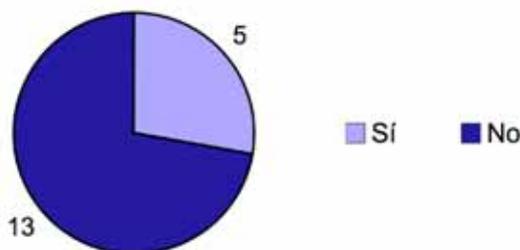


Gráfico 41: Encuestas de satisfacción

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.

Formulario de queja o reclamación ON LINE

- Puede usar este formulario para exponer una sugerencia o reclamación por el funcionamiento de los juzgados o tribunales.
- Se recibirá en la Unidad de Atención al Ciudadano del Consejo General del Poder Judicial.
- Recibirá una contestación a la mayor brevedad posible.
- Le recordamos que no podemos atender reclamaciones sobre el contenido de una sentencia o resolución judicial.

Nombre:

Apellidos:

Dirección:

Localidad:

Cod. Postal:

Provincia:

\*Teléfono:

Fax:

E-Mail:

Órgano al que se refiere su queja:

Documento de Identidad:

Es Usted:  Procurador  Abogado  Gr. Social  Particular

Ilustración 41: Servicio en línea de presentación de quejas del Consejo General del Poder Judicial (España)



Ilustración 42: Sistema para la presentación de quejas y sugerencias en línea (Puerto Rico)

#### V.5.2.4. La toma de decisiones

a) No se ha tenido constancia a través de las encuestas de que se haya establecido un sistema de **'teleproceso' o pleito electrónico completo** en ningún país. Por ello, a continuación se hará referencia a experiencias de otros países externos al área iberoamericana.

#### Buena práctica

##### Cuadro 45: *Money Claim Online* (UK)

En Inglaterra, el *Money Claim Online* es un servicio jurídico virtual para la reclamación de cantidades hasta 100.000 libras (175.000\$) que no impliquen más de dos demandados. El *Money Claim Online* también permite el pago de las costas judiciales mediante tarjeta de crédito o débito. Los usuarios pueden realizar el seguimiento del proceso en línea así como pedir la ejecución de la decisión judicial mediante una garantía de ejecución judicial. El demandado puede contestar la demanda o bien aceptar las pretensiones en línea.

Véase en: <https://www.moneyclaim.gov.uk/csmco2/index.jsp>



Ilustración 43: Money Claim Online (UK)

Tampoco se han conocido experiencias de tribunales virtuales que reproduzcan en la red los elementos

#### Buena práctica

##### Cuadro 46: Cybercourt en Michigan (EUA)

El Michigan Supreme Court (MSC) crea un expediente virtual que será almacenado, compartido y que permitirá la presentación de pruebas por las partes a través de Internet. Por tanto, incorpora técnicas para la presentación de las demandas, la gestión de los documentos y de los casos, la presentación de pruebas y evidencias así como un sistema de videoconferencia y de grabación digital

Véase en: <http://www.courts.michigan.gov/supremecourt/>

Un ámbito de aplicación completa de las tecnologías de la información y la comunicación en la tramitación y decisión de los procedimientos judiciales es en la resolución alternativa de conflictos. Si bien no nos encontramos estrictamente en la tramitación judicial su vinculación con la misma es evidente. Nuevamente en este caso no se ha tenido constancia de experiencias en los países iberoamericanos.

#### Buena práctica

##### Cuadro 47: eAlternative Dispute Resolution (Singapur)

En Singapur, el eAlternative Dispute Resolution es una iniciativa de los tribunales inferiores para las partes de un negocio jurídico en Internet (e-commerce) para resolver sus controversias en Internet.

Véase en: <http://www.e-adr.org.sg/>



### Buena práctica

#### Cuadro 48: Family Winner (Australia)

*Family Winner* es una aplicación que utiliza la teoría de juegos para asistir al juez y a las partes en procesos de separación y divorcio para solventar racionalmente sus disputas.

b) Finalmente, podemos observar que en algunos países las tecnologías de la información y la comunicación son utilizadas por los jueces y magistrados como **ayuda en el proceso de decisión**. En particular, como se puede observar en el siguiente gráfico son diversos países los que han introducido aplicaciones de inteligencia artificial.

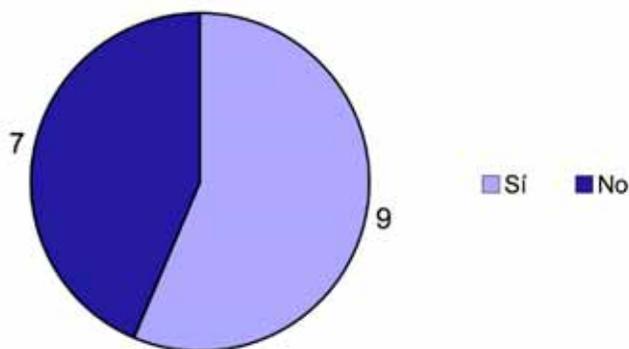


Gráfico 42: Aplicaciones de inteligencia artificial

A pesar de los datos debe llamarse la atención sobre el hecho que bajo el concepto de 'aplicaciones de inteligencia artificial' los diferentes países han entendido una aplicación muy concreta como se puede observar en el momento de valorar la descripción facilitada por los encuestados. En particular, los países que respondiendo afirmativamente la consulta han especificado el sistema han observado que bajo el concepto de 'aplicaciones de inteligencia artificial' se entienden catálogos de jurisprudencia que permiten la recuperación de la información a través de diferentes mecanismos (Brasil, Cuba, España, Guatemala).

### Buena práctica

#### Cuadro 49: Sistemas de apoyo a la toma de decisiones judiciales (Nueva Zelanda)

El JTK es una herramienta utilizada para gestionar toda la información del Juez en un determinado caso que permite relacionarla entre ella y su fácil localización y utilización.



### V.5.3. El índice de desarrollo de la e-Justicia en Iberoamérica

Tal y como se ha apuntado anteriormente, 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.

Por tanto, una vez se ha analizado la información obtenida relativa a la extensión de la e-Justicia en Iberoamérica corresponde, a continuación, trasladar dicha información al índice de desarrollo de la e-Justicia. La Tabla 13 indica el índice de desarrollo de la e-Justicia de los 18 países iberoamericanos de los que se ha obtenido información a través de los cuestionarios.

País	Índice	Posición	Ranking
Argentina	0,42	6	6
Brasil	0,63	1	1
Chile	0,37	8	8
Colombia	0,25	14	17
Costa Rica	0,45	4	4
Cuba	0,36	9	11
El Salvador	0,49	3	3
España	0,35	10	12
Guatemala	0,26	13	16
Honduras	0,28	12	14
México	0,37	8	9
Panamá	0,28	12	15
Perú	0,25	14	18
Portugal	0,39	7	7
Puerto Rico	0,44	5	5
República Dominicana	0,37	8	10
Uruguay	0,29	11	13
Venezuela	0,60	2	2

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

En la tabla anterior también se indica la posición relativa que ocupa cada país en relación al resto de los países iberoamericanos. Encabeza el índice de e-Justicia Brasil, seguido por Venezuela. A continuación, hay un segundo grupo de países El Salvador, Puerto Rico, Costa Rica y Argentina. Los países que hasta el momento han tenido un desarrollo más lento de la e-Justicia son Guatemala, Colombia y Perú.

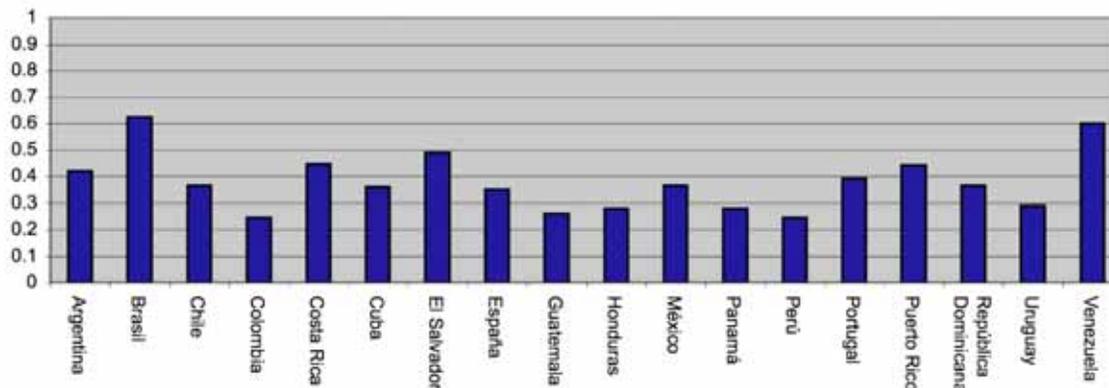


Gráfico 43: Índice de desarrollo de la e-Justicia en Iberoamérica

Gráficamente, pueden observarse tres grupos de países en función de su índice de desarrollo de la e-Justicia en función de que su índice de desarrollo de la e-Justicia se encuentre entre el 0,2 y el 0,3; el 0,3 y el 0,4 o por encima del 0,4.

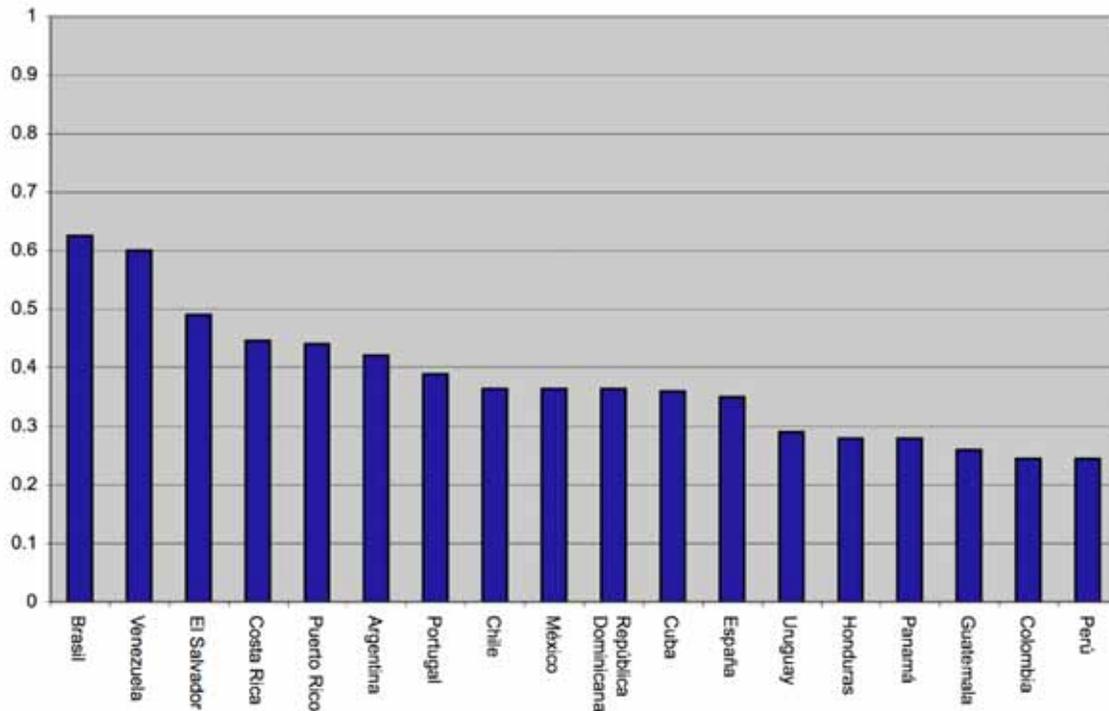


Gráfico 44: Índice de desarrollo de la e-Justicia en Iberoamérica



Así, en el primer grupo, con un índice de desarrollo de la e-Justicia superior a 0,40 se encuentran: Argentina, Puerto Rico, Costa Rica, El Salvador, Venezuela y Brasil en el que, como se ha apuntado anteriormente, destacan estos dos países por tener un índice de desarrollo de la e-justicia superior a 0,6.

En el segundo grupo, con un índice de desarrollo de la e-Justicia entre 0,3 y 0,4, están los siguientes países: Portugal, Chile, México, República Dominicana, Cuba y España.

Finalmente, en el tercer grupo, con un índice de desarrollo de la e-Justicia entre 0,2 y 0,3 se encuentran los siguientes países: Uruguay, Honduras, Panamá, Guatemala, Colombia y Perú.

En todo caso, es oportuno señalar que, de acuerdo a lo que se ha apuntado anteriormente, a nivel general el nivel de desarrollo de la e-Justicia en Iberoamérica corresponde básicamente a la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en el tratamiento de la información y en la gestión de los expedientes judiciales. Las 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 son muy escasas. Finalmente, tal y como se ha apuntado anteriormente, no existen aplicaciones de las nuevas tecnologías en la toma de decisiones judiciales, en sentido estricto.

En el siguiente gráfico se puede observar la información anterior desagregada en función del estadio de desarrollo de la e-Justicia en que se encuentra cada país:

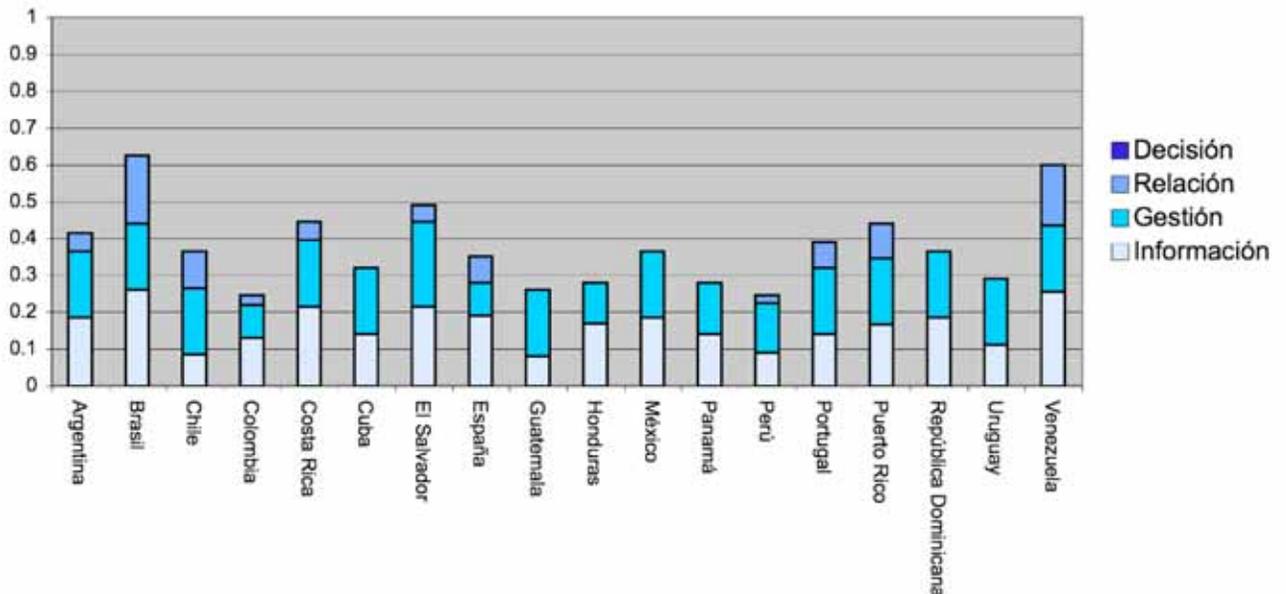


Gráfico 45: Índice de desarrollo de la e-Justicia por estadios



En particular, se puede observar cómo las aplicaciones de las tecnologías de la información y la comunicación en el tratamiento de la información junto con las que tienen por objetivo la gestión de los expedientes son las que tienen una mayor extensión. A partir de aquí, los países que también utilizan las nuevas tecnologías para relacionar la administración de justicia con los ciudadanos son los que tienen un índice de desarrollo de la e-Justicia más elevado.

En el gráfico también se puede observar como los países que tienen un índice de desarrollo de la e-Justicia más elevado son los que han desarrollado algunas prácticas en el ámbito de la relación entre la administración de justicia y los ciudadanos. En particular, Brasil y Venezuela son los países que más han avanzado en este ámbito. Sin embargo, llama la atención que países como Colombia y Perú, a pesar de haber desarrollado alguna aplicación en éste ámbito, ocupan posiciones más bajas en el índice de desarrollo de la e-Justicia.

En relación a esta última idea se debe recordar que, como ya se apuntó al exponer el marco conceptual del índice, la evolución entre los diferentes estadios no tiene un carácter lineal ni consecutivo, es decir, no es necesario que un país haya desarrollado todas las aplicaciones correspondientes a un estadio para empezar a construir aplicaciones que corresponden al siguiente.

En este punto nos interesa poner de relieve que el desarrollo de la e-Justicia no tiene un carácter independiente respecto a otros ámbitos del desarrollo de la sociedad de la información en cada uno de los países iberoamericanos.

Por ello resulta conveniente relacionar, como se hace a continuación, el índice de desarrollo de la e-Justicia con diferentes indicadores de la situación de la sociedad de la información en Iberoamérica.

Como punto de partida se debe vincular el desarrollo de la e-Justicia al desarrollo humano de cada uno de los países iberoamericanos. Al respecto puede observarse en los siguientes gráficos como, en principio, no existe una relación directa entre el nivel de ambas variables, es decir, no existe una relación directa entre el desarrollo humano de un país y el desarrollo de su e-Justicia. De hecho, llama la atención que países que tienen el nivel de desarrollo de la e-Justicia superior, Brasil y Venezuela, tienen los niveles de desarrollo humano más bajos de la región. Ello no es obstáculo, a nuestro entender, para que podamos indicar que un desarrollo de la e-Justicia que no tenga en

cuenta el desarrollo humano del país puede conducir al incremento de la brecha digital y, al fin y al cabo, de las desigualdades entre los colectivos que estén conectados y aquellos que no lo estén. Nos dedicaremos en profundidad a este aspecto en el próximo epígrafe.

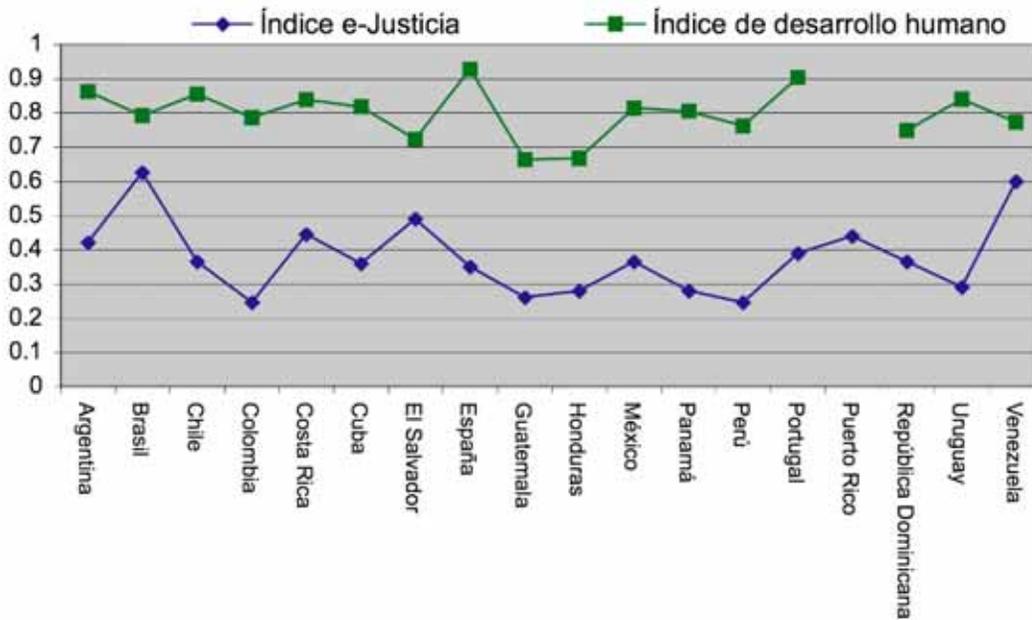


Gráfico 46: Índice de desarrollo humano e Índice de desarrollo de la e-Justicia

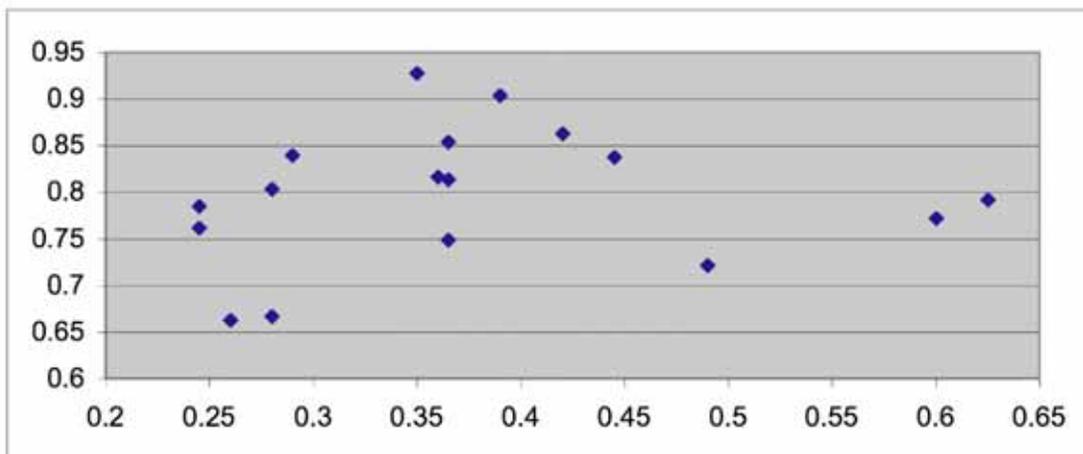


Gráfico 47: Índice de desarrollo humano e Índice de desarrollo de la e-Justicia (gráfico de dispersión)

Tal y como se ha podido observar anteriormente, el desarrollo de la e-Justicia está vinculado, entre otros factores, al nivel de implantación de una infraestructura tecnológica. La extensión de las aplicaciones de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia tiene una estrecha vinculación con la existencia tanto de las infraestructuras sobre las que se apliquen como de capacidades en los sectores directamente implicados en su puesta en funcionamiento y uso. A estos efectos puede ser relevante observar si en el desarrollo de la e-Justicia tal, como se ha propuesto, tienen una incidencia más o menos importante las infraestructuras tecnológicas de un país.

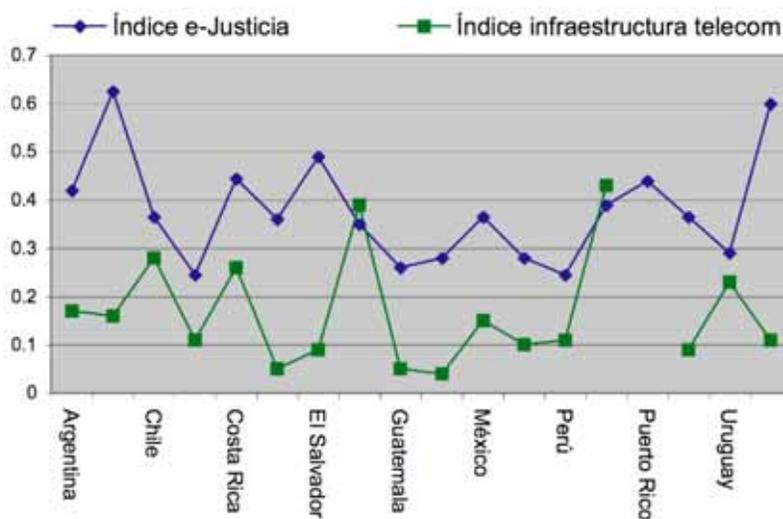


Gráfico 48: Índice de desarrollo de la e-Justicia e Índice de infraestructura tecnológica

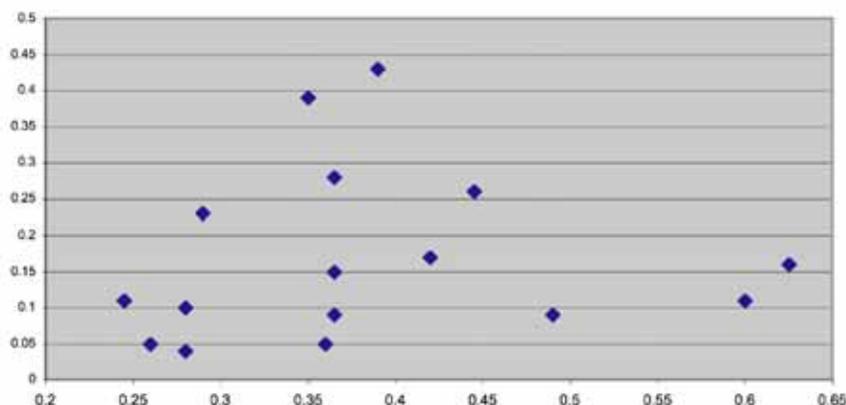


Gráfico 49: Índice de desarrollo de la e-Justicia e Índice de infraestructura tecnológica (gráfico de dispersión)



En los gráficos anteriores se puede comprobar como, nuevamente, no parece que exista siempre una correlación directa entre el nivel de desarrollo de las infraestructuras y el desarrollo de las aplicaciones de las tecnologías de la información y el conocimiento lo que puede suponer una limitación para la extensión definitiva de la e-Justicia. Dicho con otras palabras, pueden crearse aplicaciones de e-Justicia pero puede no extenderse el uso de la e-Justicia entre la población dado el bajo índice de desarrollo de las infraestructuras TIC.

Así, en países como Brasil, El Salvador o a pesar del bajo nivel de las infraestructuras tecnológicas están teniendo un desarrollo importante de la e-Justicia. En otros países, como España o Portugal, la situación es la contraria, a pesar de tener un desarrollo de las infraestructuras tecnológicas considerable, no ha habido aún un desarrollo de las aplicaciones de la e-Justicia.

Finalmente, tenemos interés en destacar la vinculación que existe entre el desarrollo de la e-Justicia y el desarrollo de la administración. A estos efectos, en el siguiente gráfico se puede observar cómo la mayoría de los países tienen un desarrollo en paralelo de ambos indicadores. La inclusión de algunas aplicaciones de e-Justicia en las estrategias de gobierno y administración electrónica puede explicar en algunos casos esta vinculación.

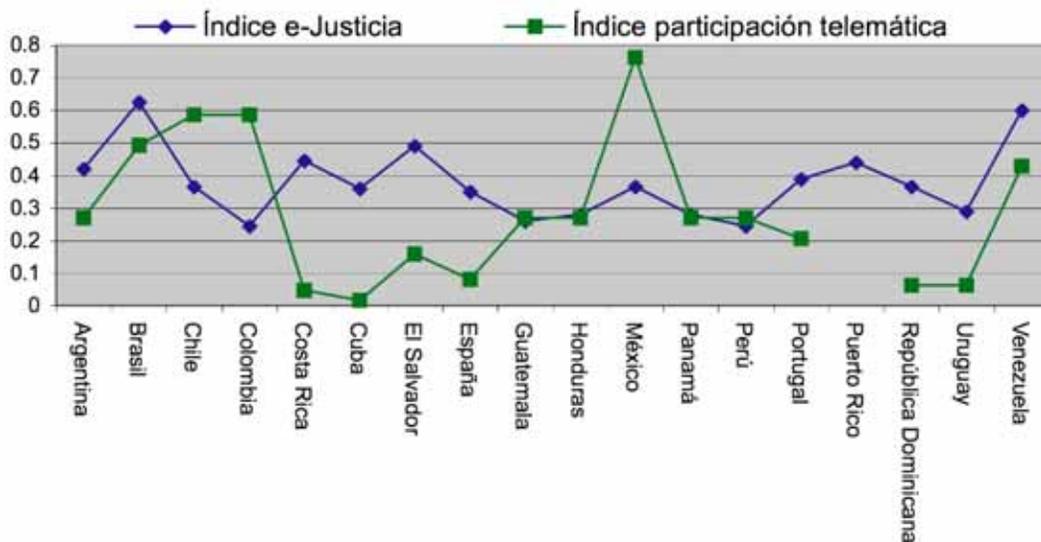


Gráfico 50: Índice de desarrollo de la e-Justicia e Índice de Participación telemática

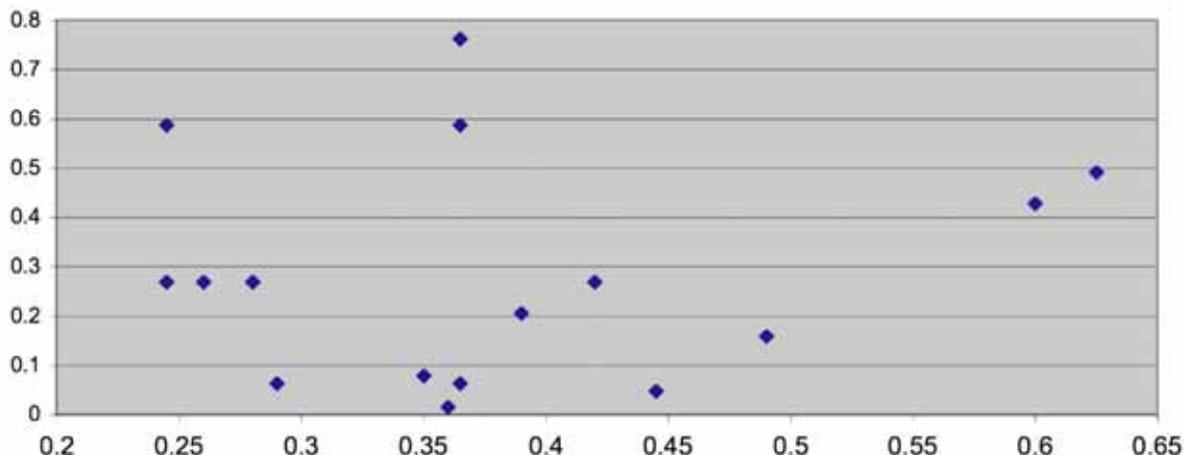


Gráfico 51: Índice de desarrollo de la e-Justicia e Índice de Participación telemática (gráfico de dispersión)

Sin embargo, en algunos países como Chile, Colombia o México, la situación del desarrollo de la e-Justicia es superior al índice Bernal de la administración electrónica. Esto puede haberse producido, probablemente, por el carácter sectorial y limitado de las estrategias de e-Justicia así como por un liderazgo más proactivo del sector justicia (que se ha avanzado a las estrategias generales de administración electrónica).

#### V.5.4. Conclusiones

En este capítulo se ha analizado en profundidad la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración de justicia en Iberoamérica.

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

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



emisión de certificados, presentación de demandas en línea, foros y pleitos electrónicos) y la toma de decisiones (asistentes para la toma de decisiones y juicios electrónicos).

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

A continuación, una vez desarrollado el modelo de análisis de la e-Justicia a través de un índice de la e-Justicia, se ha procedido a analizar cuáles son los pilares sobre los que se apoya el desarrollo de la e-Justicia (infraestructura y formación), las principales aplicaciones de las TIC en la administración de justicia en Iberoamérica y también cuál es la interpretación que surge desde las propias administraciones de justicia sobre los retos y posibilidades que las TIC ofrecen para una verdadera modernización del Poder Judicial (en términos de una mayor transparencia, una mayor eficacia y eficiencia, una mayor accesibilidad a la justicia por parte de los ciudadanos y unos mejores servicios...)

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

En segundo lugar, se ha analizado el papel de la formación en TIC en el desarrollo de la e-Justicia. En general, se ha destacado el papel que debe desarrollar la formación lo que justifica que más del 80% de los países entrevistados afirmen disponer de programas formativos para la capacitación de los funcionarios de la administración de justicia en los usos de las TIC. Sin embargo, la poca información obtenida no ha permitido realizar un análisis exhaustivo de los programas de



formación existentes. De todos modos, sí se ha podido constatar que no es suficiente con la oferta de formación sino que también es necesario que existan incentivos suficientes para el seguimiento de los cursos de capacitación. Concretamente, se ha apuntado la necesidad de ofrecer unas condiciones laborales que faciliten el seguimiento de los cursos y de permitir la participación de los interesados en el diseño de la oferta formativa.

En tercer lugar, en cuanto a los usos que los agentes de la administración de Justicia hacen de las TIC se han podido establecer tres categorías distintas de usos según la frecuencia de las respuestas obtenidas. La primera categoría integra los usos más extendidos: el correo electrónico y la búsqueda de información. La segunda categoría de usos, en función del nivel de implementación efectiva, estaría integrada por la transmisión de información y el archivo de información. Finalmente, la tercera categoría, contempla los foros de discusión y el servicio de notificaciones.

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

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

Desde una perspectiva general, se ha podido observar cómo en la mayoría de los países existen intranets que facilitan tanto el intercambio de conocimiento y experiencia entre los diferentes



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

A continuación se han recogido experiencias iberoamericanas y buenas prácticas sobre cada una de las herramientas que se recogen en los cuatro estadios de desarrollo de la e-Justicia. De manera sintética:

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



en muy menor medida, entre la administración de justicia y la administración pública y con abogados y ciudadanos en general.

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

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

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



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

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

Gráficamente, se han podido observar tres grupos de países en función de su índice de desarrollo de la e-Justicia que se encuentre entre el 0,2 y el 0,3; el 0,3 y el 0,4 o por encima del 0,4. Así, en el primer grupo, con un índice de desarrollo de la e-Justicia superior a 0,40 se encuentran: Argentina, Puerto Rico, Costa Rica, El Salvador, Venezuela y Brasil en el que, como se ha apuntado anteriormente, destacan estos dos países por tener un índice de desarrollo de la e-justicia superior a 0,6. En el segundo grupo, con un índice de desarrollo de la e-Justicia entre 0,3 y 0,4, están los siguientes países: Portugal, Chile, México, República Dominicana, Cuba y España. Finalmente, en el tercer grupo, con un índice de desarrollo de la e-Justicia entre 0,2 y 0,3 se encuentran los siguientes países: Uruguay, Honduras, Panamá, Guatemala, Colombia y Perú.

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

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

Así, en principio, no se ha observado una relación directa entre el desarrollo humano de un país y el desarrollo de su e-Justicia. Tampoco se ha podido constatar que exista siempre una correlación directa entre el nivel de desarrollo de las infraestructuras y el desarrollo de las aplicaciones de las tecnologías de la información y el conocimiento, lo que puede suponer una limitación para la



extensión definitiva de la e-Justicia. Finalmente, sí que se ha podido ver, como era de esperar, una estrecha vinculación entre el desarrollo de la e-Justicia y el desarrollo de la administración electrónica.





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

### ***VI.1. Introducción***

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.

En el apartado II se trataban los conceptos, las estrategias e indicadores del estado de la situación en materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación, las infraestructuras, la capacitación, los usos o el marco legal.

En el apartado III se creaba un marco teórico así como su aplicación práctica en materia de e-Justicia, sus posibilidades, sus limitaciones, su posible desarrollo.

Entre un apartado y otro se esconde un pequeño acto de fe, una hipótesis – de las que tanto gustan usar los economistas para que un modelo funcione – de que todo encaja a la perfección. Sin embargo, una simple comparación entre los datos que arroja el apartado II con los presupuestos de los que parte el apartado III nos proporcionan una dosis de realidad – o de realismo – que no debe caer en desconsideración.

Empezábamos el apartado II con el concepto de brecha digital y, a continuación, entrábamos en una fase meramente descriptiva de los componentes básicos de la sociedad de la información. Visto el apartado III sobre su aplicación, queremos volver atrás hasta los componentes básicos de la sociedad de la información pero desde un punto de vista crítico, entrando a hacer valoraciones sobre los efectos que su presencia o ausencia pueden causar en futuras aplicaciones, en potenciales usos de dichas TIC en el ámbito de la administración de Justicia.

Presentamos en la Ilustración 44 un esquema de algunos aspectos cruciales a desarrollar en el ámbito de la Sociedad de la Información para poder alcanzar determinados objetivos en el ámbito de la administración electrónica de Justicia. Asimismo, acompañamos el esquema con también

aspectos cruciales en materia de liderazgo, que deben acompañar, inexcusablemente, los aspectos referidos a infraestructuras, alfabetización digital o contenidos y servicios.

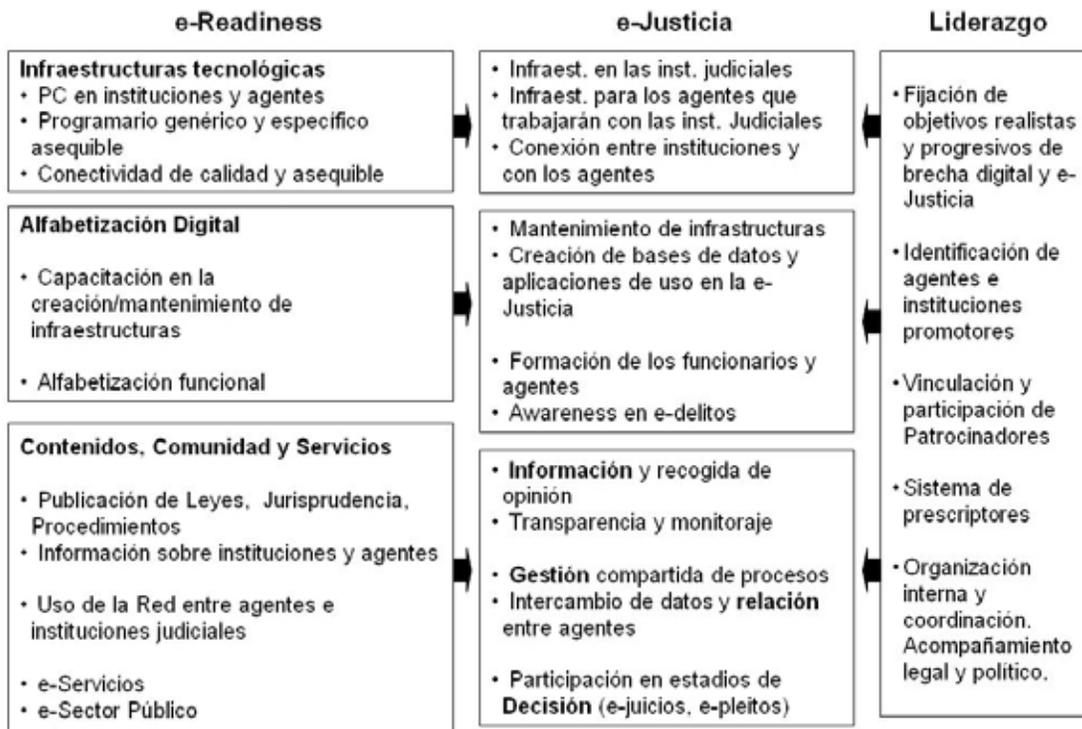


Ilustración 44: Fractura digital y e-Justicia

Fuente: Elaboración propia

Nuestra exposición, pues, sigue aproximadamente el esquema más arriba expuesto, de forma que en última instancia seamos capaces de apuntar los principales pasos a seguir – o escollos a superar – para poder implantar las acciones que hemos definido como principales en el índice de desarrollo de la e-Justicia.

## VI.2. Brecha digital, desarrollo económico y educación

Antes de entrar directamente en materia de brecha digital propiamente dicha, creemos que debemos detenernos un momento en un estadio previo: la brecha económica o, en términos más familiares, el nivel de desarrollo económico.



Es un debate más que recurrente el hacer hincapié en el hecho que **sin desarrollo económico no ha lugar hablar sobre desarrollo digital**. Es más, muchas veces se considera que hablar de la brecha digital no es sino hablar de una parte – y solamente una – de las diferencias de riqueza que hay entre las naciones. En algunos casos se ha llegado a llevar la discusión a la disyuntiva de "escuelas u ordenadores", o incluso al límite de "alimentos u ordenadores".

Nuestra opinión es que, aunque estrechísimamente entrelazados, estos temas pueden abordarse perfectamente de forma separada los unos de los otros. Además, tal como disfrutar de buena salud posibilita la educación, y que ésta incide positivamente en un mayor grado de desarrollo, de la misma forma las TIC son un multiplicador, una herramienta que puede perseguir mayores cuotas de bienestar a base de mejorar la eficacia y la eficiencia de otras políticas y proyectos, de la gestión del día a día, etc. Y en base a la especial naturaleza de las TIC, creemos que **estas tecnologías pueden acabar alterando** – en mayor o menor medida, eso el tiempo lo dirá – **las economías nacionales** y, con ello, el orden económico mundial, dadas sus (relativamente) bajas barreras de entrada, la rapidez de adopción tanto de tecnologías como de capacidades y, ante todo, dada la gran velocidad de cambio de las propias TIC como del ritmo que han imprimido en las relaciones socioeconómicas a nivel global.

Dicho esto, no queremos dejar de dar una visión global del punto del que partimos al hablar de desarrollo de la sociedad de la información – o, en su ausencia, de brecha digital – en comparación con el desarrollo económico general de un país.

Lo queremos plantear de forma eminentemente gráfica. A partir del Informe Global sobre Tecnologías de la Información elaborado por el Foro Económico Mundial 2005-2006, hemos tomado el **networked readiness index**<sup>35</sup> y lo hemos cruzado con el Índice de Desarrollo Humano desarrollado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (ver la tabla ).

En el gráfico siguiente figuran en las ordenadas el *networked readiness index* (NRI) y en el eje de abscisas el Índice de Desarrollo Humano (IDH).

---

<sup>35</sup> El nombre del índice tiene una mala traducción al español, pero podría ser parecida a índice de la capacidad en red.

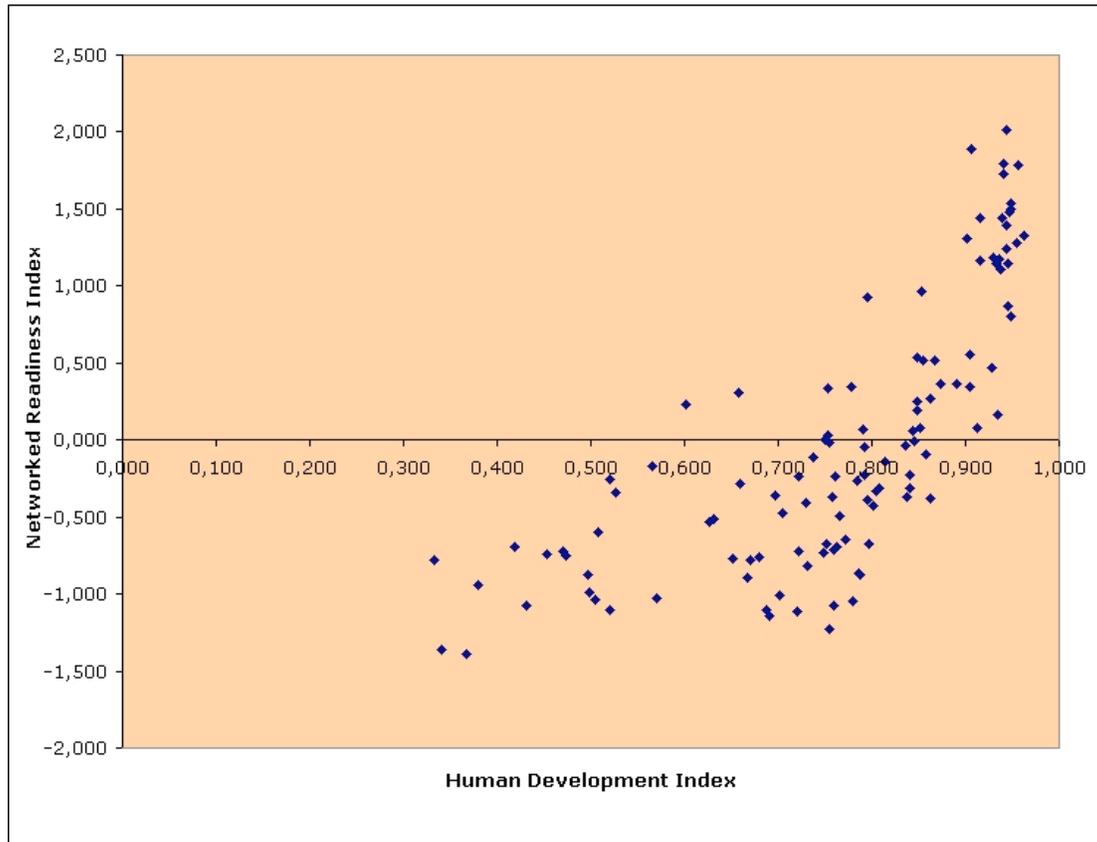


Gráfico 52: NRI-HDI

Fuente: Elaboración propia

Las principales conclusiones que podemos ver a simple vista son las siguientes:

- Casi todos los países con NRI alto están por encima de un HDI de 0,8. Y todos ellos se comportan de una forma bastante similar, con una adopción progresiva pero rápida de las TIC según su IDH sea más alto. No deja de ser un dato tan revelador como significativo.
- Excepciones notables: Sudáfrica e India, los dos puntos que figuran más a la izquierda por encima de un  $NRI = 0$ , o dicho de otra forma: con HDI entre 0,6 y 0,7. Se trata de países que, a pesar de su nivel de desarrollo, han hecho importantes esfuerzos en la adopción de las TIC. Huelga decir que es de todos conocido el efecto que ha tenido dicho esfuerzo a nivel mundial, situando especialmente a la India entre uno de los principales competidores mundiales en la creación de programas informáticos.
- Alrededor de un  $IDH = 0,6$  y hacia arriba, la tendencia sigue igual: una curva de adopción con gran pendiente... pero con un bajo nivel de adopción, ya que tienen un NRI negativo.



Esta parte del gráfico (IDH entre 0,6 y 0,7) muestra que algunas economías están haciendo un esfuerzo para incorporar las TIC, y que dicho esfuerzo, en relación a su capacidad y sus posibilidades, es más que considerable. Algunas de ellas (IDH por encima de 0,8, pero NRI negativo) parecen estar perdiendo una oportunidad de oro, ya que sus sistemas económicos deberían permitirles una relativamente cómoda adopción de las TIC, pero se han quedado atrás. En algunos casos (Bosnia y Herzegovina) se trata de cuestiones coyunturales. En otros, cabe pensar en un problema político, con unos dirigentes poco concededores del entorno, con un bajo **eAwareness** que está poniendo en peligro el futuro del país.

- Los países con un IDH por debajo de 0.6, tienen, al mismo tiempo, una gran oportunidad y un gran reto. Por una parte pueden recuperar el tren que perdieron en la revolución industrial, especialmente los que están muy cercanos al 0,6. Seguramente el esfuerzo sería compensado con creces por los resultados... pero el problema está en las posibilidades para hacer dicho esfuerzo. Los países que están por debajo del 0,6 están ya cercanos o totalmente inmersos en el ámbito de la pobreza<sup>36</sup> y, como decíamos al principio de esta sección, tienen problemas más urgentes que resolver y de difícil combinación con políticas de infraestructuras y alfabetización digital.

En el siguiente gráfico figuran en el eje de ordenadas el *networked readiness index* (NRI) y en el eje de abscisas el Índice de Educación según los cálculos que figuran dentro del Índice Desarrollo Humano (IDH). Dado que el índice de educación tiene una tendencia similar al IDH, las conjeturas son prácticamente las mismas para ambos escenarios, aunque cambiando Desarrollo por nivel de Educación.

---

<sup>36</sup> Es importante señalar que los países más pobres del mundo no aparecen en el gráfico por tener NRI imposibles de computar dada la escasez de penetración de las TIC en sus economías, por lo que el gráfico está sesgado mostrando un escenario más optimista de lo que realmente es.

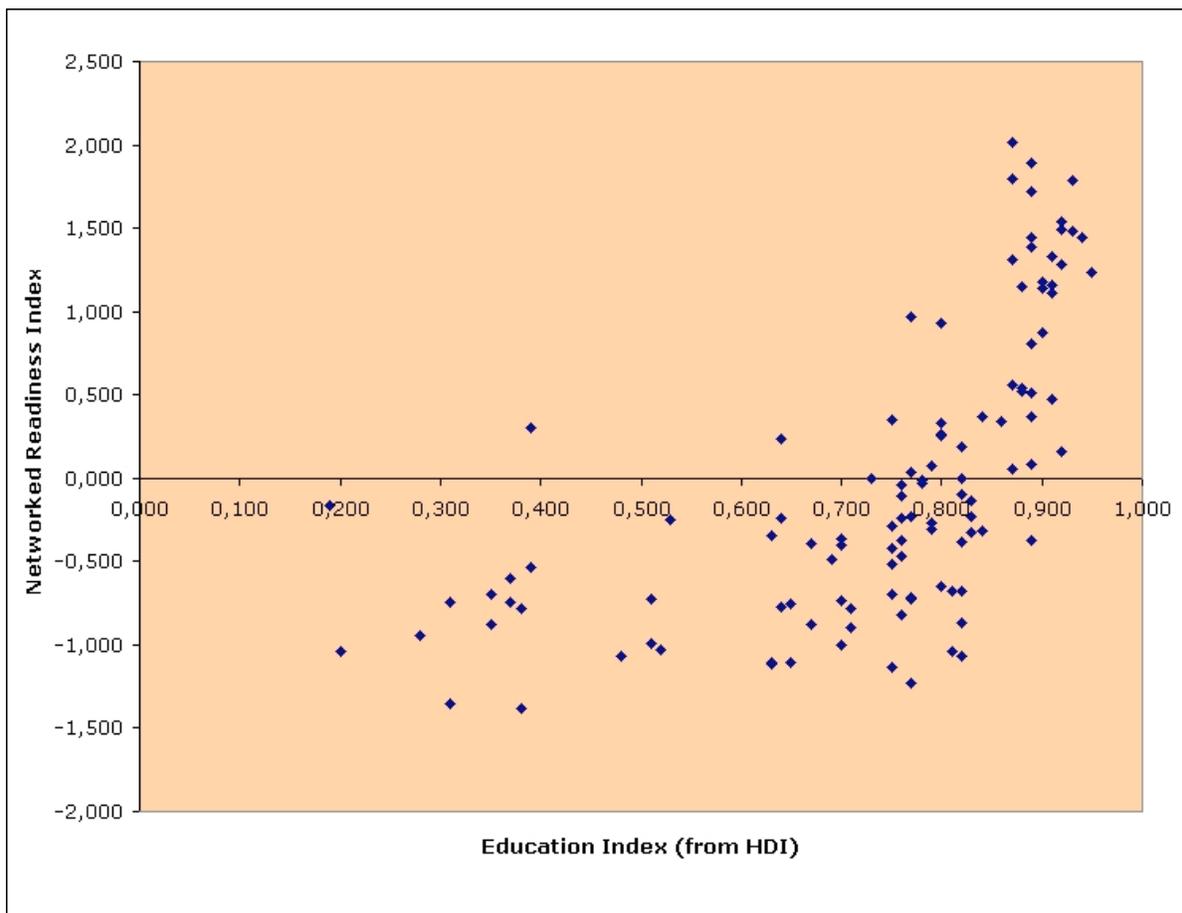


Gráfico 53: NRI-EI

Fuente: Elaboración propia

A simple vista parece que en el caso de la Educación hay una mayor dispersión, como si la Educación no fuese "tan importante" como el desarrollo en general a la hora de adoptar las TIC, dado que la nube de puntos se desplaza en su totalidad hacia la izquierda aproximadamente un 0,05 sobre el índice. Creemos que ello es debido a tratarse de una variable que forma parte de la anterior.

En resumidas cuentas:

- Aventuramos dos tendencias o dos grupos de países: unos en el camino de la adopción de las TIC – con distinto nivel de adopción, claro está – y otros muy por detrás, o directamente más allá del punto de inflexión donde la adopción es decidida y acelerada.



- Dos grupos de países con un NRI por debajo de 0: unos que intentan promover la adopción de las TIC y está en lo que aparenta ser una trayectoria correcta, otros totalmente abandonados a su suerte, fuera de la tendencia de adopción rápida.
- Un grupo de los países (IDH alto, NRI bajo) que podrían ver su suerte cambiada en el panorama mundial si no consiguen mantener su nivel de desarrollo a base de mantener una tendencia continua y decidida de adopción de las TIC.

Antes de terminar, queremos filtrar los datos presentados ahora, pertenecientes a 113 países, y presentar solamente los de los países de la Cumbre<sup>37</sup>:

País	Orden de IDH	IDH	Orden en el NRI	NRI
Argentina	34	0,863	71	-0,379
Bolivia	113	0,687	109	-1,103
Brasil	63	0,792	52	-0,044
Chile	37	0,854	29	0,520
Colombia	69	0,785	62	-0,267
Costa Rica	47	0,838	69	-0,369
Ecuador	82	0,759	107	-1,071
El Salvador	104	0,722	59	-0,235
España	21	0,928	31	0,471
Honduras	116	0,667	100	-0,893
México	53	0,814	55	-0,137
Nicaragua	112	0,690	112	-1,138
Panamá	56	0,804	66	-0,329
Paraguay	88	0,755	113	-1,226
Perú	79	0,762	85	-0,698
Portugal	27	0,904	27	0,559
Dominicana	95	0,749	89	-0,732
Uruguay	46	0,840	65	-0,314
Venezuela	75	0,772	81	-0,648

Tabla 14: Índice de Desarrollo Humano y *Networked Readiness Index*

Fuente: Propia a partir de datos del PNUD y del EUI

<sup>37</sup> Los datos aparecen ordenados según el NRI. No hay datos disponibles de este último indicador para Cuba, Guatemala y Puerto Rico.

Rehaciendo el gráfico, el resultado es el siguiente:

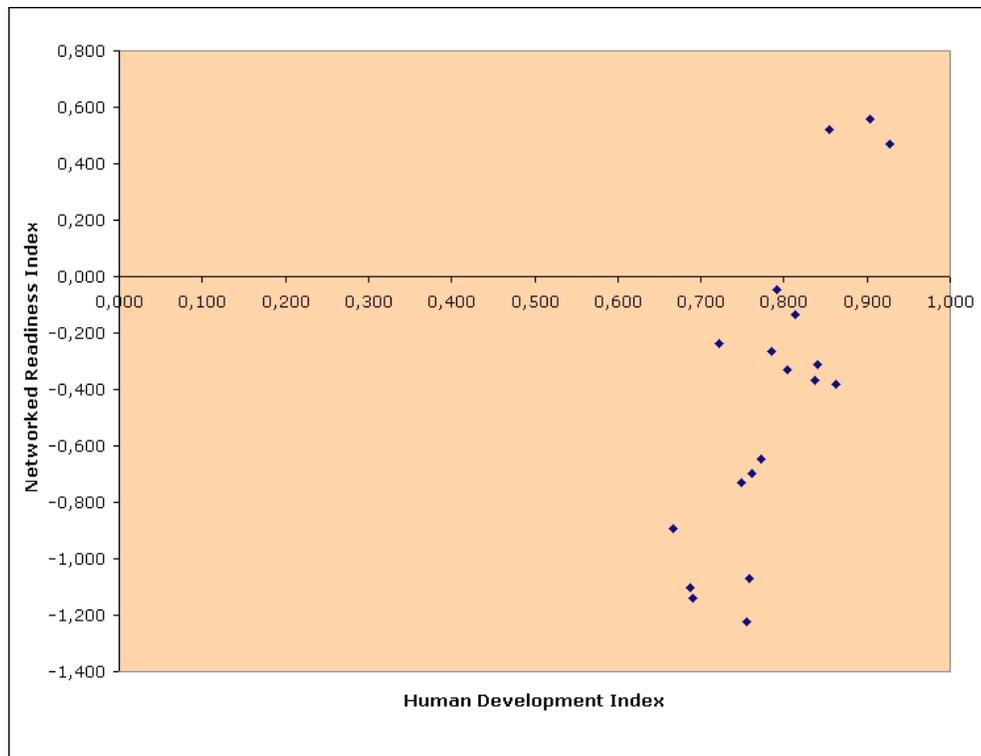


Gráfico 54: NRI-IDH para los países de la Cumbre

Fuente: Elaboración propia

Es fácil ver que a pesar de ser un grupo de países con una relativa poca dispersión en el Índice de Desarrollo Humano, hay una gran disparidad en sus niveles de preparación para la Sociedad de la Información, lo que sin duda explica parte de las diferencias en el índice de e-Justicia – aunque solamente una parte, como ya se ha explicado anteriormente. Muestra también cómo **el desarrollo humano condiciona el desarrollo de la Sociedad de la Información, pero casi podríamos afirmar, a falta de estudios más detallados, que no lo determina al 100%**.

No queremos ahondar más en esta cuestión. Queríamos tan solo dejar de manifiesto que, efectivamente, hay y tiene que haber una relación directa entre nivel de desarrollo y posibilidades reales de adopción de las TIC. Sin embargo, y este es el punto que queríamos enfatizar, hay países que han sabido saltarse las predicciones y hacer un importante esfuerzo en relación a su capacidad que ya se está viendo recompensado. Por otra parte, hay todo un grupo de países que ni lideran la economía mundial ni tampoco figuran en los últimos puestos en el



índice de desarrollo que tienen ante sí una trascendente disyuntiva: o persisten en su empeño de desarrollarse y mantienen – o mejoran – su nivel de bienestar y su papel en la economía global, o bien pueden ver empeorada su situación a nivel mundial y, en consecuencia, a nivel local.

### **VI.3. Liderazgo, marco de ordenación y entorno contextual**

Hecha la introducción sobre los aspectos más relacionados con el desarrollo en general, entramos a partir de ahora en el ámbito más estrictamente relacionado con la incorporación de las TIC en el terreno de la administración de Justicia.

Como comentábamos en la introducción al apartado IV, seguiremos un esquema parecido al utilizado en el apartado II. Sin embargo, y valga como excepción que confirma la regla, este subapartado se antepone a dicho esquema para poner de relieve que el liderazgo, el marco de ordenación y el contexto en el que se dará la e-Justicia son fundamentales. El impulso y la impronta que la e-Justicia tendrá por parte de sus promotores marcarán de forma esencial su posterior desarrollo y el tipo de metas que va a conseguir. El concepto de *eAwareness*, del que ya hemos hablado a lo largo de este informe, es el que planeará sobre el resto de conceptos, políticas, decisiones a tomar en este nivel de liderazgo. Unos líderes conocedores de los vericuetos de la Sociedad de la Información, sus posibilidades y limitaciones, son los que podrán establecer metas asequibles, hitos a medio plazo sobre los que afianzarse, o alianzas a través de las cuales articular el desarrollo de los distintos proyectos.

#### **VI.3.1. Ámbito general**

Por el desconocimiento, por la celeridad de los cambios, por la asimetría de la información, por lo sensible que de por sí resulta este tema en el ámbito de la Justicia, la seguridad de usuarios y procesos debe primar en todo desarrollo y política. Sin embargo, es fácil cuando se carece de medios minimizar los riesgos asociados a la seguridad. Por otra parte, el menor acceso a dispositivos (de maquinario o de programario) de seguridad puede ser un importante talón de Aquiles en cualquier política de acercar la Justicia a la población por medios electrónicos. Aunque pueda resultar sorprendente relacionar **brecha digital y seguridad**, no deja de ser la ausencia de esta última un claro efecto de la primera: menor conocimiento de los riesgos de la (in)seguridad digital, menor acceso a estrategias y posibilidades de garantizar la seguridad digital, etc. se traducen, a medio plazo, en un escollo a veces insalvable incluso para las más ambiciosas y



mejor diseñadas políticas de inclusión digital, entre ellas, la implantación de servicios de e-Justicia. Es más, a medida que avanzan cuestiones relacionadas con la **identidad digital, la firma digital y la certificación digital**, entramos en un pez que se muerde la cola, en un círculo en el que hay que entrar desde distintos puntos a la vez: el servicio virtual exige de unos prerequisites y dichos prerequisites vienen regulados por el mismo servicio virtual.

Estrechamente vinculado a la seguridad encontramos las **políticas de acceso**. En el fondo, las unas conllevan a la otra y viceversa y podrían englobarse todas ellas bajo el concepto de, simplemente, acceso – dejando el epíteto como un atributo por descontado. Aún más evidente que la cuestión de la seguridad – aunque hemos querido poner a ésta en primer lugar para remarcar la importancia que merece –, sin acceso a la sociedad de la información no hay e-Justicia. Por acceso entendemos disponer de las infraestructuras y la capacitación para poder utilizar provechosamente las TIC: ahondamos en ello más adelante. En este apartado queremos centrar la atención en las políticas – no en el hecho mismo de acceder – que promuevan el acceso y que deben acompañar necesariamente cualquier estrategia de e-Justicia. En países o comunidades donde el acceso no es universal, o lo es pero de forma restringida y de una calidad menor que la deseable, estrategias centradas en contenidos y servicios, como el caso de la e-Justicia, pueden verse frustradas por la imposibilidad de la ciudadanía, del sector empresarial o incluso del sector judicial de acceder a las TIC.

En este sentido, la existencia de **políticas sectoriales** de promoción de la sociedad de la información es esencial para que las políticas orientadas al sector de la Justicia – también sectoriales, por definición – disfruten de sinergias y economías de escala, por una parte, y de un entorno abonado y favorable a la consecución de las propias metas. Sin embargo, es habitual en países con bajos niveles de desarrollo digital<sup>38</sup> que las estrategias no estén integradas y que, además de la brecha digital general, se produzcan brechas digitales entre sectores económicos y/entre estratos de la población, con lo que lo que era una potencial solución, acaba acarreado mayores problemas.

Dentro de las políticas sectoriales, y para evitar mayores problemas que beneficios, la **normativa del sector** deberá ir adaptándose a las nuevas realidades para no generar una brecha digital normativa, es decir, un marco legal que obstruye de facto cualquier desarrollo hacia la integración total en la sociedad de la información.

---

<sup>38</sup> Podemos, por ejemplo, remitirnos al primer gráfico y situarnos en la mitad inferior del mismo, donde el NRI toma valores negativos.



### **VI.3.2. Ámbito de la e-Justicia**

Concretando los puntos anteriores en el tema que nos ocupa, creemos que, a la hora de fijar **estrategias y planes de desarrollo de la e-Justicia**, hay que tener especial cautela con el **diseño de objetivos realistas y progresivos** que tengan en cuenta el punto de partida de los distintos actores, detectando la posible brecha digital que pueda existir entre administraciones, sector público y población y midiendo su "amplitud".

Resulta frustrante tanto para promotores como para usuarios finales de los servicios digitales comprender que las estrategias y proyectos se han fijado sin contexto o sin atender, previamente, necesidades mucho más básicas e inmediatas como disponer de un ordenador conectado a la red.

En el fondo, la mayoría de estas disfunciones en las estrategias obedecen a un cierto analfabetismo digital por parte de los promotores. Un analfabetismo no en sentido tecnológico o informacional, ni siquiera muchas veces funcional, sino a un nivel mucho más elevado y concerniente a comprender el mundo de forma digital. Se trata de una modalidad de brecha digital que por compleja puede pasar desapercibida y que afecta a los tomadores de decisiones y a los diseñadores de políticas.

Es necesario, pues, de una vinculación y participación de los patrocinadores con el resto de ámbitos de la esfera "digital", con la vinculación a un sistema de prescriptores que conozcan a fondo la realidad del desarrollo de la sociedad de la información en otros países o comunidades, que sean conocedores de los procedimientos que se han seguido en otros casos, de las dificultades encontradas y las soluciones aplicadas para su superación. Estos promotores digitales, pues, deben actuar de bisagra entre aquellos que conocen la sociedad de la información, incorporar su discurso al ámbito de la Justicia y trasladarlo hacia los diseños de estrategias, la normativa y el acompañamiento legal y político.

La capacitación digital de los líderes de la e-Justicia es, pues, fundamental para el éxito de toda la misión. La brecha digital en este nivel, fatal.

### **VI.4. Infraestructuras tecnológicas**

Hemos querido dejar la cuestión de las infraestructuras en segunda posición ya que partimos de la convicción que éstas deben ser fruto de una estrategia, de un liderazgo concretos. A pesar de



parecer una obviedad, la realidad y la experiencia parecen mostrar ejemplos lo contrario constantemente.

Hecho este inciso, debe quedar claro que las infraestructuras, sujetas a un diseño orientado a sus futuros usos, sí son el primer punto de la puesta en marcha de una estrategia de sociedad de la información y, prácticamente siempre, lo que marca de forma radical si habrá o no habrá una sociedad digital. La brecha existente en el marco de las infraestructuras es de las más difíciles de subsanar ya que reducirla depende de costosas inversiones en bienes de equipo, muchas de ellas ligadas a importaciones de tecnología inexistente en una determinada área geográfica.

Aunque posiblemente es casi inmediata la reflexión sobre las consecuencias de una falta de infraestructuras, abordamos a continuación algunos puntos clave sobre los que vale la pena detenerse, no tanto para hacer una descripción detallada del ámbito de las inversiones, sino para poner de relieve algunas cuestiones de especial importancia.

#### **VI.4.1. Ámbito general**

Comentábamos en el apartado II.1.1 los principales componentes a tener en cuenta en cuestión de infraestructuras, a saber, el maquinario, el programario y la conectividad. Sin ánimo de hacernos redundantes, vamos a entrar en detalle en algunas de estas cuestiones<sup>39</sup>.

Por una parte, los **usuarios finales**, es decir, instituciones, agentes y sociedad civil, deben disponer de **ordenadores** a través de los cuales conectarse. Esta evidencia es, sin embargo, crucial. No es tan evidente, por otra parte, la forma en que deba realizarse la dotación de dicho maquinario, que puede ser individualmente – una persona/hogar, un equipo – o dotando de servicios, como los telecentros o las salas multimedia de las bibliotecas, a través de los cuales acceder a determinados equipos. Cada administración deberá ser conocedora de cómo acompañar determinada política de acceso digital a la Justicia con la posibilidad de uso de maquinario.

Y quién dice maquinario dice **programario**, sobretudo el **programario específico, accesible y usable** que permita a los distintos usuarios disfrutar de los contenidos y servicios diseñados

---

<sup>39</sup> Como en aquel apartado, consideraremos las grandes inversiones en infraestructuras relacionados con la provisión de servicios de red – servidores centrales, conmutadores, cableado – como algo inherente al ámbito de la conexión o, en última instancia, al propio sector de las TIC. Queremos, pues, separar lo que son infraestructuras básicas nacionales de lo que son microinfraestructuras de ámbito local o personal, mucho más cercanas al usuario final y que, por su visibilidad, merecen nuestra especial atención, quedando las otras en un ámbito más macroeconómico y fuera del ámbito sectorial de la e-Justicia.



para él. La brecha digital en este aspecto suele incidir, por una parte, en el ámbito económico, a través de los precios de los distintos programas informáticos, barrera a menudo infranqueable para muchas iniciativas de sociedad de la información. Por otra parte, el programario suele incidir también negativamente a nivel social, a través de deficiencias de diseño – a veces motivadas también por una falta de recursos – que dificultan su uso a colectivos con determinadas discapacidades físicas y mentales, o bien a colectivos con una educación deficiente lo que provoca una menor comprensión de estructuras de los programas y la forma como se presenta la información. En el fondo, no se trata sino de una faceta más de esta poliédrica brecha digital que incide siempre con más crudeza en aquellos menos favorecidos.

Por último, queda la cuestión de la **conexión** a la red, cuya problemática es doble: el acceso y el coste. Por una parte, la posibilidad real, física, de poder acceder a la red, de poder establecer una conexión. Por otra parte, el coste – tanto en términos absolutos pero, sobretudo, relativos a la renta disponible personal – del acceso, de mantener la conexión el tiempo necesario para hacer consultas y gestiones. Los colectivos sin conexión a la red – o con una conexión deficiente en relación al uso requerido – están en riesgo de exclusión, ya no de una sociedad de la información, sino de la sociedad en general. En la medida que una forma de funcionar digitalmente *substituya* a su equivalente tradicional, analógico, la calidad del servicio o incluso el acceso mismo a éste puede ir en detrimento del excluido digital y crear una exclusión total. Pensemos, como ejemplo, en cualquier tipo de trámite que, en un momento dado, se decida su provisión exclusivamente a través de la red por motivos de eficiencia económica – aunque muy a pesar de la eficacia agregada.

#### **VI.4.2. Ámbito de la e-Justicia**

Prácticamente todo el análisis realizado en la elaboración del índice de la e-Justicia<sup>40</sup> se viene abajo sin dispositivos de computación y comunicación, programario y conexión a la red.

Además de garantizar la disponibilidad de infraestructuras a la población en general, es necesario que existan determinadas **inversiones en las instituciones judiciales** dado que sobre ellas recaerá el liderazgo operativo del funcionamiento de una estrategia de e-Justicia. Es decir, más allá de la estrategia nacional de sociedad de la información, la estrategia de administración electrónica de la Justicia debe garantizar que el sector judicial – y aquí incluimos no solamente a la Administración sino a todos los agentes relacionados con ella – tiene los medios para realizar

---

<sup>40</sup> Ver el apartado III.2



tareas de **información, gestión y comunicación** de forma digital, lo que significa la dotación de infraestructuras y los canales adecuados para que éstas se interrelacionen. Insistimos en el hecho que **todos los agentes de la justicia** deben estar en esta línea: una cadena es tan fuerte como fuerte es el eslabón más débil. De nada sirve que los jueces dispongan de tecnología punta si los procuradores y abogados con los que trabajan aún funcionan con infraestructuras del siglo pasado o si la sociedad civil entiende la utopía informacional como algo inalcanzable y selecto. Las **infraestructuras para los agentes que trabajarán con las instituciones Judiciales** son tanto o más importantes que con las que se dote a la misma administración de justicia, dado que cualquier asimetría comportará cuellos de botella que redundarán en un menor rendimiento de todo el sistema.

#### **VI.4.2.1. Maquinario y programario**

Siguiendo el esquema del apartado III.2, podemos hacer aquí un borrador muy sencillo, pero a la vez ilustrativo, de la combinación necesaria de maquinaria y programario que requieren los distintos niveles de e-Justicia, infraestructuras que irán estrechamente ligadas al nivel de desarrollo digital de una determinada comunidad.

Por una parte, y en el apartado de la información, serán necesarios **dispositivos de entrada de datos** que alimenten **bases de datos o repositorios** de información que después serán explotadas por **dispositivos que publiquen** o muestren dichos datos. Entre el maquinaria encontraremos, predominantemente, computadoras, pero si la estrategia de la administración electrónica de justicia quiere hacerse de forma total e integradora, habrá que tener en cuenta **dispositivos móviles** para que los diferentes agentes deslocalizados o en el terreno puedan entrar y explotar datos de forma descentralizada. Por supuesto, el programario deberá ser adaptado – o independiente – a cada tipo de **plataforma**.

La **convergencia** en las aplicaciones, la creciente **interactividad**, la mayor **personalización** según usuarios y perfiles, la mejora de las **prestaciones** y su flexibilidad nos irán elevando a través de los distintos niveles de e-Justicia, desde el ámbito básico de la información hasta el ámbito de la decisión, pasando por la gestión y la relación. En cada caso, deberá desarrollarse completamente una matriz con el maquinaria/programario en un eje y los distintos usuarios en otro eje.



#### VI.4.2.2. Trabajo en red con las instituciones judiciales

Por rotundo que pueda sonar, en una sociedad red, donde las jerarquías se aplanan para devenir estructuras de red con nodos conectados entre sí, cada vez carece más de sentido pensar en las infraestructuras como dotaciones personales o institucionales a determinados eslabones de la cadena del ejemplo anterior. Las infraestructuras deben entenderse en singular, como *la* infraestructura, de forma que en ella queden comprendidas:

- Infraestructuras de comunicación o redes *entre* las instituciones judiciales
- Infraestructuras de comunicación o redes *entre* los agentes que trabajarán *con* las instituciones Judiciales y dichas instituciones
- Infraestructuras de comunicación o redes *entre* el público externo o sociedad civil, destinataria y beneficiaria final de la administración de Justicia, y las instituciones Judiciales y el resto de agentes de la esfera de la administración de Justicia
- Infraestructuras y conexiones – físicas o estratégicas – entre instituciones judiciales y otros agentes sociales como el poder ejecutivo y el poder legislativo – con los que compartirá datos, aplicaciones, políticas – y el "poder" mediático, con el que compartirá básicamente información y el pulso de sus respectivas actuaciones.

Estas **infraestructuras compartidas**, como queda reflejado claramente en el apartado que define el modelo de análisis, no son tan sólo para el trabajo puntual o las comunicaciones informativas rutinarias entre agentes o entre individuos de la misma institución. Al contrario, el nivel de complejidad e interacción, en definitiva, el nivel de madurez de la e-Justicia vendrá determinado por el hecho de compartir infraestructuras, muy especialmente en el área del programario. Estamos pensando en **bases de datos y aplicaciones** de gestión mediante las cuales el trabajo, la administración misma de la e-Justicia se realiza de forma sindicada y, de forma muy relevante, descentralizada y compartida: gestiones que realiza el usuario final directamente, expedientes informativos que se alimentan de datos de distintas fuentes, etc. Todo ello tiene un origen y un destino final únicos que converge en el programario compartido. Es aquí especialmente importante la consideración de un **desarrollo digital a nivel de infraestructuras equilibrado y distribuido** que evite que las distintas brechas imposibiliten esta necesaria estrategia y trabajo compartidos, sin los cuales la administración está condenada a sobrevivir en los primeros estadios de la e-Justicia sin perspectiva de evolución a la vista.



## **VI.5. Sector TIC**

Siguiendo el mismo esquema que el expuesto en la sección II, entramos ahora en el ámbito del Sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, es decir, en el nivel de presencia de un sector empresarial que instale, mantenga y desarrolle las infraestructuras y aplicaciones sobre las cuales implantar contenidos y servicios digitales.

### **VI.5.1. Ámbito general**

Si, como hemos hecho anteriormente, incluimos en este apartado los servicios de conectividad a través de ISP, resulta evidente que el desarrollo del sector es crucial para un ulterior desarrollo de la Sociedad de la Información. Por norma general, al hablar de brecha digital muchas veces se hace hincapié en la existencia de infraestructuras – como hemos visto en el subapartado anterior – así como la presencia de proveedores de **servicios de conexión a la red** del tipo que sean: de telefonía básica, de banda ancha o de telefonía móvil, entre otros. Es crucial tener en cuenta que de la calidad de estos servicios de conexión – por no hablar de su misma existencia – dependerá la calidad de los servicios de administración de justicia que quieran proveerse a través de las distintas plataformas digitales. Es, pues, necesario, ser consciente del **nivel de desarrollo del sector** para considerar, según su capacidad, cuál es la mejor estrategia y la que mejor se adaptará a dicha capacidad instalada.

Por otra parte, los servicios digitales son diseñados – al menos en su componente operativa o tecnológica – por el sector TIC. De la calidad y experiencia de éste en determinada área geográfica o nacional dependerán también las posibilidades de poner en marcha tal o cuál proyecto.

### **VI.5.2. Ámbito de la e-Justicia**

En el propio ámbito de la e-Justicia, y al margen de los aspectos de conectividad que creemos que ya han quedado suficientemente explicados, hay algunas cuestiones donde la presencia y capacidad del sector TIC pueden suponer un puente o una brecha hacia una estrategia de sociedad de la información exitosa.

Primeramente – y siguiendo siempre el orden secuencial que empieza por las infraestructuras – queremos poner el énfasis en la posibilidad de **desarrollar dispositivos o maquinaria específicos** para la administración electrónica de Justicia. Comentábamos en el apartado II el



papel del maquinario en la sociedad de la información. Pues bien, el maquinario que aparece en los indicadores habituales suelen ser aquellas computadoras, teléfonos u otros dispositivos fijos o móviles de común uso en entre los usuarios y, por tanto, fáciles de encontrar en el mercado.

Ateniéndonos a las especificidades concretas de la administración electrónica de Justicia, es harto probable que se deban construir dispositivos inexistentes en el mercado y que, en cambio, puedan resultar necesarios para determinadas aplicaciones de la e-Justicia. Podemos poner como ejemplos lectores especiales de tarjetas con información digital sobre los individuos<sup>41</sup> o futuros dispositivos de voto electrónico instalados en las calles, de la misma forma que ya se pueden hacer gestiones bancarias a través de terminales de banca electrónica con las que operamos a través de la tarjeta de crédito o la cartilla del banco. La inexistencia de un sector local preparado para tales tareas puede imposibilitar el desarrollo de facto o bien por cuestiones económicas o estratégicas al incrementarse los costos – financieros o políticos – de tener que importar dicha tecnología.

Igualmente, podemos pensar como dentro de esta categoría todos los canales de comunicación entre distintas administraciones que deben servir para mantener contacto unos agentes con otros, en primera instancia, y en segunda instancia para el trabajo compartido en línea, lo que nos permite acceder a niveles superiores de e-Justicia. La creación, pues, de dichos canales de comunicación es esencial para la evolución de la e-Justicia y debe pasar, necesariamente, por una estrecha colaboración con un sector TIC competente y de confianza.

Del mismo modo, pero ligado al tema del programario, debe ser posible **desarrollar aplicaciones específicas** del ámbito de la e-Justicia. Con mucha más frecuencia que para el caso de los dispositivos, sin lugar a dudas la convivencia entre diseñadores de aplicaciones – en el sentido de pensar cuáles serán sus usos y quiénes sus usuarios – y los programadores de estas aplicaciones se hace necesaria a medida que la complejidad de los procesos requiere soluciones más y más específicas difícilmente hallables en aplicaciones estándar de mercado. Estamos pensando en aplicaciones para poner información a disposición del público en soporte digital, en bases de datos a través de las cuales compartir y gestionar conjuntamente expedientes y trámites administrativos, etc.

---

<sup>41</sup> Aunque en estos momentos son algo más comunes, no son todavía habituales en todas las instalaciones de computadoras hallar lectores de tarjetas inteligentes. En cualquier caso, podemos retrotraernos unos años y pensar que, en algún momento, hubo que crear de nuevo dichos lectores para poder implantar dispositivos de acceso seguro a máquinas o redes. La extrapolación al caso de la e-Justicia es casi inmediata.



La brecha digital más comúnmente olvidada, la existencia de un sector TIC y su capacidad – se revela aquí con todo su significado, ya que no solamente se trata de poder disponer de dichas aplicaciones, lo que en última instancia puede suplir el mercado exterior, sino de la posibilidad de adaptarlas, de mantenerlas y de ir mejorando sus prestaciones. Aunque cada vez más es más y más fácil contratar servicios de programación en la otra punta del globo sin ningún requisito de presencialidad o de coincidencia en el tiempo ni en el espacio, no cabe duda que todavía resulta más incómoda y farragosa esta forma de trabajar, especialmente cuando la complejidad es mucha.

Aún suponiendo que las dificultades estrictamente técnicas sean solventables de forma satisfactoria, el aspecto de la **seguridad nacional** es mucho más difícil de superar. Dada la especial sensibilidad de los datos que utiliza la administración de Justicia, es esencial preservar al máximo la seguridad de dichos datos, tanto su almacenamiento como su transmisión. En la medida que una administración sea capaz de crear y mantener de forma independiente sus propias infraestructuras, es probable que los aspectos de seguridad sean de mayor confianza, disminuyendo ésta a medida que resulte más difícil escaparse a soluciones cerradas de mercado o deba dependerse de firmas extranjeras de las que no conocemos sus dependencias económicas o políticas.

Este ha sido, habitualmente, uno de los principales debates que la comunidad del *software libre* ha incorporado a su ideario como una de las razones de mayor peso para optar por este tipo de programario en detrimento de soluciones privativas. Evitando entrar aquí en un proselitismo de una u otra solución, sí nos parece que el debate es más que relevante y que la seguridad, la flexibilidad, la adaptabilidad de las soluciones pasa, a menudo, por la proximidad que el cliente tiene con el proveedor y, en última instancia, por el control que aquél puede ejercer sobre éste y sus desarrollos. Esto último, sin ser condición necesaria, sí es una condición suficiente para analizar el grado de desarrollo de un sector TIC en una comunidad e inferir, a través de ello, las posibilidades de éxito de determinada política de administración electrónica de la Justicia y qué limitaciones e hipotecas se derivarán de ella. Como se ha podido ver en el II Congreso Internet, Derecho y Política<sup>42</sup>, la interacción entre las instituciones de administración de Justicia y el sector TIC es intensa y crucial.

---

<sup>42</sup> Congreso internacional sobre el impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el ámbito del Derecho y la Política celebrado en Barcelona, España, durante los días 8 y 9 de Mayo de 2006. Nos referimos, en concreto, a la mesa sobre e-Justicia que tuvo lugar el día 8 con los ponentes Nuria Cleries, José Daniel Sanz, Luis Henry Molina y Amaia Landa.



## **VI.6. Alfabetización Digital**

### **VI.6.1. Ámbito general**

Más allá de la instalación, mantenimiento o creación de nuevas infraestructuras, perteneciente al ámbito del sector TIC, es necesaria la capacitación en el uso de dichas infraestructuras. Ya comentábamos en la sección II que, más allá de una **capacitación – alfabetización digital – tecnológica**, se requerían muchas más competencias para alcanzar una alfabetización digital totalmente funcional. Una deficiente alfabetización en las distintas competencias digitales es, sin duda alguna, una barrera importantísima a salvar para cualquier desarrollo de la sociedad de la información y supone, por norma general, uno de los principales indicadores de brecha digital.

El uso de maquinaria, el acceso a la información y su utilización efectiva, o el acceso y uso eficaz de aplicaciones de cualquier tipo son aspectos estrechamente ligados al nivel de **alfabetización digital funcional**, y pueden poner en peligro el menos ambicioso proyecto digital por una simple cuestión de no entender su utilidad o su beneficio por la imposibilidad de saber emplearlo.

Aunque estrechamente ligado con el nivel tecnológico – maquinaria, programario, conectividad – de que disponga una comunidad, es esencial analizar el nivel educativo en materia de nuevas tecnologías y disponer de estrategias de alfabetización digital que acompañen – o precedan – cualquier otro tipo de acción sobre los contenidos o los servicios.

### **VI.6.2. Ámbito de la e-Justicia**

A medida que avanzamos a niveles más y más complejos de la administración electrónica de Justicia, desde el nivel más elemental donde se comparte la información hasta el punto donde la toma de decisión se realiza de forma colegiada y en línea<sup>43</sup>, los requisitos competenciales del personal que debe ejecutar las tareas y llevar a cabo los procesos son más y más exigentes.

Mientras que es cada vez más habitual, incluso más fácil, encontrar profesionales que tengan unas competencias mínimas sobre el manejo de computadoras y los programas ofimáticos más comunes, en la medida que las aplicaciones dejan de ser las que provienen del mercado, o van siendo más específicas del entorno jurídico, no solamente se requiere una capacitación en el uso de aplicaciones generales, sino que deviene condición necesaria el ser capaz de seguir aprendiendo

---

<sup>43</sup> Ver, especialmente, el apartado III.2



las nuevas funcionalidades, los siguientes entornos. Lo que requieren las nuevas aplicaciones no es ya saber utilizar una aplicación, sino ser capaz de comprender cualquier nueva aplicación que se presente al usuario sin más problema que el mínimo tiempo necesario para comprenderla y conocer su funcionamiento elemental. Este **pensar en digital**, que las nuevas generaciones ya traen incorporado por la educación que han recibido y la interacción intensiva que de pequeños han tenido con la tecnología, no es natural en los **inmigrantes digitales**, que deben hacer verdaderos esfuerzos para entrar en este ciberespacio. Y aún más si no existen **políticas de alfabetización digital**, de formación en determinadas herramientas, etc.

El sector Judicial será intensivo en el uso de aplicaciones informáticas o no será, por la sencilla razón que es un sector con un uso exhaustivo de los datos y la información para su mismo funcionamiento y razón de ser. Por este motivo, la no capacitación de los profesionales puede ser una barrera infranqueable para cualquier política de e-Justicia que desee plantearse. El mejor diseño se verá truncado si quien tiene que ponerlo en marcha es incapaz de comprenderlo, no digamos ya de compartir la visión que lo motivó.

Se hace imprescindible, pues, la **formación**:

- de los **funcionarios**, para que puedan ser capaces de **utilizar** las nuevas herramientas derivadas de las TIC y, en última instancia, contribuir a su diseño y mejora, dado que son ellos quienes mejor sabrán qué necesidades tienen y cuál es el mejor punto de incidencia de las nuevas aplicaciones
- de los **agentes externos**, para que no queden **digitalmente excluidos** detrás de una brecha digital intrasectorial; para que converjan en el uso de las TIC con la Administración generando y aprovechando todas las sinergias posibles de las nuevas plataformas y entornos de trabajo
- de la **población y agentes de monitoreo** para que puedan disfrutar de la **transparencia** que pueden aportar las TIC, por una parte, y para que puedan incorporarse, paulatinamente, a la administración misma, a incorporarse en sus procedimientos como usuarios, y a su diseño y monitorización desde su perspectiva de contribuyentes

Estos tres grupos de individuos deberán estar capacitados para el uso y creación de los fondos documentales y los contenidos digitales, la gestión documental en red, el trabajo en red, etc. Seguramente, como ocurre en el caso de los servicios sanitarios y la eSalud, la estrategia de



capacitación digital puede segmentarse por estratos, debiendo ser mucho más intensiva en el nivel del funcionariado y los administradores directos de justicia, de menor exigencia para con los agentes que interaccionan con la administración de justicia y, en última instancia, de un inferior nivel para los usuarios externos a la administración que, en gran medida, coinciden con los beneficiarios y suelen tener el papel más pasivo de toda la escala de agentes implicados.

Antes de cerrar este apartado queremos volver a hacer hincapié en el concepto de **eAwareness**, del que ya hemos hablado en la sección II y más arriba en esta misma sección, en el apartado sobre desarrollo económico y brecha digital. De hecho, este concepto tiene tanto que ver con el **liderazgo** que con la **alfabetización digital de los máximos responsables** de la administración de Justicia. Lo incluimos aquí por ser, la raíz o la solución del problema la existencia de una brecha digital en la educación de dichos administradores.

Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación comportan muchas ventajas pero, claro está, también determinados problemas. Además de los problemas técnicos, de desarrollo, de alfabetización, etc. de los que ya hemos hablado, en el ámbito del Derecho, estos nuevos problemas emergen de dos formas distintas:

- aparición de nuevos tipos de delito, asociados a nuevas formas de comunicación (y, por tanto, de privacidad); de hacer negocios (y, por tanto, también de tributar); de soportes de la información, datos o producción en formato digital; etc.
- cambios en conceptos establecidos en base a un entorno que ha cambiado radicalmente y que ha puesto en tela de juicio formas y definiciones cuya validez se tambalea: derechos de propiedad intelectual; derechos de imagen y publicidad; derecho a la intimidad y salvaguarda del honor; etc.

Si habitualmente entendemos por *eReadiness* la posibilidad de utilizar las TIC en propio beneficio, y la brecha digital como la barrera que nos separa de esa *eReadiness*, **no podemos dejar fuera de esa barrera digital aquellos aspectos que nos alejan de un entendimiento y comprensión totales de cómo funciona la sociedad** en su conjunto. Los altos funcionarios de la administración de Justicia deben tener las competencias suficientes no ya para utilizar una computadora, sino para entender cómo puede hacerse un uso fraudulento o criminal de la misma para ser capaces de administrar la Justicia con el máximo equilibrio y con el máximo rigor. Los países o regiones con menor desarrollo en materia de capacitación digital no solamente están en peligro de infrautilizar sus capacidades, de perder competitividad respecto al exterior, sino que



están también en peligro de dejar de entender cómo funciona el mundo y, en consecuencia, la infrautilización de capacidades y pérdida de competitividad al más alto nivel, al político y estratégico, convertirse en verdaderos malfuncionamientos sociales de repercusiones a gran escala.

## **VI.7. Contenidos, Comunidad y Servicios**

### **VI.7.1. Ámbito general**

Dado que la e-Justicia es, en sí misma, un conglomerado de contenidos digitales, comunidades virtuales y servicios en línea, es fácil pensar que cualquier aspecto donde tenga incidencia la brecha digital acabará por materializarse en la calidad – o la posibilidad de prestación – de dichos servicios, comunidades o contenidos.

Hemos visto hasta ahora cómo pueden afectar las cuestiones referentes al liderazgo, las infraestructuras, el sector de las TIC o las competencias digitales. Todas ellas, decimos, vienen a convergir finalmente en la administración digital de la Justicia. Y es, ciertamente, difícil, llegados a este punto, discernir qué problemas son intrínsecos de la propia e-Justicia – o, en general, del ámbito de los contenidos y los servicios digitales – o bien han venido acarreándose a lo largo de estadios previos. Valga como ejemplo la gestión misma de una comunidad virtual, donde sí confluyen cuestiones debidas a su propia naturaleza de comunidad – organizativas, funcionales, comunicativas – pero también de alfabetización digital – saberse desenvolver en una comunidad no presencial, sin el cara a cara – o bien tecnológicos – referidos al ancho de banda, la potencia del computador, etc.

Aunque ya en el apartado II citábamos algunos conceptos técnicos bajo el epígrafe de programario o *software*, creemos que, a nivel de brecha digital, toman una mayor significación al referirlos desde el punto de vista de los contenidos, así como muchos otros conceptos que vienen a generar un entorno informativo y comunicativo eficiente: nos referimos a la **usabilidad**, la **accesibilidad**<sup>44</sup>, la **arquitectura de la información**, el **registro comunicativo**, la **lengua**. Todos estos aspectos configuran la penúltima brecha digital cuando, al añadirles el epíteto de *digital* o *de las TIC*, no se transmutan ni tienen en consideración las distintas dificultades que la

---

<sup>44</sup> Existe el debate – probablemente casi el consenso – sobre si la accesibilidad no es sino una parte que queda incluida en la usabilidad, concepto más extenso e integrador. Nuestra opinión es que, al margen de si queda o no incluido un concepto en el otro, es necesario dar el relieve que se merece la disciplina de la accesibilidad por lo que tiene de integradora de colectivos en riesgo de exclusión, tema trascendental al hablar de brecha digital e inclusión digital.



población en general, y los individuos con riesgo de exclusión digital, en concreto, tienen para acceder a distintas plataformas informativas, comunicativas o de provisión de servicios.

Aun es demasiado corriente ceder el diseño último e incluso la provisión de contenidos y servicios a los técnicos informáticos, como si, en un mundo analógico, cediéramos la responsabilidad de la publicación de un periódico al técnico de las rotativas en lugar de a un editor o a un periodista. Este equívoco, que pertenece, una vez más, a un desconocimiento del medio provocado por una baja intensidad de uso, su incompreensión o, en definitiva, a la brecha digital en el penúltimo nivel, provocan que aquellos a los que ya de por sí – por las infraestructuras, por la capacitación – les resulta difícil acceder a contenidos y servicios, aún les resulte más difícil por un mal diseño de estos.

#### VI.7.2. **Ámbito de la e-Justicia**

Es habitual utilizar el recurrente caso de las disminuciones físicas para ejemplificar situaciones que dificultan el acceso a la red. Sin embargo, existe un sinfín de otros ejemplos mucho más próximos para el caso de la e-Justicia que hacen que el acceso a información y contenidos, a comunidades virtuales o a servicios, gestiones y procedimientos judiciales se vea dificultado o directamente impedido por un mal diseño de esos. Insistimos que en muchos casos la provisión del servicio no hace sino recoger una serie de deficiencias en todos los ámbitos – el maquinario, el programario, la conexión, la alfabetización informacional, etc. –, pero en muchos otros, son defectos totalmente inherentes al propio terreno de los contenidos y los servicios:

- información presentada al ciudadano según la jerarquía interna o la organización interna de la Administración en lugar de pensar en *sus necesidades informativas*; para el usuario poco conocedor de las plataformas digitales, en lugar de facilitársele la tarea se le presenta como un esfuerzo ingente que, la mayoría de los casos, provoca su expulsión del mundo digital y, con ello, el fracaso de la política de e-Justicia
- **jerga y lenguaje técnico** – al margen del estrictamente jurídico – desconocido para el usuario, que provocan en él desconcierto, desorientación y, a menudo, un sentimiento de baja autoestima que, una vez más, lo expulsan del sistema
- **requisitos tecnológicos innecesarios** para la interacción, totalmente gratuitos por ser referidos a presentación, a diseño gráfico y que, sin embargo, se presentan como necesarios y barrera infranqueable para seguir adelante con el procedimiento administrativo



- **exceso de información** o presentación poco clara de la misma; dado que es relativamente barato mantener el máximo de información posible, es frecuente cometer el error de abrumar al usuario por un exceso de datos o por una deficiente estructuración de los mismos

En lo referente al entorno de las comunidades virtuales – de trabajo, de práctica – y de la provisión de servicios, el esquema es bastante similar al presentado para la información. En el fondo, no se trata de otra cosa que el no pensar en el usuario más que como en un elemento externo al diseño de la interacción, cuando debería estar incluido desde el primer momento. Este aspecto es fácilmente subsanable en el mundo "analógico", al que estamos mayormente acostumbrados por ser nuestro entorno habitual de socialización. Es un mundo en el que el ciudadano medio se desenvuelve con cierta comodidad, donde la interactividad no está mediada por la tecnología, donde la presencialidad permite la captación del lenguaje corporal y una mayor empatía.

En el momento que interponemos esta tecnología entre los dos agentes de la comunicación – al margen de la intensidad o nivel al que ésta suceda – el discurso debe modularse, aún más cuando normalmente existe una asimetría funcional, tecnológica, una brecha digital, que sitúa uno de los dos agentes en riesgo de exclusión.

#### **VI.8. Conclusiones: Barreras de la brecha digital a la e-Justicia**

A lo largo de las últimas páginas hemos intentado hacer un recorrido sobre los principales puntos donde inciden las desigualdades sociales aplicadas en el ámbito de la sociedad de la información o, si se prefiere, en los puntos calientes referidos a la brecha digital. Y hemos intentado ir enfatizando cómo estos puntos calientes pueden convertirse en puntos críticos que marquen el éxito o el fracaso de una determinada política de transición hacia la administración electrónica de Justicia.

Sin ánimo de replicar aquí el análisis realizado a lo largo del apartado III.2 (que, de interpretarse en clave de amenazas en lugar de retos, puede ser perfectamente un mapa de debilidades donde incide la brecha digital) exponemos aquí algunos puntos críticos donde las desigualdades sociales en el terreno de lo digital pueden ser de crucial importancia:



### **Acceso a la información**

Si el usuario<sup>45</sup> no puede acceder a la información, o gestionarla de forma eficiente, puede repercutir negativamente en servicios tales como:

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

### **Participación en procesos digitales**

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

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

### **Monitorización de la Administración**

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

- La generación y obtención de información sobre una determinada Administración

---

<sup>45</sup> Entendemos aquí cualquier tipo de usuario: externo, agente vinculado al entorno de la Justicia o funcionario perteneciente a la Administración de Justicia



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

En definitiva, acabaremos tal como empezamos: sin olvidar el punto de partida de cada comunidad, de cada nación respecto su nivel de desarrollo humano, sus posibilidades, su capacidad, sus objetivos y prioridades a corto y medio plazo, creemos que las TIC pueden entenderse bajo dos conceptos, complementarios ambos.

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

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



## VII. RECOMENDACIONES

A modo de conclusión de este informe queremos proponer una serie de indicaciones o recomendaciones, fruto de la reflexión y, sobretodo, de la evidencia empírica que arrojan los datos y lecturas sobre los que se ha basado este trabajo.

Nuestra intención no es, en absoluto, hacer afirmaciones categóricas sobre lo que se "debe hacer", sino tratar de inferir los puntos que tienen en común aquellas experiencias que han demostrado un determinado nivel de éxito en su terreno. El redactado de las recomendaciones es breve y directo. Entendemos que los argumentos que las soportan se encuentran a lo largo de las páginas que preceden estas líneas, y que el que sigue debe ser un espacio más para la concreción y la decisión que para la reflexión y el debate. Su ordenación sigue, en cierta forma, el mismo esquema que el documento, aunque algunas cuestiones han sido cambiadas de orden o agrupadas bajo distintos epígrafes a fin de hacer la lectura más fácil y, ante todo, más clara y pedagógica.

### VII.1. *Ámbito general*

- Se considera como absolutamente prioritario el impulsar la **coordinación** de las estrategias, acciones y proyectos **a nivel regional**, tanto geográficamente como sectorialmente, priorizando el trabajo conjunto y la detección de sinergias entre los distintos agentes implicados.
- Esta coordinación también debe leerse en clave interna, **incluyendo las estrategias de e-Justicia** dentro de las políticas nacionales de impulso de la Sociedad de la Información en el terreno de lo público, con especial énfasis **en las políticas de e-Gobierno**
- En este mismo sentido, pero en el ámbito de las infraestructuras, es conveniente una **estrategia común de conectividad a la red**, dado el gran peso en materia de inversiones que ello requiere
- Se debe **potenciar la capacitación de todos los agentes** para que puedan ser plenamente funcionales en la Sociedad de la Información. Sin lugar a dudas, los **actores clave** en el proceso de implantación de la e-Justicia deben ser **los primeros en ser**



**formados** dado su poder de prescripción y su positivo efecto multiplicador sobre otros agentes. El **liderazgo de los usuarios finales en el diseño de las acciones formativas** debe ir por delante de soluciones impuestas y exógenas que pueden resultar poco efectivas – e incluso impopulares – si no se ciñen a las necesidades de los destinatarios.

- Todas las acciones en el ámbito de la sociedad de la información – estratégicas, de infraestructuras, de capacitación, de contenidos y servicios – deben ir acompañadas o incluso precedidas por el correspondiente **desarrollo del marco regulatorio** apropiado que las acompañe en el ámbito de lo legal.
- En una sociedad global y con una alta capacidad de autoorganización, **fortalecer la colaboración con la sociedad civil** debe figurar en cualquier agenda que pretenda cambios de gran calado así como el consenso necesario para llevarlas a cabo. Paralelamente, **evitar la excesiva burocratización** de los procedimientos debe facilitar que la ciudadanía se acerque a la e-Justicia y colabore en su desarrollo.
- Por supuesto, el **liderazgo institucional** de las estrategias debe estar fuertemente **legitimado** y disfrutar de la **autoridad** del consenso, de forma que pueda **coordinar estrategias, marcar hitos y asignar tareas** de forma ágil y eficiente. Ello debe permitir una **coordinación operativa y ejecutiva con alto poder resolutivo** y flexibilidad que, por otra parte, no debe ir en detrimento del debate y el diálogo.
- La **e-Justicia es una oportunidad**, una oportunidad de cambio, de mejora, de modernización. Sea cual sea el punto de partida, la situación dada, la administración de Justicia debe permitir alcanzar objetivos que beneficien su gestión así como los resultados sobre la ciudadanía.

## VII.2. *Infraestructuras*

- Las infraestructuras son esenciales, pero las realidades no son las mismas. Es aconsejable **ceñir las estrategias al punto de partida tecnológico de cada país** o región para compaginar su capacidad con el logro de los objetivos. Las estrategias en materia de infraestructuras deben ser adaptables.



- En este mismo sentido, debe primar la **sostenibilidad tecnológica y económica** en el medio y el largo plazo de cualquier plan de inversiones, incluyendo la **sostenibilidad estratégica** especialmente cuando ello implique intercambios de bienes y servicios a nivel internacional.
- Contrariamente a lo que ha sucedido en experiencias en todo el mundo, el **diseño de las infraestructuras tiene que venir determinado por los usos y servicios** que va a ayudar a proveer, evitando políticas de infraestructuras *per se*, a menudo motivadas por razones ajenas a los objetivos nacionales.
- Este diseño debe promover, además, **soluciones multiplataforma y multicanal** que no fuercen al usuario a ser consumidor de una determinada tecnologías y que sus aplicaciones puedan ser accedidas de distinto modo. Se debe, pues, **priorizar el acceso a los contenidos y los servicios por delante del acceso a la tecnología**, siendo esta meramente vehicular. Son especialmente ilustrativos las experiencias basadas en **telefonía móvil** (con alta capilaridad entre los usuarios) o los **telecentros** (popularizando las infraestructuras en lugar de dotarlas de forma individual).

### VII.3. Capacitación

- Se debe perseguir una **alfabetización digital funcional**, por encima de una superficial alfabetización tecnológica centrada en el conocimiento de las herramientas en detrimento de sus usos ulteriores.
- Dicha alfabetización o capacitación debe darse en **todos los agentes** (impulsores de los proyectos, principales implicados, agentes vinculados, sociedad civil), dado que una cadena es tan fuerte como el más débil de sus eslabones.
- La capacitación no termina en la formación explícita, sino en la creación de un **clima digital**, un **eAwareness** que permita conocer la sociedad más allá de los usos, dando a conocer sus posibilidades y limitaciones, sus oportunidades y amenazas, cómo el mundo que conocemos está cambiando por la acción de las TIC.
- Por supuesto, no hay que confiar en que todos los agentes compartan el mismo entusiasmo de los impulsores de la e-Justicia. Los **incentivos personales y**



**profesionales**, la **participación en los diseños** de los programas digitales facilitarán en gran medida el trabajo compartido y el logro de los objetivos conjuntos.

- El medio es el mensaje: la **capacitación en línea** se está convirtiendo en una gran herramienta para llevar la formación a territorios y colectivos donde los costes económicos o las circunstancias sociales lo habían dificultado hasta el extremo. Es, además, una excelente puerta de entrada a esta nueva sociedad digital.

#### **VII.4. Contenidos y servicios**

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

#### **VII.5. Marco regulatorio**

- La sociedad cambia y las leyes deben modificarse en consecuencia. Será necesaria la **adaptación del marco legal a las nuevas realidades**: jurisdicción, definición de



crimen o propiedad intelectual son algunos conceptos que ya han sido puestos en tela de juicio y que han motivado intensos debates y drásticos cambios en el marco legal de muchos países.

- De igual forma, será necesaria también la **adaptación de las leyes procesales** a las mismas aplicaciones de la e-Justicia: los nuevos actores, los nuevos escenarios, los nuevos soportes documentales, los nuevos canales de comunicación.
- El **sector de las TIC**, como cualquier otro, requiere también su propia **legislación**, tanto en lo que concierne a las inversiones e infraestructuras como en el ámbito de provisión de servicios, la creación de instituciones – con y sin ánimo de lucro –, la forma de operar en la Red y la forma de interactuar con el resto de agentes.
- De especial sensibilidad dentro del ámbito normativo es la **protección de los datos personales**, velar por la **seguridad de los agentes** así como de las **transacciones** que tengan lugar por los nuevos medios que posibilitan las TIC.
- Un caso al que hay que prestar atención es al de la **identidad en la red** y los aspectos asociados de **certificación y firma digital**, que han de posibilitar la veracidad de las comunicaciones, de los interlocutores, de los documentos y, en definitiva, de cualquier acción en la red.

#### **VII.6. Financiación**

- Más que una barrera, la financiación hacia la sociedad de la información debe ser una oportunidad para la **optimización de los recursos**, la **escalabilidad** de los proyectos, la creación de **sinergias** y el aprovechamiento de las **economías de escala**.
- La e-Justicia debe suponer un componente **básico de la modernización de la Administración de Justicia** y no un proyecto paralelo sin vinculación alguna con el desarrollo diario de la Administración Pública.
- El apoyo de la e-Justicia debe incorporarse en los programas de modernización de la justicia **financiados por las instituciones bilaterales y multilaterales de cooperación al desarrollo**.



### **VII.7. Administración de Justicia y e-Justicia**

- La transición de la Administración de Justicia hacia la e-Justicia tiene que traducirse en un **incremento de la cantidad y la calidad de la información** sobre la propia administración de justicia. El **conocimiento** existente en el ámbito debe poder gestionarse al máximo a través de un exhaustivo proceso de **sistematización, categorización y almacenamiento** para su óptima explotación
- No quedan exentos de esta gestión del conocimiento una amplia y mayor **divulgación de los recursos sobre la misma e-Justicia**
- Hay que garantizar la **interconexión entre instituciones y sus aplicaciones** de justicia para que puedan trabajar codo con codo y, en el límite, llegar a una deseable **gestión compartida de los casos**.
- No solamente la ciudadanía tiene que participar en el diseño de la e-Justicia, sino que, *mutatis mutandis*, hay que avanzar también en el **desarrollo de aplicaciones para acercar la Justicia a los ciudadanos**, siendo las TIC una ocasión inmejorable para tender un puente entre la Administración y los administrados.
- Este puente debe tenderse también a nivel global y **fomentar el uso de la e-Justicia para la cooperación judicial internacional**, tanto entre administraciones como entre ciudadanos de distintas jurisdicciones o nacionalidades. Este aspecto es de especial relevancia en un marco donde la circulación de personas, capitales y mercancías se realiza ya a nivel planetario.

### **VII.8. Evaluación y seguimiento**

- Proponemos la **creación de un Observatorio de la e-Justicia** dotado de un grupo de trabajo permanente que ayude al impulso, asesoramiento, seguimiento y evaluación de las políticas, estrategias y proyectos que se realicen en el ámbito de la e-Justicia.
- Creemos también conveniente, para poder seguir sintiendo el pulso de la Administración electrónica de Justicia, sus avances y las experiencias negativas de las cuales aprender, la



elaboración periódicamente de un **Informe de la e-Justicia** que analice el estado de la situación y pueda elaborar pautas e indicaciones de futuro.

- Proponemos, asimismo, la dotación de un **Premio a las mejores prácticas en e-Justicia** que sirva tanto como estímulo como de reconocimiento a la creación de buenos proyectos de e-Justicia. El Premio ayudaría, además, a la difusión tanto de premiados como de candidatos, lo que haría aflorar las buenas prácticas en este ámbito para beneficio de la sociedad.
- En el medio plazo, todos estos dispositivos de monitorización permitirán la **sistematización de la información sobre modelos y estrategias de e-Justicia** así como su publicación y difusión.
- La **transparencia**, como medio y como objetivo, ha de ser una de las características a perseguir, tanto en la información y servicios prestados como en el modo en que son prestados, así el modo de funcionamiento de las instituciones.
- Estrechamente ligado a la transparencia, hay que fomentar la calidad en la e-Justicia así como se requiere mismamente de la Administración de Justicia en general, siendo la **certificación de la calidad** una de las mejores formas de explicitar el trabajo bien hecho. Entendemos por calidad, por supuesto, su aplicación en todos los ámbitos: la gestión interna y la atención al ciudadano.

### **VII.9. Metas principales**

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

- Aumentar la **eficacia** de la administración de Justicia, para alcanzar más y mejor los objetivos fijados
- **Optimizar** los recursos persiguiendo una mayor **eficiencia**, en beneficio del contribuyente y de la propia Administración, que verá incrementados *de facto* sus propios recursos



- Trabajar para la **transparencia** de la administración de Justicia en base a posibilitar todo tipo de **monitorización** interna y externa de procesos y resultados
- Dirigirnos hacia una **Justicia de proximidad** con el ciudadano y con todos los agentes que trabajan en la administración de Justicia, de forma que ésta se enriquezca con las aportaciones de todos ellos y pueda servir mejor a sus necesidades y a la defensa de sus derechos.



## VIII. BIBLIOGRAFÍA

**Araya Dujisin, Rodrigo. (Editor); Porrúa Vigón, Miguel A. (Editor).** (2004) *América Latina Puntogob. Casos y tendencias en gobierno electrónico*. Santiago de Chile: FLACSO-Chile

**Arnstein, Sherry R.** (1969) "A Ladder of Citizen Participation" En *Journal of the American Institute of Planners*, Vol. 35, No. 4, July 1969, pp. 216-224. Boston: American Institute of Planners  
<<http://lithgow-schmidt.dk/sherry-arnstein/ladder-of-citizen-participation.pdf>> [consultado 17/02/2006]

**Bianco, Carlos; Lugones, Gustavo; Peirano, Fernando.** (2003) *Propuesta metodológica para la medición de la Sociedad del Conocimiento en el ámbito de los países de América Latina; Presentado en el "Segundo Taller de Indicadores de la Sociedad de la Información"*. Madrid: OEI  
<<http://www.riicyt.edu.ar/interior/difusion/pubs/elc/13.pdf>> [consultado 17/02/2006]

**Borge, Rosa.** (2005) "La participación electrónica: estado de la cuestión y aproximación a su clasificación" En *IDP. Revista de Internet, Derecho y Ciencia Política*, N.º 1. Barcelona: UOC  
<<http://www.uoc.edu/idp/1/dt/esp/borge.pdf>> [consultado 17/02/2006]

**Castells, Manuel.** (2001) *La Galaxia Internet*. Madrid: Plaza y Janés

**Castells, Manuel.** (2001). *La Era de la Información* (3 vol.). Madrid: Alianza Editorial.

**Castells, Manuel.** (1998). *La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura*. Vol. 2: El poder de la identidad. Madrid: Alianza Editorial.

**Castells, Manuel.** (2001). *La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura*. Vol. 3: Fin de milenio. Madrid: Alianza Editorial.

**Cerrillo, Agustí; Poblet, Marta; Fabra, Pere.** (2005) "Les tecnologies de la informació i les comunicacions" En *Llibre verd de l'Administració de justícia, Document de treball 9*. Barcelona: Generalitat de Catalunya



**Comisión Económica para América Latina y el Caribe. División Desarrollo Productivo y Empresarial.** (2005) *Políticas públicas para el desarrollo de sociedades de información en América Latina y el Caribe.* Santiago de Chile: CEPAL <<http://www.cepal.cl/publicaciones/DesarrolloProductivo/9/LCW19/Políticas%20Publicas.esp.pdf>> [consultado 17/02/2006]

**Conferencia Regional Ministerial de América Latina y el Caribe Preparatoria para la Segunda Fase de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información.** (2005) *Compromiso de Río de Janeiro.* Río de Janeiro: CEPAL <[http://www.cepal.org/socinfo/noticias/documentosdetrabajo/7/21677/Compromiso\\_de\\_Rio\\_de\\_Janeiro.pdf](http://www.cepal.org/socinfo/noticias/documentosdetrabajo/7/21677/Compromiso_de_Rio_de_Janeiro.pdf)> [consultado 18/02/2006]

**Conferencia Regional Ministerial de América Latina y el Caribe Preparatoria para la Segunda Fase de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información.** (2005) *Plan de Acción sobre la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe eLAC 2007.* Río de Janeiro: CEPAL <[http://www.cepal.org/socinfo/noticias/documentosdetrabajo/8/21678/eLAC\\_2007\\_Espanol.pdf](http://www.cepal.org/socinfo/noticias/documentosdetrabajo/8/21678/eLAC_2007_Espanol.pdf)> [consultado 18/02/2006]

**Consejo Superior de Informática. Comisión Nacional para la Cooperación entre las Administraciones Públicas en el campo de los Sistemas y Tecnologías de la Información.** (2002) *Informe IRIA 2002. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas.* Madrid: COAXI <[http://www.csi.map.es/csi/iria2002/pdf/iria\\_2002.pdf](http://www.csi.map.es/csi/iria2002/pdf/iria_2002.pdf)> [consultado 18/02/2006]

**Finquelievich, Susana. (Coordinator).** (2005) *e-Política y e-Gobierno en América Latina.* Buenos Aires: Links A.C.

**Gobierno de Costa Rica.** (2002) *Gobierno Digital Costa Rica.* San José: Gobierno de Costa Rica <[http://www.go.cr/Informacion/RiendiendoCuentas/RiendiendoCuentas/gobierno%20digital/E-Políticas\\_version\\_final\\_2.doc](http://www.go.cr/Informacion/RiendiendoCuentas/RiendiendoCuentas/gobierno%20digital/E-Políticas_version_final_2.doc)> [consultado 18/02/2006]

**Harvard University. Center for International Development.** (2000) *Readiness for the Networked World. A Guide for Developing Countries.* Cambridge: Center for International Development at Harvard University <<http://cyber.law.harvard.edu/readinessguide/guide.pdf>> [consultado 17/02/2006]



**Hilbert, Martin R; Bustos, Sebastián; Ferraz, João Carlos.** (2005) *Estrategias nacionales para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL <<http://www.eclac.cl/publicaciones/DesarrolloProductivo/9/LCR2109/Estrategias.pdf>> [consultado 17/02/2006]

**Hilbert, Martin R; Katz, Jorge.** (2002) *Toward a Conceptual Framework and Public Policy Agenda for the Information Society En Latin America and Caribbean*. Santiago de Chile: CEPAL <<http://www.eclac.cl/publicaciones/DesarrolloProductivo/7/LCLI807P/LCLI807.pdf>> [consultado 17/02/2006]

**Hilbert, Martin R; Olaya, Doris.** (2005) *Hilbert, Olaya - Benchmarking the Plan of Action of the WSIS En Latin America and Caribbean*. Santiago de Chile: CEPAL

**International Telecommunication Union.** (2005) *WSIS Outcome Documents*. Geneva: ITU

**Katz, Jorge; Hilbert, Martin R.** (2003) *Los Caminos Hacia Una Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL <<http://www.globalpolicy.org/socecon/inequal/2003/09digdiv.pdf>> [consultado 17/02/2006]

**Lanza, Mario.** (2002) *ICT & e- Government En Honduras*. New York: UNPAN <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN006994.pdf>> [consultado 18/02/2006]

**Ortoll Espinet, Eva. (Coordinadora).** (2005) *Alfabetització i exclusió digital*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya

**Pastor, Santos; Maspóns, Liliana.** (2004) *Indicadores Judiciales para las Américas*. Santiago de Chile: CEJA

**Schulz, Christian; Olaya, Doris.** (2005) *Toward an Information Society measurement instrument for Latin America*. Santiago de Chile: CEPAL <<http://www.cepal.org/publicaciones/DesarrolloProductivo/4/LCW14/DOC3%20LCW14TowardOlaya-Schulz.pdf>> [consultado 17/02/2006]

**Sepúlveda T; María Alejandra.** (2006) *Gobierno Electrónico en Chile 2000-2005*. Santiago de Chile: Ministerio Secretaría General de la Presidencia



**United Nations Online Network En Public Administration and Finance. Department of Economic and Social Affairs.** (2004) *Global E-government Readiness Report 2004*. New York: UNPAN <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan019207.pdf>> [consultado 17/02/2006]

**United Nations Online Network En Public Administration and Finance. Department of Economic and Social Affairs.** (2005) *Global E-government Readiness Report 2005*. New York: UNPAN <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf>> [consultado 17/02/2006]

**Villatoro, Pablo; Silva, Alisson.** (2005) *Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC). Un panorama regional*. Santiago de Chile: CEPAL <[http://www.eclac.cl/publicaciones/DesarrolloSocial/8/LCL2238PE/sps101\\_lcl2238.pdf](http://www.eclac.cl/publicaciones/DesarrolloSocial/8/LCL2238PE/sps101_lcl2238.pdf)> [consultado 17/02/2006]



## IX. ANEXOS

Con tal de complementar e ilustrar algunas de las informaciones presentadas en el estudio, se acompaña el documento de cuatro anexos documentales<sup>46</sup> relativos a la Sociedad de la Información, el Gobierno Electrónico y la Administración de Justicia electrónica en los países miembros de la Cumbre Judicial Iberoamericana. A continuación se presentan brevemente cada uno de ellos y los contenidos que recopilan.

### **Anexo I. Estrategias nacionales para la sociedad de la Información y para la administración electrónica**

Este anexo recopila los documentos relativos a las estrategias nacionales para la sociedad de la Información de los 22 países miembros de la Cumbre. La información se presenta agrupada por países y comprende documentos de ámbito nacional así como documentos relativos a la región de América Latina.

Además también recoge las estrategias nacionales para la administración electrónica de los países miembros de la Cumbre. Compila documentos y sitios web de gobierno electrónico presentando la información agrupada por países.

### **Anexo II. Legislación**

Este anexo recoge un listado de las principales normas aprobadas en los estados analizados relativas al uso de las TIC por los poderes públicos

### **Anexo III. Estudios e informes**

En el anexo VI se incluyen los principales estudios e informes elaborados tanto desde la academia como por instituciones nacionales e internacionales sobre la e-Justicia.

### **Anexo IV. Sitios web**

Este anexo incluye los enlaces a las páginas web de la administración electrónica de los estados Iberoamericanos así como de sus administraciones de justicia.

---

<sup>46</sup> Cabe apuntar que, debido al volumen de los anexos se adjuntan únicamente los enlaces para poder acceder a los documentos en Internet.

## **Anexo I. Estrategias nacionales para la sociedad de la información y el gobierno electrónico**

### **Argentina**

- Panzardi, Roberto; Calcopietro, Carlos y Fanta Ivanovic, Enrique (2002) *Electronic government and governance: Lessons for Argentina*. Washington: World Bank  
[http://www-wds.worldbank.org/servlet/WDSContentServer/WDSP/IB/2003/09/03/000160016\\_20030903173534/Rendered/PDF/266390WP0EIGovIgentinaIFinalIReport.pdf](http://www-wds.worldbank.org/servlet/WDSContentServer/WDSP/IB/2003/09/03/000160016_20030903173534/Rendered/PDF/266390WP0EIGovIgentinaIFinalIReport.pdf)
- Secretaría de la gestión pública. Jefatura de Gabinete de Ministros (2005) *Plan Nacional de gobierno electrónico*. <http://www.pnge.sgp.gov.ar/>

### **Bolivia**

- *Estrategia boliviana de tecnologías de la información y la comunicación para el desarrollo*  
<http://www.etic.bo/Default/default.htm>
- Grupo de trabajo Agenda Bolivia Digital (2002) *Lineamientos para la estrategia de Bolivia en la era digital*. La Paz  
[http://www.aladi.org/nsfaladi/ecomerc.nsf/wvestudios/E8147919B55D97A403256BEA004D2EDA/\\$File/lineamientos.pdf?OpenElement](http://www.aladi.org/nsfaladi/ecomerc.nsf/wvestudios/E8147919B55D97A403256BEA004D2EDA/$File/lineamientos.pdf?OpenElement)
- Rengel G. Ana María (2002) Gobierno digital en Bolivia. Ministerio de relaciones exteriores y culto de la República de Bolivia. Viceministerio de relaciones económicas internacionales e integración dirección del área de libre comercio de las américas (ALCA)  
[http://www.aladi.org/nsfaladi/semcomele.nsf/33e7ca518398ab9c03256c7600703e34/\\$FILE/Bolivia.doc](http://www.aladi.org/nsfaladi/semcomele.nsf/33e7ca518398ab9c03256c7600703e34/$FILE/Bolivia.doc)

### **Brasil**

- Gobierno Federal (2001) *Política de Gobierno electrónico en Brasil*. Brasilia: Ministerio do Planejamento, Orçamento e Gestao <http://www.caibi.org/sesiones/xix/brasil.pdf>
- Ministerio de Planeamiento (2003) Programa de Gobierno Electrónico  
<http://www.governoeletronico.e.gov.br/>
- Oficinas de Planejamento Estratégico (2004) *Directrices de gobierno electrónico en Brasil*. Comité Ejecutivo do Governo Eletrônico  
[http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/DireGbr\\_egov\\_p.pdf](http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/DireGbr_egov_p.pdf)
- Takahashi, Tadao (2001) *Sociedad de la Información en Brasil Libro verde*. Brasilia: Ministerio da Ciencia e Tecnologia  
[http://lacnet.unicttaskforce.org/Docs/Livro%20Verde\\_Esp/LV\\_esp.pdf](http://lacnet.unicttaskforce.org/Docs/Livro%20Verde_Esp/LV_esp.pdf)

### **Chile**

- Comisión Presidencial Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (1999) *Chile: Hacia la Sociedad de la Información*  
<http://www.unesco.org.uy/informatica/publicaciones/chile.pdf>



- Conferencia de Autoridades Iberoamericanas de Informática (CAIBI) (2001) *Estrategia de gobierno electrónico*. Chile: Ministerio Secretaría General de la Presidencia.  
[http://www.caibi.org/sesiones/xix/Chile\\_Informe.pdf](http://www.caibi.org/sesiones/xix/Chile_Informe.pdf)
- Grupo de Acción Digital (2004) *Plan de acción 2004-2006. Estado en línea*. Chile  
[http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/PAcc2004\\_egov\\_p.pdf](http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/PAcc2004_egov_p.pdf)
- Grupo de acción judicial (2004) Chile 2004-2006. *Agenda Digital*  
<http://www.agendadigital.cl/aws00/Estatico/repositorio/Z/T/J/ZTJjMzllZjl4ZTVhZDg2NGM2NmZkMDk3YTgIMGlzNjA5MDNIYTM5NA==.pdf>
- Presidencia (2002-2003) *Agenda de Gobierno electrónico*.  
[http://www.infocentros.gob.cl/coni/red/inf\\_index.htm](http://www.infocentros.gob.cl/coni/red/inf_index.htm)

### Colombia

- Departamento Nacional de Planeación (2000). *Agenda de conectividad*. Bogotá: Ministerio de Comunicaciones. Colombia.  
<http://www.agenda.gov.co/documents/files/CONPES%203072.pdf>
- Duque Samper, Maria Paula (2004) *La política de gobierno electrónico del gobierno nacional*. Ministerio de Comunicaciones. Colombia.  
<http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/eGov.co.pdf>

### Costa Rica

- Gobierno de Costa Rica. (2002) *Gobierno Digital Costa Rica*. San José: Gobierno de Costa Rica  
[http://www.go.cr/Informacion/RiendiendoCuentas/RiendiendoCuentas/gobierno%20digital/E-Politicas\\_version\\_final\\_2.doc](http://www.go.cr/Informacion/RiendiendoCuentas/RiendiendoCuentas/gobierno%20digital/E-Politicas_version_final_2.doc)

### Ecuador

- *Agenda nacional de Conectividad*. Ecuador  
[http://www.conatel.gov.ec/espanol/agendaconectividad/contenido\\_AgendaConectividad.htm](http://www.conatel.gov.ec/espanol/agendaconectividad/contenido_AgendaConectividad.htm)

### El Salvador

- Secretaría técnica de la Presidencia (2004) *Estrategia nacional de gobierno electrónico. Construyendo El Salvador del futuro hoy*. El salvador.  
<http://www.cnj.gob.sv/Documentos/CulturaGeneral/EstrategiaGobiernoElectronico.pdf>

### España

- *España.es. Programa de actuaciones para el desarrollo de la Sociedad de la Información en España*. Ministerio de Ciencia y Tecnología. España  
[http://www.csi.map.es/csi/pdf/espana\\_es\\_actuaciones.pdf](http://www.csi.map.es/csi/pdf/espana_es_actuaciones.pdf)
- *Plan Avanza. 2000-2005*. [www.planavanza.es](http://www.planavanza.es)



### Guatemala

- Bonilla, Aldo; Mendoza, David; Cossich, Enrique; Godoy, Jorge Mario; Burlan, Luis; Zaghi, María Mercedes; Sosa, Mario; Bosco, Michel; Mendía, Rafael; Lavidalie, René. (2005) *Propuesta hacia la iniciativa de la Sociedad de la Información en Guatemala*. Guatemala. <http://www.guatesi.org.gt/>
- Comisión Presidencial para la Reforma del Estado (2005) *Propuestas avances y perspectivas del gobierno electrónico en Guatemala*. <http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/egov.gt.pdf>
- Presidencia (2004) *Programa de Gobierno Electrónico*. [http://216.147.0.214/main.php?parent\\_id=41&id\\_area=55](http://216.147.0.214/main.php?parent_id=41&id_area=55)

### Honduras

- Lanza, Mario. (2002) *ICT & e- Government En Honduras*. New York: UNPAN <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan006994.pdf>

### México

- Conferencia de Autoridades Iberoamericanas de Informática (CAIBI) *Gobierno electrónico: evaluación de la percepción ciudadana*. México. [http://www.caibi.org/sesiones/xix/mexico\\_electronico.pdf](http://www.caibi.org/sesiones/xix/mexico_electronico.pdf)
- Departamento de Compilación (2001) *Plan Nacional de desarrollo 2001-2006*. México <http://www.economia.gob.mx/pics/p/p1376/PLAN1.pdf>
- Secretaría de Comunicaciones y Transportes (2002) *Sistema nacional e-México Resumen ejecutivo*. México DF. <http://www.encuentro.org.mx/recursos/emexico/Resumen%20Ejecutivo%20Sis~0013.pdf>
- Presidencia de la República (2002) *E-gobierno: una estrategia para la innovación gubernamental*. <http://www.innova.gob.mx/ciudadanos/>

### Nicaragua

- Consejo Nicaragüense de Ciencia y Tecnología (2002) *Estrategia de tecnologías de la información y la comunicación*. Managua. <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN020037.pdf>
- Rodríguez, Adolfo; De María, Flor y Chaix, Yves (2004) *Marco conceptual de un gobierno electrónico para Nicaragua*. Managua. [http://www.disenosdigitales.com/~yves/Marco\\_Conceptual\\_del\\_eGOB\\_resumen\\_ejecutivo.pdf](http://www.disenosdigitales.com/~yves/Marco_Conceptual_del_eGOB_resumen_ejecutivo.pdf)
- Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (2005) *Estudio sobre Gobierno Electrónico*. <http://www.concyt.gob.gt/>



## Panamá

- Conferencia de Autoridades Iberoamericanas de Informática (CAIBI) (2001) *Impulsando el gobierno electrónico en Panamá*. Santo Domingo.  
<http://www.caibi.org/sesiones/xix/panama.pdf>
- Tarté, Gaspar (2005) *Agenda nacional para la Innovación y la conectividad. Panamá en la Sociedad del Conocimiento*. Secretaría de la Presidencia para la Innovación Gubernamental. República de Panamá.  
[http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/Agen\\_vg\\_p.pdf](http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/Agen_vg_p.pdf)

## Paraguay

- Departamento de promoción económica (2002) *Plan nacional de desarrollo de la Sociedad de la Información en el Paraguay (2002-2005)*. Paraguay.  
[http://www.aladi.org/nsfaladi/estudios.nsf/3d0858570ce04c72032569960050048e/3b7b94139b4d619203256b6f004c4918/\\$FILE/I-02.pdf](http://www.aladi.org/nsfaladi/estudios.nsf/3d0858570ce04c72032569960050048e/3b7b94139b4d619203256b6f004c4918/$FILE/I-02.pdf)
- Sanchez, Karina (2002) *Situación actual y tendencias del gobierno electrónico en el Paraguay*. Presentado en el "Segundo seminario-Taller de expertos gubernamentales en comercio electrónico (economía digital y gobierno digital)". Montevideo: Asociación latinoamericana de Integración  
<http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/TendGobElectParaguay.pdf>

## Perú

- Comisión Multisectorial para masificar el uso de Internet (2001) E-Perú: Propuestas para un plan de acción para el acceso democrático a la sociedad global de la información y el conocimiento. Ministerio de Transportes, Comunicaciones y Vivienda.  
<http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/eperu.pdf>
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. (2005) Estrategia nacional de gobierno electrónico e informática. Presidencia del Consejo de Ministros. Perú  
[http://www.peru.gob.pe/propuestas\\_ongei/09%20EstrategiaNacionaldeGobiernoElectronicoelInformatica.pdf](http://www.peru.gob.pe/propuestas_ongei/09%20EstrategiaNacionaldeGobiernoElectronicoelInformatica.pdf)
- Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (2005) Plan de desarrollo para la Sociedad de la Información en el Perú. Agenda digital peruana. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. Presidencia del Consejo de Ministros. Perú. <http://www.peru.gob.pe/AgendaDigitalPeru/agendadigital.htm>

## Portugal

- MIC. Unidade de Missao, innovaçao e conhecimento. *Plano de acción para el gobierno electrónico*. Santo Domingo: Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones.  
[http://www.umic.pcm.gov.pt/NR/rdonlyres/2EE26926-CC92-4FE4-AFCD-A9E2E1983E54/I37/II\\_Plano\\_Accao\\_eGov.pdf](http://www.umic.pcm.gov.pt/NR/rdonlyres/2EE26926-CC92-4FE4-AFCD-A9E2E1983E54/I37/II_Plano_Accao_eGov.pdf)

### República Dominicana

- Comisión Nacional para la Sociedad de la Información y el conocimiento (2005) *Estrategia nacional para la Sociedad de la Información y el Conocimiento*  
<http://www.edominicana.gov.do/adjuntos/Libro-Tunez.pdf>
- Miranda, Carlos (2003) *Gobierno electrónico y estrategia nacional TIC*. Gobierno de la República Dominicana. [http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/GobE\\_ppdf.pdf](http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/GobE_ppdf.pdf)

### Uruguay

- Presidencia de la República (2001) *Estrategias de gobierno electrónico en Venezuela*.  
[http://portal.cnti.ve/cnti\\_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico.pdf](http://portal.cnti.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico.pdf)

### Venezuela

- *Plan nacional de Tecnologías de Información*  
[http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/plan\\_nacional\\_01.html](http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/plan_nacional_01.html)
- Ministerio de Ciencias y Tecnología (2001) *Estrategias de gobierno electrónico en Venezuela*. Venezuela. [http://portal.cnti.ve/cnti\\_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico.pdf](http://portal.cnti.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico.pdf)
- Centro Nacional de Tecnologías de Información (2005) *Directorio de gobierno electrónico*. Venezuela. <http://www.gobiernoenlinea.gob.ve/directorioestado/pdf.html>
- Centro Nacional de Tecnologías de Información (2001) *Agenda de gobierno electrónico*. Caracas. Venezuela.  
[http://www.cnti.gob.ve/cnti\\_docmgr/sharedfiles/GobiernoElectronicoPlanEstrategico.pdf](http://www.cnti.gob.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/GobiernoElectronicoPlanEstrategico.pdf)



## **Anexo II. Legislación**

### **Argentina**

- Decreto 252-2000. Creación del Programa Nacional para la Sociedad de la Información. [http://www.psi.gov.ar/Decretos/decreto\\_252-00.doc](http://www.psi.gov.ar/Decretos/decreto_252-00.doc)
- Decreto 378-2005. Plan nacional de Gobierno electrónico. [http://www.pnge.sgp.gov.ar/pnge\\_decreto\\_378\\_2005.pdf](http://www.pnge.sgp.gov.ar/pnge_decreto_378_2005.pdf)

### **Bolivia**

- Decreto supremo 26553, que establece el marco legal e institucional para la implementación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. [http://www.cpsr-peru.org/bdatos/bolivia/si/26553\\_2002\\_Bolivia.pdf](http://www.cpsr-peru.org/bdatos/bolivia/si/26553_2002_Bolivia.pdf)

### **Brasil**

- Decreto de 18 de octubre de 2000, por el cual se Crea del Comité Ejecutivo de Gobierno Electrónico. [http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/De18oct\\_egov\\_1.pdf](http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/De18oct_egov_1.pdf)
- Portaria n° 256 de 13 de marzo de 2002. Programa GESAC Gobierno Electrónico Servicio de Atención al Ciudadano <http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/GobEleLegi.pdf>

### **Cuba**

- Decreto ley 204 de 2000, de creación del Ministerio de la Informática y las Comunicaciones [http://www.cubagob.cu/des\\_eco/mic/mic\\_regulaciones/decretos/general/dl204\\_00.htm](http://www.cubagob.cu/des_eco/mic/mic_regulaciones/decretos/general/dl204_00.htm)
- Acuerdo 3736 de 2000 [http://www.cubagob.cu/des\\_eco/mic/docs/acuerdo3736-00.htm](http://www.cubagob.cu/des_eco/mic/docs/acuerdo3736-00.htm)

### **Ecuador**

- Decreto 1781 sobre conectividad [http://www.corpece.org.ec/documentos/leyes\\_ecuador/conectividad.doc](http://www.corpece.org.ec/documentos/leyes_ecuador/conectividad.doc)

### **El Salvador**

- Decreto 287. Ley del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología [http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/287\\_vg\\_1.pdf](http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/287_vg_1.pdf)

### **Nicaragua**

- Acuerdo administrativo 04/05. Creación de la Comisión para el Foro permanente de Gobierno Electrónico en Nicaragua <http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/creaComEGOVpdf.pdf>

### **Panamá**

- Decreto 72 de 2002 por el cual se crea la Comisión Permanente para la Modernización del Estado Panameño en función de Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación <http://www.e-panama.gob.pa/descargas/Decreto%20Ejecutivo%20que%20crea%20la%20Comisión%20e-Panamá.pdf>
- Decreto 102 de 2004 de creación de la Secretaría de la presidencia para la innovación gubernamental <http://www.e-panama.gob.pa/descargas/Decreto%20102.pdf>
- Decreto 134 de 2004 por el que se deja sin efecto el Decreto Ejecutivo No. 72 de 2002 y se traspa a la Secretaría de la Presidencia para la Innovación Gubernamental. <http://www.e-panama.gob.pa/descargas/Decreto%20134.pdf>

### **Perú**

- Resolución ministerial 181-2003 de creación de la Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (CODESI) <http://www.codesi.gob.pe/downloads/rmcreacion.pdf>

### **Puerto Rico**

- Ley de Gobierno Electrónico de 24 de junio de 2004. <http://www2.ogp.gobierno.pr/PDF/Ley151.pdf>

### **República Dominicana**

- Decreto 1090-04 de creación de la Oficina Presidencial de Tecnología de Información y Comunicación (OPTIC) [http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/decOptic\\_1.pdf](http://www.colombiadigital.net/informacion/docs/decOptic_1.pdf)

### **Venezuela**

- Decreto 825 de 10 de mayo de 2000 <http://www.gobiernoenlinea.ve/legislacion-view/sharedfiles/decreto825.pdf>
- Decreto 737 de 16 de marzo de 2000 <http://www.gobiernoenlinea.ve/docMgr/sharedfiles/decreto737.pdf>



### **Anexo III. Estudios e Informes**

Araya Dujisin, Rodrigo. (Editor); Porrúa Vigón, Miguel A. (Editor). (2004). *América Latina Puntogob. Casos y tendencias en gobierno electrónico*. Santiago de Chile: FLACSO-Chile  
<http://hasp.axesnet.com/contenido/documentos/Am%20Latina%20Puntogob%20final.pdf>

Arnstein, Sherry R. (1969) "A Ladder of Citizen Participation" En *Journal of the American Institute of Planners*, Vol. 35, No. 4, July 1969, pp. 216-224. Boston: American Institute of Planners  
<http://lithgow-schmidt.dk/sherry-arnstein/ladder-of-citizen-participation.pdf>

Bianco, Carlos; Lugones, Gustavo; Peirano, Fernando. (2003) *Propuesta metodológica para la medición de la Sociedad del Conocimiento en el ámbito de los países de América Latina*; Presentado en el "Segundo Taller de Indicadores de la Sociedad de la Información". Madrid: OEI  
<http://www.riicyt.edu.ar/interior/difusion/pubs/elc/13.pdf>

Borge, Rosa. (2005) "La participación electrónica: estado de la cuestión y aproximación a su clasificación" En *IDP. Revista de Internet, Derecho y Ciencia Política*, N.º 1. Barcelona: UOC  
<http://www.uoc.edu/idp/1/dt/esp/borge.pdf>

Cerrillo, Agustí; Garcia, Jordi; Poblet, Marta; Fabra, Pere. (2005) "Les tecnologies de la informació i les comunicacions" En *Llibre verd de l'Administració de justícia, Document de treball 9*. Barcelona: Generalitat de Catalunya  
<http://www.gencat.net/justicia/justicia/administracio/lilibreverd/doc9.pdf>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. División Desarrollo Productivo y Empresarial. (2005) *Políticas públicas para el desarrollo de sociedades de información en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL  
<http://www.cepal.cl/publicaciones/DesarrolloProductivo/9/LCW19/Políticas%20Publicas.esp.pdf>

Consejo Superior de Informática. Comisión Nacional para la Cooperación entre las Administraciones Públicas en el campo de los Sistemas y Tecnologías de la Información. (2002) *Informe IRIA 2002. Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en las Administraciones Públicas*. Madrid: COAXI [http://www.csi.map.es/csi/iria2002/pdf/iria\\_2002.pdf](http://www.csi.map.es/csi/iria2002/pdf/iria_2002.pdf)



Conferencia Regional Ministerial de América Latina y el Caribe Preparatoria para la Segunda Fase de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información. (2005) *Compromiso de Río de Janeiro*. Río de Janeiro: CEPAL [http://www.cepal.org/socinfo/noticias/documentosdetrabajo/7/21677/Compromiso\\_de\\_Rio\\_de\\_Janeiro.pdf](http://www.cepal.org/socinfo/noticias/documentosdetrabajo/7/21677/Compromiso_de_Rio_de_Janeiro.pdf)

Conferencia Regional Ministerial de América Latina y el Caribe Preparatoria para la Segunda Fase de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información. (2005) *Plan de Acción sobre la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe eLAC 2007*. Río de Janeiro: CEPAL [http://www.cepal.org/socinfo/noticias/documentosdetrabajo/8/21678/eLAC\\_2007\\_Espanol.pdf](http://www.cepal.org/socinfo/noticias/documentosdetrabajo/8/21678/eLAC_2007_Espanol.pdf)

Fundación de la red del Commonwealth de Tecnología de Información para el Desarrollo (2000) *Estudio mundial sobre el ejercicio del gobierno en línea*. Paris: UNESCO [http://www.caibi.org/sesiones/xix/unesco\\_electronico.pdf](http://www.caibi.org/sesiones/xix/unesco_electronico.pdf)

Finkelievich, Susana. (Coordinator). (2005) *e-Política y e-Gobierno en América Latina*. Buenos Aires: Links A.C. <http://www.links.org.ar/infoteca/E-Gobierno-y-E-Politica-en-LATAM.pdf>

Harvard University. Center for International Development. (2000) *Readiness for the Networked World. A Guide for Developing Countries*. Cambridge: Center for International Development at Harvard University. <http://cyber.law.harvard.edu/readinessguide/guide.pdf>

Hilbert, Martin R; Bustos, Sebastián; Ferraz, João Carlos. (2005) *Estrategias nacionales para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL <http://www.cepal.org/publicaciones/DesarrolloProductivo/7/LCW17/DOC2%20LCW%20%20%20%20%20EstratNac.corr.pdf>

Hilbert, Martin R; Katz, Jorge. (2002) *Toward a Conceptual Framework and Public Policy Agenda for the Information Society En Latin America and Caribbean*. Santiago de Chile: CEPAL <http://www.eclac.cl/publicaciones/DesarrolloProductivo/7/LCLI807P/LCLI807.pdf>

Hilbert, Martin R; Olaya, Doris. (2005) *Hilbert, Olaya - Benchmarking the Plan of Action of the WSIS En Latin America and Caribbean*. Santiago de Chile: CEPAL <http://www.cepal.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/3/21593/P21593.xml&xsl=/ddpe/tpl/p9f.xsl&base=/socinfo/tpl/top-bottom.xsl>



International Telecommunication Union. (2005) *WSIS Outcome Documents*. Geneva: ITU  
<http://www.itu.int/home/>

Katz, Jorge; Hilbert, Martin R. (2003) *Los Caminos Hacia Una Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL <http://www.globalpolicy.org/soecon/inequal/2003/09digdiv.pdf>

Lopez-Claros, Augusto (2006) *Global Information Technology Report 2005-2006*. World Economic Forum. <http://www.weforum.org>

Lopez-Claros, Augusto (2006) *Latin America Competitiveness Review 2006*. World Economic Forum. [http://www.weforum.org/pdf/Latin\\_America/Review.pdf](http://www.weforum.org/pdf/Latin_America/Review.pdf)

Pastor, Santos; Maspóns, Liliana. (2004) *Indicadores Judiciales para las Américas*. Santiago de Chile: CEJA <http://www.cejamericas.org/doc/proyectos/santos-indicadores-nov-%202004.pdf>

Schulz, Christian; Olaya, Doris. (2005) *Toward an Information Society measurement instrument for Latin America*. Santiago de Chile: CEPAL. <http://www.cepal.org/publicaciones/DesarrolloProductivo/4/LCW14/DOC3%20LCW14TowardOlaya-Schulz.pdf>

United Nations Online Network En Public Administration and Finance. Department of Economic and Social Affairs. (2004) *Global E-government Readiness Report 2004*. New York: UNPAN <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan019207.pdf>

United Nations Online Network En Public Administration and Finance. Department of Economic and Social Affairs. (2005) *Global E-government Readiness Report 2005*. New York: UNPAN <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021888.pdf>

Villatoro, Pablo; Silva, Alisson. (2005) *Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC). Un panorama regional*. Santiago de Chile: CEPAL. [http://www.eclac.cl/publicaciones/DesarrolloSocial/8/LCL2238PE/sps101\\_lcl2238.pdf](http://www.eclac.cl/publicaciones/DesarrolloSocial/8/LCL2238PE/sps101_lcl2238.pdf)

## **Anexo IV. Sitios Web**

### **Argentina**

- Portal gobierno electrónico de Argentina <http://www.gobiernoelectronico.ar/>
- Portal de la justicia argentina <http://www.justiciaargentina.gov.ar/>
- Poder judicial de la nación <http://www.pjn.gov.ar/>
- Corte suprema de la justicia de la nación <http://www.csjn.gov.ar/>

### **Bolivia**

- Portal de gobierno electrónico <http://www.bolivia.gov.bo/>
- Agencia para el desarrollo de la sociedad de la información <http://www.adsib.gov.bo/>
- Corte suprema de justicia <http://suprema.poderjudicial.gov.bo/>
- Poder judicial de Bolivia <http://www.poderjudicial.gov.bo/>

### **Brasil**

- Portal de la República de Brasil [http://www.brasil.gov.br/participacao\\_popular](http://www.brasil.gov.br/participacao_popular)
- Departamento de Governo Eletrônico <http://www.governoeletronico.e.gov.br/>
- Portal do cidadão <http://www.mj.gov.br/>

### **Chile**

- Ministerio Secretaría General de la Presidencia <http://www.tramitefacil.gov.cl>
- Poder judicial de la República de Chile <http://www.poderjudicial.cl/0.8/portada.php>

### **Colombia**

- Comisión Intersectorial de Políticas y de Gestión de la Información para la Administración pública [www.agenda.gov.co/](http://www.agenda.gov.co/)
- Rama judicial República de Colombia [http://www.ramajudicial.gov.co/cs\\_j\\_portal/index.jsp](http://www.ramajudicial.gov.co/cs_j_portal/index.jsp)

### **Costa Rica**

- Gobierno de Costa Rica <http://www.go.cr/>
- Dirección de Gobierno Digital <http://www.gobiernodigital.org/>
- Poder Judicial de Costa Rica <http://www.poder-judicial.go.cr/>

### **Cuba**

- Portal del ciudadano <http://www.ciudadano.cu/inicio.asp>

### **Ecuador**

- Quito Digital <http://www.quitodigital.gov.ec/>
- Función judicial del Ecuador <http://www.justiciaecuador.gov.ec/>

### **El Salvador**

- Corte Suprema de Justicia de la República de El Salvador <http://www.csj.gob.sv/idioma.htm>



### España

- El portal del ciudadano Administración.es <http://www.administracion.es/home-ides-idweb.jsp>
- Ministerio de administraciones públicas <http://www.map.es/>
- Consejo Superior de Informática para la Administración Electrónica <http://www.csi.map.es/>
- Justicia.es  
[http://www.justicia.es/servlet/Satellite?pagename=Portal\\_del\\_ciudadano/Page/HomeJusticia](http://www.justicia.es/servlet/Satellite?pagename=Portal_del_ciudadano/Page/HomeJusticia)

### Guatemala

- Gobierno electrónico, un proyecto para Guatemala <http://www.map.es/>

### Honduras

- Poder judicial de Honduras <http://www.poderjudicial.gob.hn/>

### México

- Gobierno de México en línea <http://www.gob.mx/wb/>
- Portal presidencia República de México <http://www.presidencia.gob.mx/>
- Oficina de la presidencia para la innovación gubernamental <http://www.innova.gob.mx/ciudadanos/>
- Suprema Corte de Justicia de la Nación  
[http://www.e-mexico.gob.mx/wb2/eMex/eMex\\_Suprema\\_Corte\\_de\\_Justicia\\_de\\_la\\_Nacion2](http://www.e-mexico.gob.mx/wb2/eMex/eMex_Suprema_Corte_de_Justicia_de_la_Nacion2)

### Panamá

- Portal e-Panamá
- Órgano Judicial de la República de Panamá <http://www.organojudicial.gob.pa/>

### Paraguay

- Corte Suprema de Justicia de Paraguay <http://www.pj.gov.py/>

### Perú

- Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información  
<http://www.peru.gob.pe/AgendaDigitalPeru/agendadigitalperu.htm>

### Portugal

- Agencia para a Sociedade do Conhecimento <http://www.unic.pt/UMIC/>
- Consejo de Ministros  
[http://www.portugal.gov.pt/Portal/PT/Governos/Governos\\_Constitucionais/GC15/Ministerios/PCM/MAPM/Comunicacao/Outros\\_Documentos/20030626\\_MAPM\\_Doc\\_Governo\\_Eletronico.htm](http://www.portugal.gov.pt/Portal/PT/Governos/Governos_Constitucionais/GC15/Ministerios/PCM/MAPM/Comunicacao/Outros_Documentos/20030626_MAPM_Doc_Governo_Eletronico.htm)
- Conselho Superior da Magistratura  
<http://www.conselhosuperiordamagistratura.pt/index.php>

### Puerto Rico

- Gobierno de Puerto Rico <http://www.gobierno.pr/gprportal/inicio>
- Portal de la Rama Judicial de Puerto Rico <http://www.tribunalpr.org/>



### **República Dominicana**

- Comisión Nacional para la sociedad de la información y el conocimiento  
<http://www.edominicana.gov.do/adjuntos/Libro-Tunez.pdf>

### **Uruguay**

- Comité nacional para la Sociedad de la Información  
<http://www.presidencia.gub.uy/mem2001/info/URURED2001.htm>

### **Venezuela**

- Viceministerio de tecnología de información  
[http://portal.cnti.ve/cnti\\_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico.pdf](http://portal.cnti.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico.pdf)
- Tribunal Supremo de Justicia de Venezuela <http://www.tsj.gov.ve/>





**e.justicia**

**Justicia** en la Sociedad  
del Conocimiento

[WWW.EJUSTICIA.ORG](http://WWW.EJUSTICIA.ORG)