



Tecnología de la Información y las Comunicaciones

Un camino hacia la Transparencia Institucional



Esta publicación es posible gracias al generoso apoyo del pueblo de los Estados Unidos a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos son responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan las opiniones de USAID o el Gobierno de los Estados Unidos.



Introducción

Las nuevas tecnologías han transformado la sociedad y sus avances tienen la particularidad de acelerar todos los procesos por la inmediatez de los sistemas de comunicación, la facilidad, automatización y el bajo costo que representan los nuevos sistemas tecnológicos en las comunicaciones, representan en su conjunto, una oportunidad de fortalecimiento para las instituciones públicas. Los principios republicanos que conducen a la de rendición de cuentas y el acceso a la información, tiene la posibilidad de volverse tan periódicos que el escrutinio de las funciones desempeñadas puede ser constantemente llevados a cabo por la ciudadanía.

La tecnología moderna tiene la particularidad de ayudar a la democratización de la información y el acceso al conocimiento. Las herramientas disponibles en Internet hacen que se abran “ventanas” de comunicación de instituciones hacia todo el mundo. En este campo, la comparación es inevitable. Hay instituciones que aplican las Tics en mayor grado, dejando en observación tácita a las demás que no logran esos avances. Así por lo tanto, el fenómeno de la comunicación virtual se convierte en una oportunidad de mejora institucional, pero a su vez, en un punto de presión para la institución: abrir estos espacios genera una gran expectativa en la ciudadanía, que familiarizada con las nuevas tecnologías, no solo descalifica a las que no tienen estos

avances, sino desconfía de su falta de transparencia desarrollada. Llevado este análisis al plano de los Poderes Judiciales, la tarea de transparentar la gestión institucional a través de nuevas tecnologías se vuelve un gran desafío así como la confianza en los resultados de tales gestiones. La complejidad de tareas que realizan los poderes judiciales implica una dificultad, a la hora de transparentar si la información dispuesta es simple, clara y accesible para que logre sus objetivos comunicacionales, pero la cuestión no se limita en la comunicación institucional. Otra de las aplicaciones es brindar en la gestión y con el uso de tecnología, procesos rápidos, transparentes, de bajo costo y más seguros cuestión que se contraponen notablemente frente a los anquilosados procesos tradicionales. Las Tics orientadas hacia la transparencia, debe ir acompañada con absoluta comprensión de los operadores de estas herramientas, de manera tal a no perder el fin últimos de éstas y ser confundidas en la modernidad sin sentido.

Ante esa oportunidad, los despachos judiciales para su modernización, en consecuencia no deben limitarse al empleo de equipos informáticos y de comunicaciones remotas, sino que deben repensar sus sistemas, su gestión, para dar respuestas más eficientes y prácticas, dentro de un esquema moderno de trabajo con aplicación tecnología, interconexión sistémica, desburocratización y transparencia. Más que tecnológico, es un desafío para la gestión.



Sabemos que las tareas de gestión de un proceso, van muchas veces más allá del despacho y deben colaborar otras dependencias e instituciones. Estas deben estar en consonancia con las modernizaciones implementadas y aplicar el mismo nivel de tecnología.

La operatividad de trabajo en red reduce los pasos burocráticos internos que implican un mayor tiempo en el proceso y un costo para el impulsor del mismo. Con sistemas de notificaciones electrónicas, todas las partes del proceso pueden ser puestas en conocimiento de los actos procesales y el movimiento de la causa, así como del estado de la misma en todo momento. Ese costo del acto y el tiempo del mismo se debiera abreviar evitando repeticiones innecesarias de actos.

El fortalecimiento de la credibilidad institucional.

La necesidad de actualización y competitividad en los servicios debe llevar adelante prácticas y técnicas que simplifiquen y den una mayor eficiencia en los mismos. La posibilidad de mejorar la capacidad de respuesta a las demandas institucionales, hoy es mayor con la aplicación de procesos electrónicos. Sin embargo, el desafío no es sencillo. Los procesos que tradicionalmente son llevados dentro de una lógica formalista escriturada, deben ser pensados y adecuados para que den la seguridad requerida en los mismos, pero potenciando a su vez, el máximo de la agilidad que permiten estas nuevas herramientas. La claridad en la gestión institucional pasa en gran parte por el acceso a la información. Sin esto, es muy difícil tener alguna idea de los que se está haciendo o dejando de hacer en una institución. Hoy en día, la comunicación a través de sitios web de información de interés ciudadano es la tendencia a facilitar esa información, ello implica la sistematización de información, simplificación y una estrategia comunicacional con las constantes actualizaciones.

Vemos allí que la confiabilidad en el sistema pasa en primer lugar por una política de transparencia institucional. La definición de un compromiso firme orientado a superar los obstáculos que impiden lograr esa transparencia debe hacer que esa política tome las acciones firmes correspondientes por parte de los actores que se ven involucrados en los procesos a mejorar. La cuestión de la claridad en los procesos institucionales es una de las piedras angulares en la construcción de la transparencia judicial, ella permite conocer a profundidad las acciones llevadas a cabo y la justificación de las mismas, pero cuando se cubre con un manto de oscuridad a estos procesos, caerán de nuevo en el descrédito ciudadano.

La oportunidad que presentan las nuevas tecnologías de fortalecer ese aspecto es de suma utilidad a la hora de construir esa confiabilidad en el sistema. La demanda ciudadana de servicios es proporcional a esa confianza, pero esta se construye sobre sólidos mecanismos de transparencia. No cumplir con estas expectativas colabora con la percepción de opacidad y a veces total oscuridad institucional. Lo que se puede estar realizando de manera correcta y adecuada dentro de una institución, pasa desapercibida al no ser “puesta a la luz y los ojos” de la ciudadanía. Las ventanas virtuales, a través de páginas web, representan una revolución en ese sentido. Hoy en día una institución bien organizada puede comunicar múltiples detalles de su gestión y quehaceres diarios. La precisión en la

información puede ahorrar muchos esfuerzos, tanto a ciudadanos como a servidores públicos. La correspondencia de las informaciones presentadas con los servicios proveídos va sedimentando la confianza que pueden tener los ciudadanos sobre la institución. Asimismo, comunicar los resultados de la gestión, tanto en las situaciones favorables como las no tan positivas, si bien, pueden generar la crítica y disconformidad, es un paso necesario hacia una claridad institucional. La tecnología moderna en ese sentido permite procesar información automáticamente, excluyendo en muchos casos de operaciones al factor humano. Por lo tanto, esa información se hace disponible de manera directa y veloz, que sirve tanto al ciudadano receptor de la misma, como al servidor público encargado de administrar el proceso en cuestión.

A pesar de ciertas limitaciones que poseen los sistemas de comunicación modernos, frente a los convencionales, como los presenciales que permiten apreciar otros aspectos necesarios para la satisfacción de demandas ciudadanas, en ciertos niveles resulta una opción bastante práctica, económica y veloz. Si la información está bien procesada resulta sencillo ubicarla en un sitio web. Es relativamente estable, no requiere de trasladarse a los lugares donde se genera la información pretendida para consultar. Su accesibilidad permanente no solamente en horarios de atención, da ventajas y ahorro, para ambas partes. Es necesario comprender que las ventajas que otorgan estas herramientas

tecnológicas, son un complemento al servicio de la política de transparencia, que no es otra cosa que la predisposición a hacer pública y divulgar la gestión y sus resultados. Asimismo, también se erige como un complemento a la gama de servicios y esfuerzos que se pueden realizar para lograr la transparencia. No es el único, pero resulta uno de los más útiles y accesibles si se encuentra desarrollado en condiciones mínimas para asegurar el servicio deseado. Para que esta herramienta cumpla con su cometido, debe ajustarse a ciertos estándares. Ante la carencia de normas que determinen estos parámetros, se puede recurrir a la adecuación de las medidas establecidas en normas internacionales, que en alguna medida, proponen criterios orientadores y se adoptan en compromisos internacionales por los Estados. También, es una necesidad de mantenerse a la vanguardia de los avances tecnológicos que vayan surgiendo. Es la constante en las últimas décadas, progreso sostenido en tecnología y comunicaciones. Incorporar esos avances desarrollados, es un desafío que se presenta de manera periódica, lo que lo hace previsible y por lo tanto planificable a cierto tiempo. Finalmente, la confiabilidad será el resultado de la buena aplicación de las herramientas. No perder de vista la utilidad que representan las políticas de transparencia, evitará que estas se vean anuladas por el formalismo y el mero cumplimiento de protocolo. La buena gestión no puede ser reemplazada por la tecnología y deberá estar condicionada siempre al factor humano.



Procesos transparentes para la seguridad jurídica: la litigación por medios electrónicos. Seguridad de los procesos electrónicos versus los procesos escriturados. Actos procesales realizables por medios electrónicos.

Una de las opciones que ofrecen los avances tecnológicos en materia de innovación, es el de la tramitación de causas por medios electrónicos. Hoy es posible llevar adelante un litigio adversarial judicial y de hecho ya es utilizado este sistema en algunos países.

La cuestión está en definir si la aplicación de tecnología permite una fortalecer los procesos judiciales. Diferente es la cuestión al transparentar las causas en particular de las cuestiones de la gestión general de la institución. Primero, porque los mismos muchas veces guardan derechos e intereses que merecen ser tutelados y otras veces, la complejidad y diversidad de la naturaleza de los procesos judiciales, dificulta la tarea y limitan el alcance de la publicidad.

¿Cómo se fortalece la seguridad en los procesos electrónicos?

La cuestión de la seguridad de los procesos, es un aspecto ligado frecuentemente a la administración del expediente y las vulnerabilidades que permite la burocracia. Ciertas condiciones en la gestión administrativa de la causa, son oportunidades de producción de hechos de corrupción, que, con el uso del expediente físico en soporte papel se dan condiciones más permisivas para que estas se produzcan. El extravío de expedientes, que es uno de los problemas frecuentes en la administración de justicia, se puede dar por efecto de una mala organización o de un acto deliberado de corrupción. Al no encontrarse en un soporte físico, es una cuestión descartada o muy poco probable de realizar para el operador actual, pues queda fuera de su alcance el mismo. Para ir comprendiendo, no se trata simplemente de la digitalización de un proceso, pues de lo contrario estaríamos informatizando la burocracia existente. Se trata pues, de una nueva forma de gestionar la causa y llevar adelante el proceso. Actualmente, el hecho de llevar un registro electrónico de la causa, permite un seguimiento remoto de los casos, pero el mismo sigue siendo accesorio y comportándose como un espejo del expediente físico. Cuando hablamos de expediente electrónico en su dimensión más completa, debemos solamente limitarnos a procesar la causa de manera virtual, excluyendo el papel. Por lo tanto, vemos que para realizar un proceso electróni-

co de manera total, se debe configurar de otra manera. Un rasgo característico es que el expediente, al no ser operado por personas (al menos directamente), no necesita adecuarse a los ritmos de trabajo del funcionariado; esto significa una disponibilidad de acceso y consulta al mismo, las 24 horas, pudiendo realizar intervenciones (tanto para las partes, como para el juez, según la pertinencia procesal), presentando “escritos” solamente de manera virtual, con el mismo efecto jurídico de un escrito presentado en ventanilla. Para poder hacer válidamente un acto se necesita la firma electrónica del emisor. Es así que la virtualidad del mismo, reduce la vulnerabilidad, mínimamente: solo operadores que tengan acceso a ciertos niveles de la administración del software podrían alterar el mismo y bajo ciertos protocolos. El foco de control se reduce considerablemente, de controlar en todos los juzgados ese proceso a controlar y auditar solo el área de administración de sistema. No obstante a la propensión de los sistemas electrónicos de brindar una mayor protección a los procesos judiciales, existe una desconfianza de carácter cultural, mejor dicho, un apego tradicional a los soportes físicos de papel. El avance de la informática y la tecnología, nos brinda en la actualidad y a un ritmo creciente, nuevas alternativas de dispositivos de administración de documentos. Así es que de las computadoras de escritorio, se ha llegado a los dispositivos más modernos como *laptops*, *e-readers de tinta electrónica*, *tablets*, *tablets pc* y *dispositivos móviles celulares*, con gran capacidad de recibir, administrar y enviar documentos.

¿Cuáles son los actos procesales que se pueden realizar por medios electrónicos?

Como sucede en muchos actos jurídicos tradicionalmente realizados por medios escritos en papel físico, los actos procesales tienen hoy la opción de realizarse por medios electrónicos. Las ventajas comparativas entre los medios tradicionales y las nuevas alternativas presentan considerables mejorías que justifican una implementación de estos sistemas. Notificaciones: presenta dos ventajas directamente determinables. Primero, mayor celeridad del trámite del anotar a la parte de la existencia de actividad en el proceso. La instantaneidad en la red hace que las partes puedan conocer en tiempo real de la realización de una diligencia o acto procesal. Las notificaciones se deben realizar en una “casilla oficial” neutra, que otorgue las condiciones de seguridad, que es el otro aspecto relevante que presentan los medios electrónicos. Esta se almacena en un espacio virtual oficial, que a su vez, envía una notificación a un correo electrónico registrado por el usuario del sistema, sea abogado o cliente. Los dispositivos modernos permiten que estos “avisos” del sistema, lleguen a los teléfonos celulares, por lo que uno puede estar enterado, las 24 horas, del movimiento de su casilla judicial. La automatización del acto procesal genera como consecuencia, el hecho de no depender de los operadores y las mismas se pueden producir en cualquier momento, lo que extiende posibilidad de aprovechamiento de los plazos, no li-

mitándose a los horarios de atención de los despachos judiciales. En los procesos pilotos de implementación, se procede a voluntad de las partes la incorporación de este sistema, lo que permite el computo de los plazos con el envío efectivo, posibilitando los sistemas enviar un retorno o confirmación de la recepción del mismo.

Por el lado de la seguridad, los sistemas electrónicos de administración de expedientes, presentan menos vulnerabilidades. Es difícil que se produzca el “extravío” de un expediente electrónico. A diferencia del sistema tradicional, el proceso se gesta por medio de la red electrónica, y la documentación y presentación se encuentran fuera del alcance físico. A su vez, esta hace disponible al expediente las 24 horas, pudiendo seguir y verificar el trámite de las causas, sin necesidad de apersonarse en la secretaría judicial. Esta seguridad y transparencia, es no solo para el abogado, sino también para los clientes de las partes, que pueden seguir y ver en todo momento el caso. La particularidad de algunos que por la distancia, encomiendan los asuntos, a un abogado del foro, o clientes extranjeros, tienen la posibilidad de seguir todo trámite de los procesos.

Presentación de escritos y peticiones:

La constitución del expediente de manera electrónica al igual que la física, ordena las actuaciones realizadas en un proceso. Con la firma electrónica, se puede equiparar a los escritos físicos refrendados, con los efectos jurídicos que tienen en el derecho civil y procesal civil las presentaciones realizadas por medios electrónicos.

Esta alternativa de suma practicidad, permite que el escrito sea presentado en cualquier momento, a la mesa de entrada virtual. Con ello, la seguridad e instantaneidad del proceso, eluden la burocracia administrativa y agilizan la tramitación de la causa. Como gran parte de la tramitación se encuentra en el sistema y los protocolos de seguridad son mucho más complicados de violar que los métodos tradicionales, presentan menos riesgos de corrupción por parte del factor humano. Esta posibilidad de control permanente y transparencia evita que las partes sean frenadas pero a su vez cargan con toda la responsabilidad de impulsar las causas. El ahorro de costos en papel, tiempo y distancia no son efectos menores. El abaratamiento que representan estos medios produce una mejora en la eficiencia de tanto partes litigantes como la administración de justicia. El costo de la justicia, representa una barrera para el acceso a justicia por parte del cliente, pero al transformarse la oficina del abogado en el espacio del litigio, los números de la justicia decrecen considera-

blemente, el ahorro de tiempo y traslado en distancia tanto de personas como de documentos, impactan significativamente. Asimismo, la administración de justicia, tiene que concentrar la puesta en condiciones de su infraestructura, adoptando procesos de papel cero, que dejen de lado los expedientes físicos, ahorrando no solo en este insumo, sino también en los conexos como carpetas, bolígrafos, armarios, depósitos, etc.

Como vemos, el paso de un modelo a otro, si bien no soluciona todos los problemas de la administración de justicia, crea condiciones favorables para un mejor desenvolvimiento. La puesta a la luz, de todo el proceso, en todo momento, revelará, para bien o para mal la gestión, tanto de la administración como de los abogados involucrados. Una mayor transparencia, permite finalmente, la toma de mejores decisiones, ya sean para corregir las debilidades el sistema o para estimular los focos positivos.

Publicidad de las decisiones judiciales.

De todo el trabajo realizado en un proceso judicial, este culmina con la decisión que toma el juez sobre el caso en particular. Vemos entonces que la sentencia, es la condensación de todas las actuaciones en un proceso; plasma la interpretación y valoración de hechos y normas jurídicas y contiene la resolución de la cuestión planteada. Es el acto central del proceso, destaca el rol principal del juez y la razón de ser de la administración de justicia. Las decisiones de justicia deben tener una coherencia en su interpretación sistemática. Es por ello que se valora como fuente del derecho, la jurisprudencial, que no es otra cosa que la práctica de los tribunales de pronunciar fallos coherentes, repetidos y uniformes, en un determinado tiempo.

Es lógico que la justicia, aplicada por los jueces, que se ciñe a lo que determina la ley, siempre tenga el mismo sentido en interpretación. Diferentes son los fallos del sistema anglosajón del *common law*, en donde la autoridad decisoria del juez, permite construir los antecedentes de un sistema casuístico. Sobre esas razones se basa la importancia de la publicidad de las sentencias judiciales. Pero esta tarea, no es sencilla. Para lograr la transparencia y claridad en la comunicación

de las decisiones judiciales, se necesita un trabajo ordenado que evite la confusión y sortee los problemas que implica administrar esta información. La publicación de las decisiones judiciales se debe realizar con el cuidado de no vulnerar otros derechos al realizar este acto. Se debe cautelar que los fallos logren comunicar la decisión y los criterios, pero evitando perjudicar a las partes en la cual se dirige la sentencia. El objetivo es pues, entender las decisiones y criterios. Se deben establecer entonces las reglas de publicidad y las excepciones en las cuales se presentan esas restricciones para la protección de otros derechos. El delineamiento de una política clara de transparencia es lo primero y esencial para construir este sistema de información. Determinar los objetivos de la publicidad de las sentencias, la acumulación de información y el acceso a la misma nos permitirá tener un sistema funcional y útil, que evite presentar una inflación de información que diluya el contenido de las decisiones esenciales y claves de la administración de justicia. Uno de los objetivos de este sistema de información debe ser conocer como interpretan la ley en tribunales. La publicidad de las sentencias debe servir como un mecanismo de control y freno a las sentencias contradictorias. La interpretación de la Justicia debe ser una, pues cada juez, sin importar su jerarquía habla en nombre de la ley y el Estado. La posibilidad de cotejar esas incoherencias de los fallos va ligada a la publicidad y a la tarea que realizan los abogados y juristas a la hora de analizar los antecedentes.



La organización de foros virtuales de la comunidad jurídica y la interconectividad local y regional presenta la oportunidad de intercambio de información jurisprudencial, técnica y de gestión. Jueces locales e internacionales pueden compartir opiniones y experiencias sobre cuestiones jurídicas y su relación con la aplicación de nuevas tecnologías. Asimismo, aprovechar las soluciones tecnológicas ya aplicadas o nuevas, en el campo de la gestión judicial. Para estar al día con las nuevas tecnologías se necesita una estructura y organización adecuada que esté especialmente capacitada para la administración y sistematización de los datos. La seguridad de los datos es esencial para generar la confianza suficiente y producir el efecto positivo en la ciudadanía. Para evitar la saturación de la información se debe procesar la misma con una unidad especializada, que pueda categorizar, ordenar y hasta realizar sumarios de los fallos para su mejor análisis y utilidad, facilitando la búsqueda y ubicación de temas cronológicamente.

Frente a este manejo público de la información, se tienen en frente a sectores privados que brindan estos servicios de información jurídica, jurisprudencial y legal, pero que carecen de la oficialidad de los órganos estatales. Es necesario promover la difusión responsable, pues estas iniciativas son de gran colaboración al sector público.

La promoción de espacios y foros de discusión de nuevos avances y desafíos en la tecnología también debe estar en la agenda permanente de los jueces, que deben ir asimilando este reciente fenómeno en la historia, y en particular, en la historia jurídica, dando respuestas a las demandas de la sociedad, antes estas nuevas alternativas. Finalmente, esa información debe ser encausada hacia la sistematización y análisis estadísticos. La publicación de los fallos, principalmente debe apuntar al conocimiento y difusión de las decisiones jurídicas, pero no debe descuidar el aspecto global de la gestión y nos debe dar esa información, para medir el desempeño y poder construir la confiabilidad en el sistema en base a la transparencia y claridad, de sentencias que por su correcta construcción y valoración adquieren autoridad y de jueces que por su gestión, seriedad e integridad, se hacen creíbles en sus funciones.

CONTEXTO Y PROPÓSITO DE LA ENCUESTA

En la denominada Sociedad de la Información se ha tornado fundamental la incidencia de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en el proceso de modernización de las instituciones del Estado. El propósito final de servicio público que es común a todas las entidades estatales encuentra con las TICs una herramienta para lograr mayor efectividad, eficiencia, rapidez y comodidad. Los ciudadanos tienen mejor y más fácil acceso a los servicios del Estado cuanto mejor y más extendido se halla en éste la utilización de las TICs tanto para la administración interna como para el cumplimiento de los roles específicos en la sociedad.

Del mismo modo, el ejercicio de la ciudadanía en el Siglo XXI cada vez más se halla conectada a la posibilidad de acceso y uso de las TICs, por lo que se habla que la reducción de la “brecha digital” y la “alfabetización digital” son hoy, en principio, derechos fundamentales de las personas y deberes correspondientes de los Estados.

En este contexto, el servicio de Justicia encuentra un desafío especial con la incorporación de las TICs, más aún por factores como la importancia misma de la función jurisdiccional, tanto como por el contexto más bien tradicionalista y conservador en los rituales y procedimientos para el ejercicio de dicha función. El proceso de modernización, y sobre todo de tecnologización, de la Justicia, por ello, es un desafío realmente grande y complejo.

En Paraguay, este desafío ha sido objeto de avances y retrocesos, de procesos discontinuos en muchos casos, y de pocas proyecciones claras desde la propia institución judicial. La reforma judicial en el ámbito penal, aunque relevante y necesaria, poco ha aportado para el avance en este sentido. En el fuero civil, mientras tanto, la postergada reforma procedimental ha dejado este desafío como una asignatura pendiente. Dentro de todo, aunque se han visto algunos aportes e intentos de incorporar las TICs en el servicio judicial, ellos han resultado hasta ahora básicamente descoordinados y carentes de una sistematización planificada que pudiera darles sustentabilidad hacia el futuro.

La presente Encuesta pretende mostrar, de manera simple pero a la vez concreta, una mirada hacia las expectativas y opiniones de los actores involucrados en el Sistema de Justicia con respecto al uso de las TICs en dicho sistema.

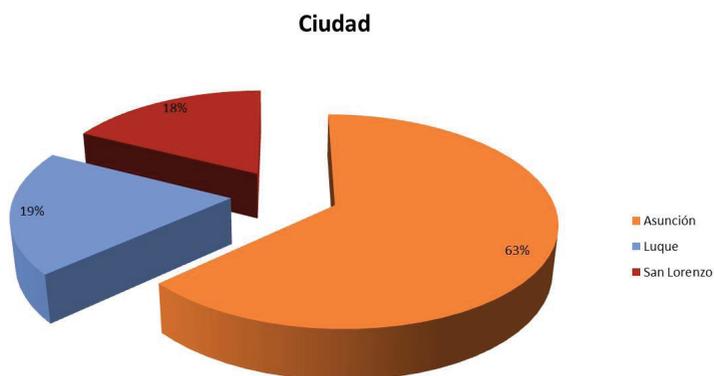


Es un aproximación inicial y probablemente no completa, pero con el valor de señalar tendencias y caminos posibles de ser explorados y asumidos para afrontar con mayor sustentabilidad y sistematicidad el reto de incorporar de manera amplia las TICs como soporte para una mejora ostensible del acceso a la Justicia en el Paraguay, así como para contribuir sostenidamente a la transparencia y combate a la corrupción en el Poder Judicial.

DATOS TÉCNICOS DE LA ENCUESTA

Ámbito geográfico:

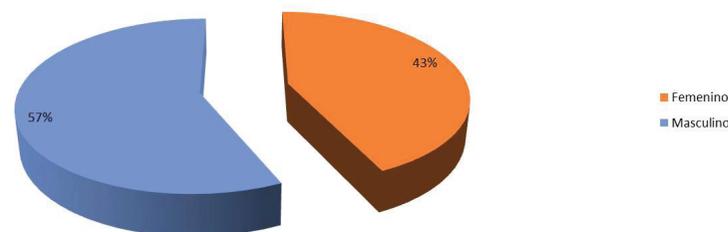
La muestra abarcó profesionales, estudiantes y usuarios de Justicia de las ciudades de Asunción, Luque y San Lorenzo, tomándose como referencia las personas que concurren a las sedes judiciales escogidas en esos distritos: Palacio de Justicia de Asunción, Sede de los Juzgados de Primera Instancia de San Lorenzo y Luque. El 63 % de los encuestados corresponde a Asunción, mientras que el 19% a Luque y el 18% a San Lorenzo.



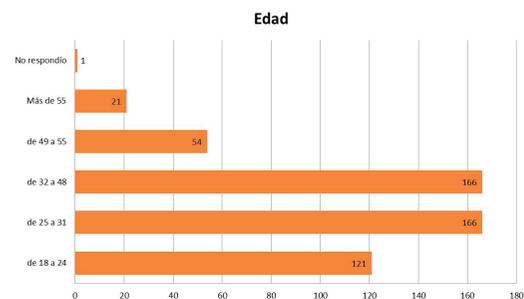
Segmentación por género, edad y ocupación.

El 57% de los encuestados pertenece al sexo masculino, mientras que el 43% restante al femenino.

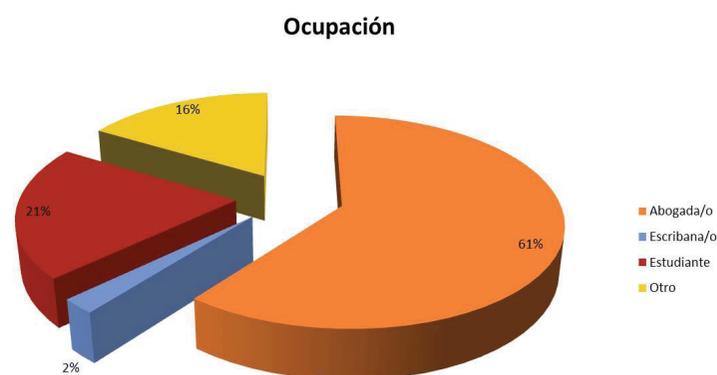
Género del entrevistado/a



Han sido encuestadas personas mayores de 18 años de edad. Un total de 121 encuestados corresponden al grupo etario entre 18 y 24 años de edad; 166 al grupo entre 25 y 31 años; 166 al grupo entre 32 y 48 años; 49 al grupo entre 49 y 55 años y 21 personas al grupo de más de 55 años de edad.



Segmentadas por su ocupación principal, la mayor parte de los encuestados (61 %) son abogadas/as; el 21% corresponde a estudiantes; el 2% a escribanos/as y el 16% a “otros”, segmento en el cual se encuentra, junto con el de los estudiantes, la mayor parte de los usuarios “no profesionales” del servicio de Justicia, en el marco de esta encuesta.

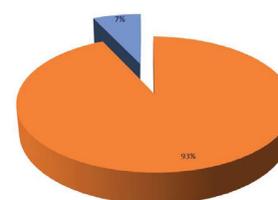


ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA

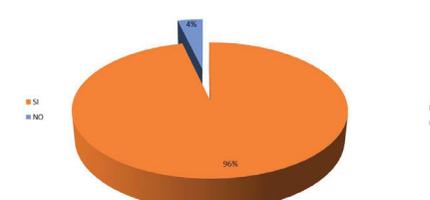
Uso y acceso a TICs

La encuesta revela un alto porcentaje de usuarios de Justicia que tienen acceso a las TICs, en el caso específico tanto a computadoras (un 93%) como a conectividad de Internet (90%). Esto de por sí señala la importancia que tendría para estas personas la posibilidad de recibir servicios o administrar trámites a través de estas herramientas.

¿Tiene acceso a una computadora?

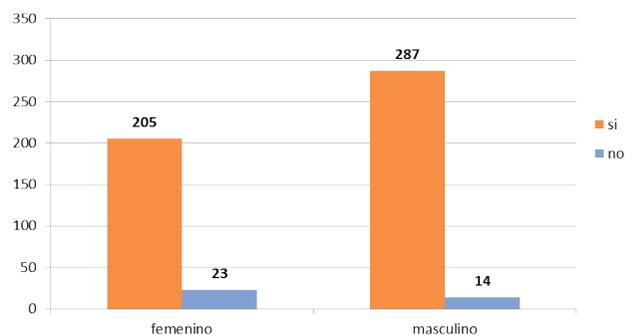


¿Tiene acceso a Internet?

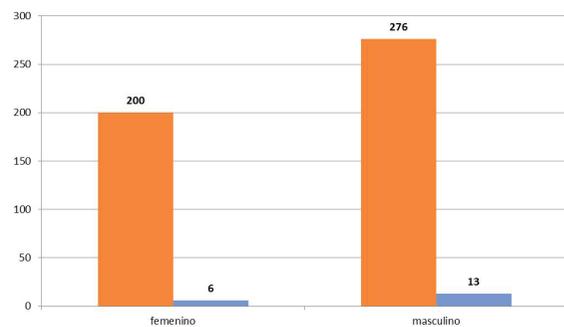


Al analizar esta información de manera segmentada, por género y edades, se pueden estimar orientaciones para eventuales estrategias de llegada en materia de utilización de TICs en el servicio de Justicia. En la distinción por género, no se visualizan mayores diferencias en cuanto al acceso. Sin embargo, al segmentar por edades, resulta notoria la incidencia del grupo....

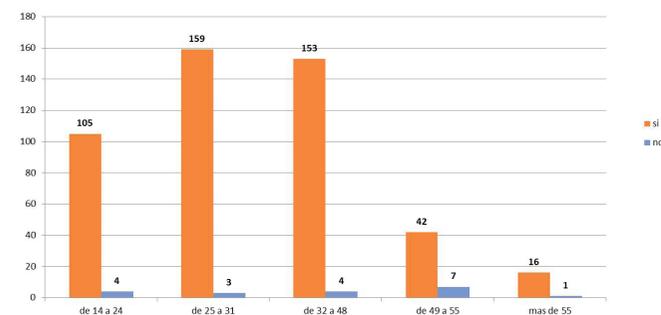
***sexo - Tiene acceso a una computadora**



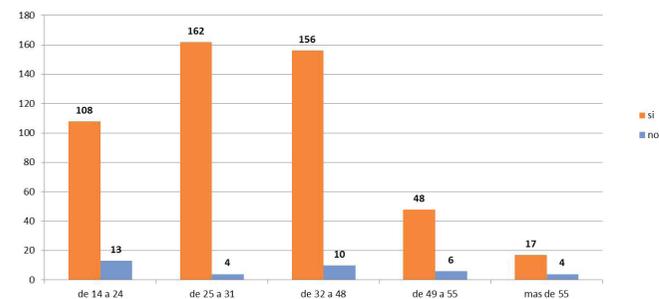
***sexo - ¿Tiene acceso a internet?**



***Edad - ¿Tiene acceso a internet?**

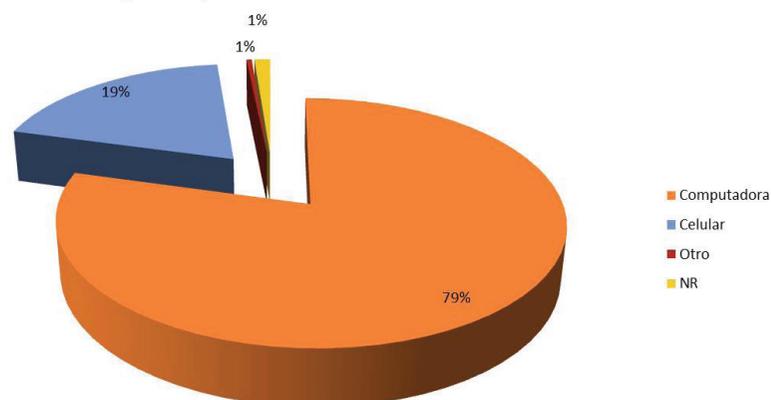


***Edad - ¿Tiene acceso a una computadora?**



Las personas tienen conectividad con Internet mediante distintos dispositivos, entre los cuales, el de mayor uso es la computadora (74%), seguido por el teléfono celular (18%). Obviamente, esta situación indica el tipo de recursos y aplicaciones, así como plataformas de acceso, que podrían ser escogidas a la hora de determinar la oferta de servicios, trámites o gestiones en el ámbito jurisdiccional.

¿Desde qué dispositivos accede con más frecuencia?

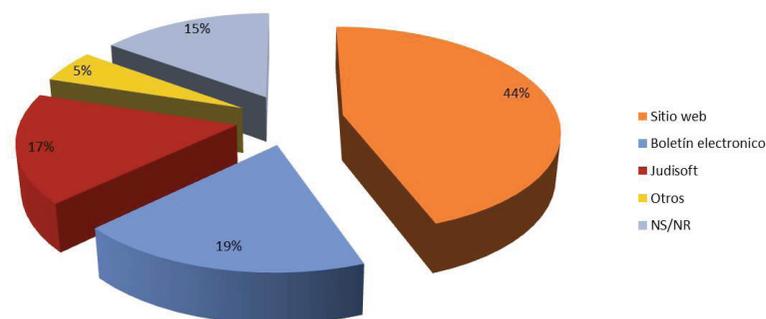


Conocimiento y uso de servicios tecnológicos del Poder Judicial

El Poder Judicial cuenta actualmente con algunos servicios y herramientas tecnológicas para ofrecer información y servicios a las personas, tanto a profesionales abogados o escribanos, como a usuarios en general.

La encuesta exploró el grado de conocimiento y utilización de estos recursos, llegándose a resultados que pueden ayudar a tener una visión aproximada sobre la necesidad de mejorar los niveles de difusión para el aprovechamiento de los mismos, o en algunos casos, ampliar o mejorar la confiabilidad y pertinencia de los servicios ofrecidos mediante dichas herramientas.

Medios de información del Poder Judicial que conoce

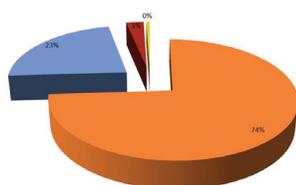


En el caso de la página web del Poder Judicial, un 73% de los encuestados dijo conocer la misma, mientras un 23% no la conoce. El mismo porcentaje se mantiene al preguntar a los encuestados si reciben o no el Boletín Electrónico del Poder Judicial: 73% dijo que lo recibe, y 23% que no lo recibe. Sin embargo, el nivel de uso y acceso no resulta lo más alentador, pues sólo un 20% dijo acceder a la misma “al menos una vez por día”, y 27% “al menos una vez por semana”.

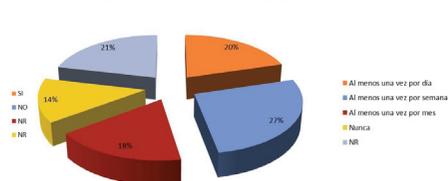
La posibilidad de brindar servicios concretos a través de este recurso supone incrementar ostensiblemente el nivel de uso y acceso, convertir ese acceso en una costumbre, lo cual se logrará necesariamente a partir de la utilidad que hallen las personas (profesionales, usuarios) en dicho sitio web. Se tiene un porcentaje elevado de personas que ha respondido una “desconexión” o desinterés con este recurso (18% que accede “una vez por mes”; 14% que “nunca” utiliza; y 21% que no respondió).

Es significativo el alto porcentaje de abogados que conoce el sitio web del Poder Judicial (285 casos de 320 consultados, un 89%) y de los escribanos (8 de 11 consultados, un 72%) lo que convierte al sitio en una herramienta útil para la difusión y la aplicación de recursos destinados a la marcha de procesos judiciales. Los índices de frecuencia de acceso al sitio web, aunque no son alentadores en general, como lo dijimos, en el caso de los profesionales indican una tendencia que puede fortalecerse con campañas direccionadas a ese objetivo.

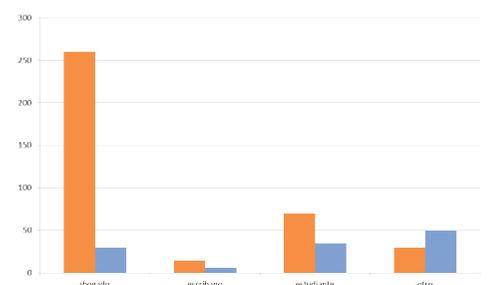
¿Conoce la página web del Poder Judicial?



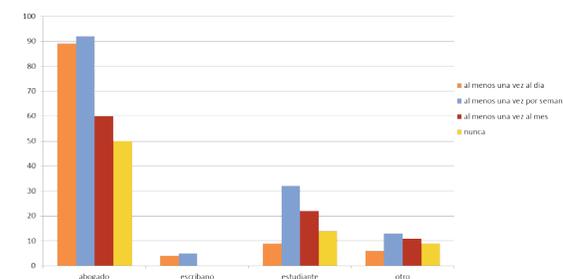
¿Con qué frecuencia accede a la página del Poder Judicial?



*Ocupacion - ¿Conoce la página web del Poder Judicial?

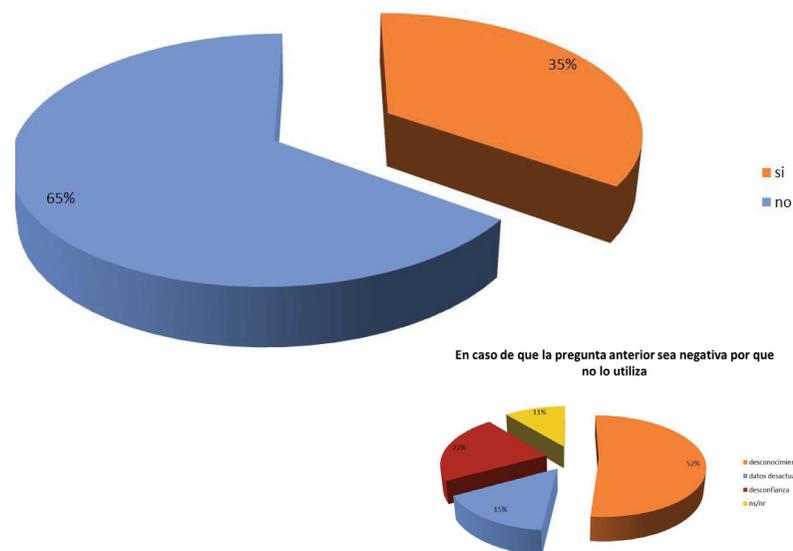


*Ocupacion - ¿Conoce la página web del Poder Judicial?



En cuanto al uso de la herramienta JUDISOFT, en pregunta sesgada sólo para los profesionales abogados, los resultados son poco alentadores. Un 35 % dijo utilizar el sistema para controlar el estado de sus causas, mientras que el restante 65% no lo utiliza. Si se tratara de una herramienta reciente, de poca vigencia, estos números no serían tan preocupantes, pero estamos hablando de un recursos tecnológico implementado desde hace unos 15 años, y, aún más, estamos consultando a profesionales de dos de las jurisdicciones (Capital y Central) en las que mayor uso de la tecnología podría esperarse, no como presumiblemente podría ocurrir en jurisdicciones donde el acceso a Internet o la oferta de recursos tecnológicos están más limitados.

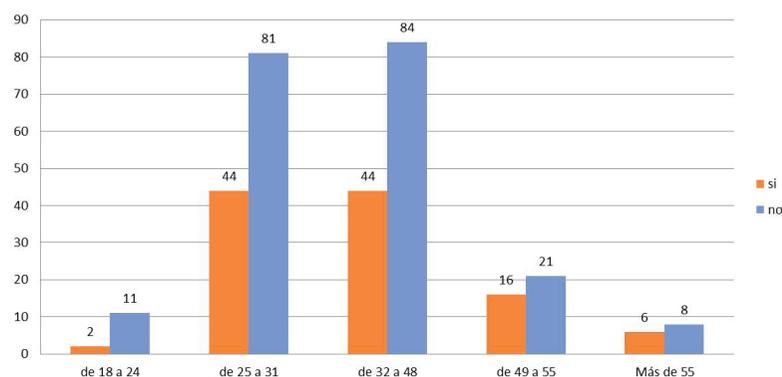
¿Utiliza judisoft para controlar el estado de sus causas?



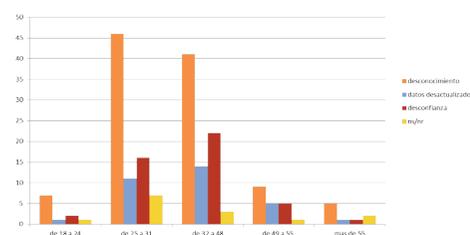
De los profesionales que señalaron no utilizar la herramienta, más de la mitad (52%) dijo desconocer la misma. Un 22% no la utiliza por “desconfianza” y un 15% por que JUDISOFT tiene “datos desactualizados”. En el primer caso, señala el desafío para el Poder Judicial en torno a la difusión de un recurso que fue adoptado con ingentes inversiones públicas en los años 90 y que por ello mismo debería ser objeto de una permanente difusión y promoción para su utilización. En cuanto a las otras dos razones del no uso, “desconfianza” y “datos desactualizados”, señalan la percepción de debilidades en torno al propio sistema que las autoridades judiciales deberían atender para mejorar la percepción de certeza y eficiencia sobre el sistema, al menos si se pretende que el mismo sea efectivamente una herramienta de uso extendido en beneficio de la rapidez y transparencia de la gestión jurisdiccional.

Al segmentar por edades estas consultas, nos encontramos con que los índices llamativos de “no uso” se dan en franjas etarias que deberían ser más “permeables” al aprovechamiento de recursos TICs. Y sobre todo, que en esas mismas franjas etarias la razón del “no uso” sea por “desconocimiento” de una manera significativamente mayor. Esto, de nuevo, vuelve a señalar la importancia de dar correcta y amplia difusión a este tipo de recursos, además de que las mismas ganen en confiabilidad.

Edad * utiliza judisoft para controlar el estado de sus causas



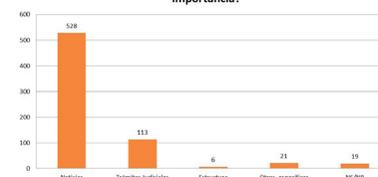
***Edad - en caso de que la respuesta anterior sea negativa porque no lo utiliza**



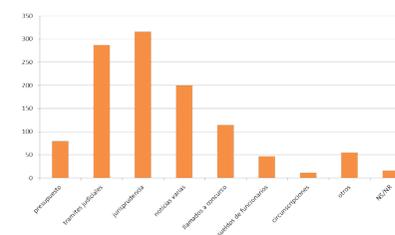
A los encuestados se le consultó además el tipo de información considera más relevante de contar en estos medios tecnológicos, así como el tipo de información que desearía recibir o acceder. La opción era de respuesta múltiple.

De las informaciones existentes en los medios analizados, la mayor parte coincidió en señalar a las noticias (recordemos la mayor parte de conocimiento sobre el sitio web y el Boletín Electrónico). Sin embargo, al ser consultados sobre el tipo de información que desearía contar en los medios virtuales analizados, la mayoría señaló “Jurisprudencia”, “trámites judiciales” y “noticias varias”, en ese orden, como las preferidas. Hay también un importante porcentaje de encuestados que apuntó desear información relativa a la transparencia en el ámbito financiero, como “llamados a concursos”, “presupuesto” y “sueldos de funcionarios”.

A su criterio, cuáles son las informaciones de mayor importancia?



Qué tipo de información querría en los medios virtuales

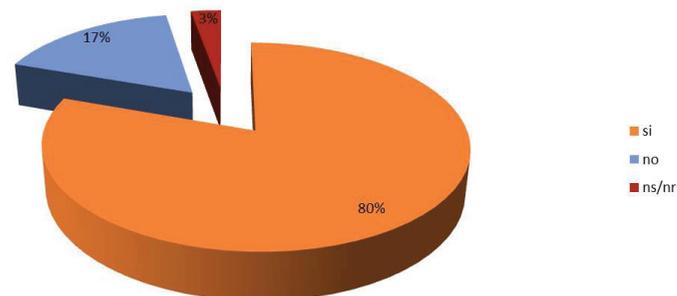


Una inmensa mayoría de los profesionales encuestados (92%) manifestó que desea recibir información sobre el estado de las causas que gestiona y en cuanto a los medios para la recepción, la mayoría (62%) indicó el “e-mail” (correo electrónico) y un 31% manifestó preferencia por el teléfono celular para recibir tales informaciones. Estos datos dejan claridad sobre la potencialidad que tiene aceptar y asumir de manera concreta y eficiente el desafío de incorporar el uso de las TICs en el flujo de información y la gestión misma de causas jurisdiccionales.

Expectativas y opiniones sobre el Expediente Judicial Electrónico.

Resulta relevante, al llegar a este punto, la cantidad de profesionales que termina señalando su acuerdo para que se implemente el sistema de Expedientes Judiciales Electrónicos en el Poder Judicial. Una gran mayoría (80%) se manifestó favorable a esta implementación, mientras que un 17% no está de acuerdo y un 3% no respondió a la pregunta.

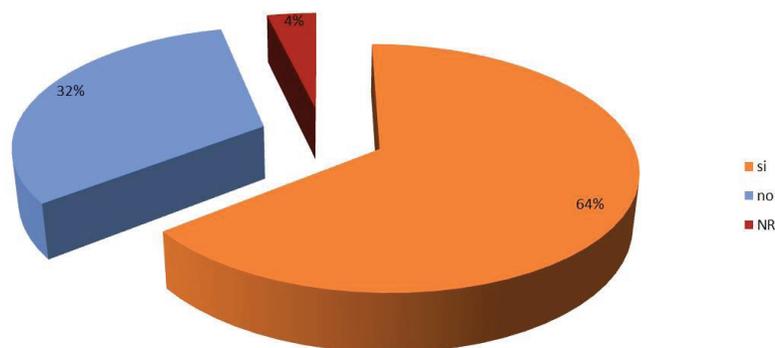
¿Estaría de acuerdo en que se implemente el mecanismo de expedientes judiciales electrónicos en los procesos penales?



En el mismo orden, aunque con un porcentaje reducido pero todavía mayoritario, los abogados se manifestaron respecto a si estarían dispuestos a litigar “por Internet”. Un 64% de los profesionales encuestados dijo que sí, mientras que un 32% prefirió negar esta posibilidad.

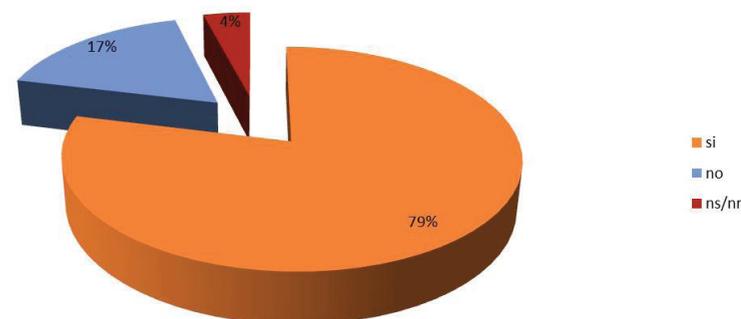
Esta reducción en las respuestas favorables podría ser interpretada quizás en el sentido de que aunque los profesionales admiten el uso del expediente judicial, todavía tienen cierto tipo de reparo para una respuesta contundente como significa “litigar por Internet”, lo cual señala, quizás, no precisamente una postura reacia, sino la necesidad de que la implementación sea como parte de un proceso en el que se puedan evaluar la conveniencia, certeza y confiabilidad del sistema.

¿Esta dispuesto a litigar por Internet?

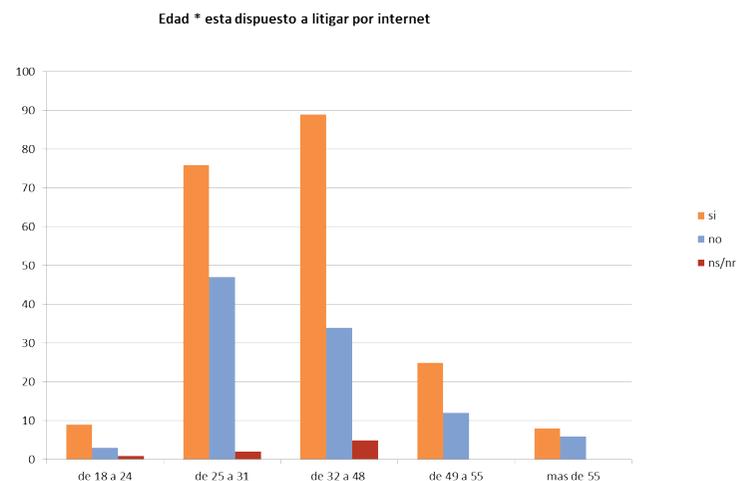


Esta estimación parece sustentarse aún más, por cuanto la opinión mayoritaria de los profesionales mantiene un alto porcentaje (79%) en el sentido de considerar que el sistema de Expediente Judicial Electrónico ayudaría a que en los procesos judiciales “mejore la transparencia, rapidez e igualdad”, según la pregunta realizada y cuyos resultados observamos en el siguiente gráfico.

¿Cree que incorporar el expediente judicial electrónico podría ayudar a que los procesos judiciales mejore la rapidez, transparencia e igualdad?

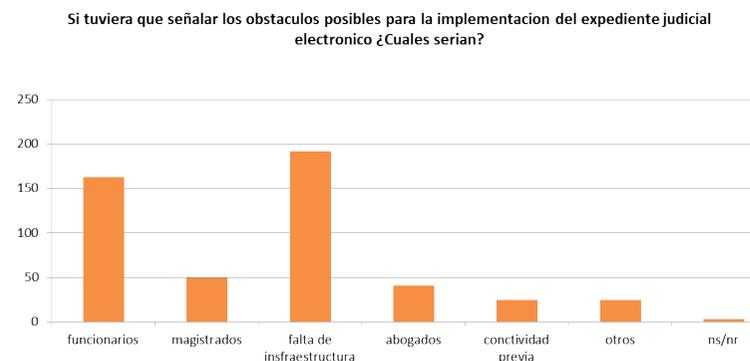


La segmentación por edades al consultar si está dispuesto a litigar por internet señala porcentajes importantes (entre 60 y 70%) de respuestas positivas en las distintas franjas etarias, destacándose el hecho de que los encuestados de edades más “contemporáneas” con los cambios tecnológicos sigue teniendo una mayor opinión favorable en este sentido.



Por otro lado, a los mismos profesionales se les preguntó cuáles serían algunos posibles obstáculos para implementar el sistema de Expedientes Judiciales Electrónicos. La opción de respuesta era múltiple, y la mayor parte de los consultados coincidió que los principales obstáculos serían la “falta de infraestructura” o los propios “funcionarios judiciales”. Menores coincidencias de respuesta se hallan en cuanto a señalar que las dificultades provendrían de los magistrados o de los propios abogados.

Estas apreciaciones de los profesionales son un indicativo para las autoridades judiciales respecto a la necesidad de considerar con absoluta responsabilidad, a la hora de encarar la implementación del Expediente Judicial Electrónico, no solo la atención de las necesidades de infraestructura sino fundamentalmente la capacitación y adecuación de los recursos humanos a estos nuevos desafíos. En alguna medida, quizás, la experiencia de poca visibilidad y uso de la herramienta JUDISOFT -que es un sistema de seguimiento y no de gestión electrónica del proceso jurisdiccional- ya brinda un toque de atención sobre este tema, que se consolida y confirma con los resultados que señala esta encuesta.



Conclusiones generales

1. Opinión y circunstancias favorables para el uso de TICs en la gestión jurisdiccional.

La encuesta muestra de manera clara una opinión ampliamente favorable hacia el uso de las TICs en el sistema judicial en general, y en la gestión jurisdiccional en particular. Los porcentajes relevantes señalados entre los encuestados en materia de acceso a TICs (93% de encuestados que tiene acceso a computadoras) y a la conectividad a Internet (90%) sustentan y abonan esta tendencia: el camino indicado es la incorporación y fortalecimiento del uso de TICs para la gestión jurisdiccional. Hay opinión favorable y circunstancias propicias para encarar este reto.

2. Ambiente propicio entre los profesionales abogados para la implementación del Expediente Judicial Electrónico.

Resulta muy claro y contundente, asimismo, el alto porcentaje (80%) de profesionales que se manifiestan

a favor de la implementación del Expediente Judicial Electrónico. Aún cuando no deja de llamar la atención la baja incidencia de una herramienta como JUDISOFT, quizás la expectativa respecto al Expediente Judicial Electrónico está centrada en la urgente necesidad de transparentar y agilizar el sistema de gestión de expedientes judiciales, un reto no cumplimentado por aquella herramienta.

En definitiva, las autoridades judiciales encontrarán en la contundencia de estos resultados mayoritarios a favor del Expediente Judicial Electrónico uno de los más fuertes fundamentos para su efectivo impulso dentro de las políticas institucionales.

3. Beneficios en materia de transparencia, agilidad e igualdad de condiciones que traería el uso intensivo de TICs.

Algo que no resulta sorprendente pero esta encuesta confirma es la percepción que tienen las personas, y específicamente los profesionales abogados, respecto a la incidencia favorable que tendría la incorporación de TICs y específicamente el Expediente Judicial Electrónico para fortalecer los niveles de transparencia y agilidad en la gestión jurisdiccional, así como para mejorar las condiciones de igualdad de condiciones en los procesos.

Esto es relevante por cuanto justamente el Poder Judicial manifiesta en su propia visión estratégica la necesidad de promover un servicio transparente y con celeridad. ES de todos conocidos que la corrupción y la morosidad son los dos principales déficits en la institución judicial, y aunque cada año las autoridades señalan su voluntad para superar estas deficiencias, poco o nada se llega a ver como resultados concretos. El recurso de las TICs, en opinión de los encuestados, es una vía recomendable para afrontar estos problemas con solvencia.

4. Tareas necesarias para asegurar una eficiente y correcta incorporación de las TICs, y específicamente del Expediente Judicial Electrónico, en la gestión jurisdiccional.

La implementación del Expediente Judicial Electrónico, sin embargo, requiere consideraciones previas, las cuales, de alguna manera aparecen señaladas en esta encuesta en dos ámbitos:

- Por un lado, la necesidad de generar confianza y certeza alrededor del sistema (como conclusión derivada de las razones esgrimidas para el “no uso” del sistema JUDISOFT).

- Por otro lado, la atención del aspecto de infraestructura, y sobre todo, de capacitación y sensibilización de los recursos humanos (tanto funcionarios como magistrados, aunque la encuesta enfoca más en los primeros) para la efectiva, correcta y exitosa implementación del modelo.

5. Necesidad de impulsar la mayor difusión y extender el uso de herramientas tecnológicas o medios de existentes.

La encuesta asimismo deja apuntes concretos respecto a la pertinencia de un trabajo institucional más sostenido para la difusión y visibilización de ciertas herramientas tecnológicas (como JUDISOFT, por ejemplo) o de medios de información virtuales (como el sitio web y el Boletín Electrónico). Asimismo, será de interés considerar el tipo de información que los usuarios en general y los profesionales en particular solicitan sea proveído a través de estos y otros medios. Destacan, en este sentido, las informaciones sobre noticias institucionales, trámites y jurisprudencia.

Por otro lado, las autoridades judiciales deberían atender concretamente, como tema para su solución a corto plazo, el interés demostrado por los profesionales en el sentido de que desean recibir información sobre sus casos mediante recursos tecnológicos (como e-mail



o telefonía celular). Esto, que incluso ya está siendo punto de atención de una práctica modelo en algunos juzgados civiles, podría beneficiar sobremanera a incrementar la conciencia y sensibilización para una futura posible implementación del Expediente Judicial Electrónico.

Tecnología de la Información y las Comunicaciones

UN CAMINO HACIA LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Programa de Democracia
Más Justicia



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



Centro de Información
y Recursos para el Desarrollo



CENTRO DE
ESTUDIOS
JUDICIALES