



ÍNDICE DE SERVICIOS JUDICIALES EN LÍNEA



CENTRO DE ESTUDIOS DE JUSTICIA DE LAS AMÉRICAS

ÍNDICE DE SERVICIOS JUDICIALES EN LÍNEA

Ricardo Lillo L¹.

Contenido

Presentación	3
Introducción	4
<i>TICs en la Justicia</i>	4
<i>Metodología del ISJL</i>	6
Aplicación del ISJL, principales hallazgos y resultados generales	12
<i>Panorama general</i>	12
<i>Diversidad de respuestas, resultados por caso</i>	20
<i>Situación generalizada, más tecnología que acceso.</i>	26
<i>Sitios Web con características de los estados “Emergente” y “Mejorado”</i>	32
<i>Demora o inexistencia de respuestas</i>	34
Conclusiones	37
Anexos.....	39
<i>Anexo I: Casos de estudio</i>	39
<i>Anexo II: Guía de definición de indicadores</i>	43
<i>Anexo III: Sitios Web consultados</i>	62

¹ Chileno, abogado, investigador y coordinador del Área de Gestión e Información de CEJA, ricardo.lillo@cejamericas.org

Presentación

El año 2010 el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA), gracias al apoyo de International Development Research Centre (IDRC), comenzó la ejecución del proyecto denominado “*El Impacto de las Tecnologías de Información en el Acceso a la Información Judicial y a la Justicia por parte de la Ciudadanía*” cuyo objeto es mejorar el desarrollo y diseminación de conocimiento relativo al rol de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en el sector justicia, y así apoyar el proceso de reforma judicial en las Américas desde la perspectiva de los usuarios.

Una de las principales actividades de este proyecto fue la creación y aplicación de un indicador que tuviera por objeto fomentar y promover la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs), particularmente Internet, como una vía para incrementar el nivel de acceso a la justicia y cambiar la manera en que las instituciones del sector interactúan con la ciudadanía.

Producto de esta actividad es que CEJA ha elaborado el Índice de Servicios Judiciales en Línea (ISJL) cuyos principales resultados y hallazgos presentamos en este documento. Creemos que este instrumento puede llegar a constituirse en una herramienta fundamental para el fortalecimiento y mejoramiento de las instituciones del sector justicia.

El ISJL ha sido aplicado a sitios Web de diversas instituciones del sector justicia de los 34 países miembros activos de la OEA. Cada una de ellas ha sido escogida de acuerdo a cuatro casos de estudio basados en problemas justiciables de prevalencia en la población. El período de aplicación y levantamiento de información se llevó a cabo entre los meses de octubre y diciembre² del año 2011³.

² Posterior a dicho período se han identificado modificaciones en sitios Web que si bien no han sido incorporados en esta versión del ISJL, podrían ser valoradas sucesivas aplicaciones.

³ Tanto la creación del ISJL, como su primera aplicación y la elaboración de este informe de resultados ha sido llevada a cabo por el Área de Gestión e Información de CEJA. Bajo su coordinación, se conformó un equipo de investigadores para la aplicación del indicador. Participaron de este equipo: Natalia Alcaíno, Tamara Castro, Samuel Erices, Jeanne Marie Miquel, Magda Obregón y Leopoldo Ramírez, para todos ellos nuestros agradecimientos. Para su desarrollo, además, se contó con la colaboración de consultores internacionales a todos los cuales CEJA agradece su importante contribución.

Introducción

TICs en la Justicia

En los últimos 25 años América Latina ha experimentado un proceso muy intenso de reformas, especialmente en materia de justicia criminal, que ha transformado muchas de las características de los sistemas judiciales de los países que lo conforman, principalmente con el objetivo de adecuarlos a los estándares que exigía el regreso de la democracia a la región⁴.

Si bien la reforma procesal penal fue, en alguna medida, el punto de partida en la mayoría de los países para la reforma al sistema judicial en su conjunto, en la actualidad varios de ellos se encuentran en procesos de discusión y/o implementación de reformas tanto a las otras ramas del derecho: civil, laboral, administrativo, etc., como a las propias estructuras organizacionales involucradas con el sistema judicial (sistemas de elección de funcionarios, carrera funcionaria, sistemas disciplinarios, etc.).

Además de la incorporación de juicios orales, públicos y contradictorios, estas reformas han implicado modificaciones importantes a la forma en que el sistema de justicia se organiza y se gestiona. En este sentido uno de sus objetivos ha sido ampliar el acceso a la justicia en una región en que en general existen grupos considerables de la población para los cuales el acceso a la justicia aparece lleno de obstáculos dados los costos, los tiempos de demora y la necesidad de información que se requiere para acceder a los sistemas de justicia formal.

Uno de los hallazgos que CEJA ha logrado percibir a través de su trabajo en la región es que si bien se ha dado un proceso de discusión y cambio normativo intenso y profundo, los procesos de implementación de las normas, los cambios culturales o las prácticas de los actores y el conocimiento, participación y confianza de la ciudadanía respecto a estos han sido más bien débiles y escasos de planificación.

Esto ha derivado a una rediscusión de los procesos de reforma, con un mayor foco en las prácticas que en la norma, con lo cual se han abierto nuevos ámbitos de reflexión y trabajo orientados principalmente a temas de organización y gestión institucional. Detectado este problema, se han desarrollado muchas acciones tendientes a mejorar la implementación de las reformas: desde readecuaciones organizativas, nuevas formas de trabajo y la incorporación de herramientas tecnológicas, entre otras.

De esta manera, uno de los puntos de partida para la creación y aplicación del ISJL ha sido la percepción de que los países de la región han venido incrementando sustancialmente su inversión en tecnología en el sistema judicial, principalmente referida a la renovación de la infraestructura tecnológica con el fin de generar eficiencia en los procesos de trabajo internos, más no necesariamente ha estado orientada en favorecer el acceso de la población a los servicios judiciales.

⁴ Para mayor información sobre el proceso de reforma en Latinoamérica ver: Alberto M. Binder y Jorge Obando, “De las Repúblicas Aéreas al Estado de Derecho”, editorial AD-HOC, Buenos Aires; y Máximo Langer, “Revolución en el Proceso Penal Latinoamericano: Difusión de Ideas Legales desde la Periferia”, publicado por CEJA.

Lo anterior parece lógico como una primera etapa pero parece indispensable que en lo sucesivo la incorporación de tecnología se vincule directamente con el objetivo de favorecer el acceso a la justicia.

Las instituciones del sector justicia no han sido las usuarias exclusivas ni precursoras en la utilización de las TICs como herramientas de gestión. Más bien, han sido las instituciones pertenecientes a la rama de gobierno o del “ejecutivo” las que han ido evolucionando en mayor medida en el aprovechamiento, particularmente de la Internet, para entregar información de utilidad y facilitar trámites a los ciudadanos. Por ejemplo, al permitir que aquellos servicios que hace unas décadas se hacían presencialmente, dentro de horarios definidos y con largas esperas, puedan ahora realizarse las 24 horas los 7 días de la semana, desde cualquier lugar del mundo e incluso pudiendo pagar por ello de manera electrónica.

En este sentido, la masificación de la Internet, el nacimiento de nuevos conceptos como las redes sociales, y la disminución de los costos de las tecnologías, han llevado a una revolución en el diseño de las políticas públicas las que ahora deben fortalecer la relación Estado/ciudadano con nuevos estándares de eficiencia y transparencia.

Para ello, particularmente importante ha sido la irrupción del *e-government*, fenómeno de evolución en el uso de las TICs, y especialmente de la Internet, por parte de los gobiernos para entregar información y servicios a los ciudadanos⁵. Esta tendencia surge después de los noventa como reflejo del aumento de la eficiencia que tuvo el comercio electrónico en el mundo privado.

Resulta destacable que lo que se promueve, no es la implementación de TICs como un simple proceso de modernización de las herramientas utilizadas para efectuar las tareas encomendadas y para facilitar el trabajo de los funcionarios del servicio público, sino utilizar dichas herramientas como una forma real y concreta de poner el foco en la relación con el ciudadano. En este sentido, y como ha sido señalado por el Banco Mundial, “...el objetivo del gobierno electrónico es proveer una administración eficiente de parte del gobierno de la información hacia el ciudadano; mejorar el servicio entregado a los ciudadanos; y potenciar al pueblo a través del acceso a la información y participación en el proceso de toma de decisiones en materia de políticas públicas”⁶.

La incorporación de estos elementos del gobierno electrónico al sector justicia es lo que se ha conocido como e-Justicia, concepto referido básicamente al uso de tecnología, particularmente de la Internet, como herramienta para lograr una mayor relación con el ciudadano, fomentar la participación ciudadana, eliminar barreras de acceso a la justicia, promover la transparencia y rendición de cuentas, lograr una mayor relación inter institucional y en general brindar un servicio judicial más eficiente.

⁵ United Nations, Division for Public Economics and Public Administration & American Society for Public Administration, “Benchmarking E-government: A global Perspective. Assessing the Progress of the UN Member States”, 2002. Disponible en: http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/index.htm

⁶ UN, “Global E-Government Readness Report 2005, From E-Government to E-Inclusion”, pág. 30. Disponible en: http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/05report.htm. Visitado por última vez el 10 de octubre de 2010. El original está en inglés y dice: The aim of e-government therefore is to provide efficient government management of information to the citizen; better service delivery to citizens; and empowerment of the people through access to information and participation in public policy decision making.

Desde este concepto, el ISJL se centra fundamentalmente en la relación del sistema con el ciudadano, optando por no evaluar a las instituciones en compartimentos estancos, sino que, colocándose desde la perspectiva de un usuario, evaluar la respuesta que el sistema judicial le está brindando en materia de información y servicios de utilidad para solucionar problemas concretos. Con dicho fin, y como se verá más adelante, no está construido en base a lo que debiera estar disponible en un sitio Web sino en la respuesta que un ciudadano/usuario del sistema de justicia puede razonablemente esperar como servicio de las instituciones del sistema judicial en su conjunto.

Por último, un objetivo del indicador es valorar los esfuerzos que vienen haciendo las instituciones del sector por mejorar y promover un proceso de auto-mejora.

Metodología del ISJL

El ISJL es un indicador que busca evaluar la respuesta del sistema frente a situaciones concretas en las que un ciudadano puede requerir acceso a la justicia a través de la Web. Esto es esencial de tomar consideración toda vez que el ISJL no mide el acceso a la justicia en general, si no que se centra en la respuesta que el sistema entrega a través de la Web a un ciudadano que tiene un determinado problema justiciable.

El ISJL está compuesto por cuatro indicadores que se aplican, a su vez, a cuatro casos o situaciones concretas y que en conjunto permiten generar un valor representativo de los servicios Web que ofrecen las diversas instituciones del sistema de justicia.

Para la definición de las situaciones concretas sobre las que se aplica el ISJL se utiliza una interpretación amplia de acceso de justicia. En virtud de esta, el indicador se centra no en casos ingresados al sistema de justicia sino que en problemas justiciables de prevalencia en la población. Estos, han sido definidos como “...un problema que tiene un aspecto legal, sin importar si la persona que experimenta el problema está al tanto de este aspecto legal y sin importar si la persona recurre a cualquier parte del sistema legal en un esfuerzo por resolverlo”⁷ (traducción del autor).

Se determinó aplicar el ISJL sobre 4 problemas justiciables, de manera de tener distintas materias cubiertas y a la vez de no ampliar de forma tal el estudio que haga extremadamente compleja su aplicación.

Dado que se buscó aplicar el indicador sobre necesidades legales insatisfechas y no necesariamente expresadas a través del ingreso de una causa al sistema, se prefirió limitar los problemas justiciables a aquellos de carácter no penal⁸.

Además, se tomó en consideración una serie de estudios de necesidades legales insatisfechas realizados en diversas partes del mundo para identificar los problemas más recurrentes entre la

⁷ Hazel Genn, “Paths To Justice: What People Do and Think About Going to Law”, Hart Publishing, 1999, pág. 12.

⁸ Al contrario, en materia penal las necesidades legales suelen manifestarse al momento de ingresar al sistema. Por ejemplo, un ciudadano puede no tener una necesidad jurídica en materia penal hasta ser detenido “en flagrancia”, o ser formalizado de una investigación en su contra, etc.

ciudadanía⁹, tomando como referencia el lugar y frecuencia que ocupaba cada uno dentro de estos y su importancia para el ciudadano¹⁰.

En virtud de todo lo anterior es que se decidió que los problemas justiciables sobre los que se va a aplicar el ISJL serían los siguientes¹¹:

Tabla 1: Problemas justiciables a ser evaluados en el ISJL

Caso 1: Resarcimiento por bienes defectuosos
Caso 2: Falta de pago de soporte de menores
Caso 3: Cobro de pequeña deuda
Caso 4: Cobro de remuneraciones laborales

Fuente: Elaboración propia

Para cada una de estas situaciones concretas se evaluó el tiempo de respuesta frente a un primer contacto; el tipo de respuesta que se entrega; la utilidad de la información y asistencia para resolver el caso concreto; y la incorporación de una serie de buenas prácticas a los sitios Web consultados. Estos cuatro elementos secundarios constituyen los indicadores que componen el ISJL y que son sujetos a una ponderación que responde a una priorización entre ellos:

Tabla 2: Ponderación indicadores ISJL

Indicador por caso	Ponderación
Indicador de Tiempo de Respuesta	15%
Indicador Evolución de Servicios Web	30%
Indicador de Contenido	30%
Indicador de Tecnología	25%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

Con cada uno de los valores obtenidos por caso se obtiene un promedio que representa el valor final del ISJL para cada país miembro activo de la OEA¹².

⁹ Estos estudios se han realizado en Canadá (The Legal Problems of Everyday Life, The Nature, Extent and Consequences of Justiciable Problems Experienced by Canadians), Irlanda del Norte (Northern Ireland Legal Needs Survey), Nueva Zelandia (2006 National Survey of Unmet Legal Needs and Access to Services), Utah (The Justice Gap: The Unmet Legal Needs of Low-Income Utahns).

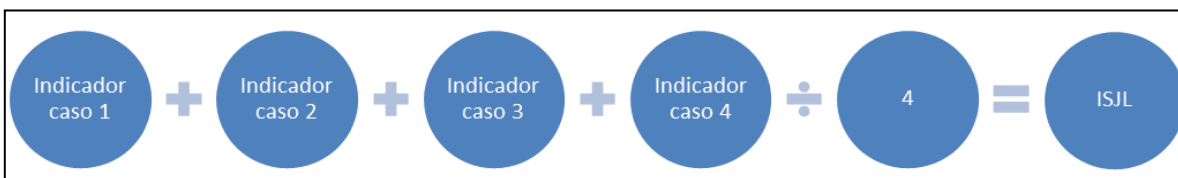
¹⁰ Uno de los motivos por los cuales se ha utilizado estos estudios es porque además de contabilizar la prevalencia de problemas justiciables entre los encuestados, además a estos se les consultó sobre la importancia que tenían estos problemas para ellos.

¹¹ Para cada uno de estos problemas justiciables se construyeron casos ficticios que sirvieron de guía al equipo de investigación a la hora de consultar los sitios Web evaluados. Ver el Anexo I.

¹² En el caso de países federales, la respuesta que sea entregada a estos dependerá en gran medida del estado, provincia, o territorio autónomo dentro del cual se encuentre o se produzca dicha situación más que en el sistema de justicia federal. De esta manera, es necesario evaluar las respuestas que se dan a situaciones concretas dentro de la realidad local y a su vez, tener una base comparable con los demás países evaluados.

Por el otro lado, es necesario considerar la posibilidad real de aplicar el indicador en estos casos, tomando en consideración que en algunos casos algunos países federales tienen más de 50 estados, provincias o equivalente. Es por ello, que en el caso de países federales se ha optado por tomar 3 estados/provincias en cada uno, los cuales se intentará sean lo más representativos de las distintas realidades nacionales de acuerdo

Ilustración 1: Cálculo ISJL



Fuente: Elaboración propia

Es importante destacar que con este método de cálculo es posible obtener diversas perspectivas a la hora de presentar los resultados. De esta manera, permite tener un valor único que representa el ISJL conformado por el promedio de los cuatro casos, pero además es posible observar el comportamiento por país para cada uno de estos problemas justiciables, o en relación a cada indicador (de tiempo de respuesta, de evolución de servicios judiciales, de contenido y de tecnología).

Ahora, cada indicador tiene un objetivo específico y una forma particular de medición. Cada cual está compuesto por distintos sub-indicadores y variables que los diferencian entre sí. A continuación se describe de manera muy general cada uno de ellos¹³:

a) Indicador de Tiempo de Respuesta

El objetivo de este indicador es cuantificar el tiempo de respuesta frente a un primer contacto entre el ciudadano y el servicio asociado al caso de estudio. Esto se hace mediante una consulta ficticia enviada a la institución por parte del equipo de investigación, en virtud de la cual se otorga puntaje tanto por la existencia de una respuesta automática donde conste que la solicitud ha sido recibida (o un equivalente), como por la efectiva recepción de un primer contacto en relación al caso en concreto (aun cuando no implique la resolución final de la consulta). Para ello, se registra el número de horas totales que demore el usuario en recibir una respuesta, sin contabilizar los fines de semana¹⁴.

Para su cálculo se consideran dos sub-indicadores, cada uno con diverso peso dentro de la ponderación que compondrá este indicador.

a 3 criterios: Estado de mayor población, capital, y estado con menor PIB Per cápita. En virtud de esto, los estados/provincias considerados son:

- Argentina: Provincia de Buenos Aires, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Formosa.
- Brasil: Sao Paulo, Brasilia (Distrito federal) y Piauí.
- Canadá: Ontario, Ottawa (Ontario) e Isla del Príncipe Eduardo.
- Estados Unidos: California, District of Columbia e Idaho.
- México: Estado de México, Distrito Federal (DF) y Chiapas

¹³ Una descripción en mayor profundidad de todos estos se encuentra en el anexo II de este informe.

¹⁴ La solicitud es enviada a nombre particular con una cuenta de correo válida, de manera de tener donde obtener respuesta (de manera aleatoria), y será referida al caso en concreto por el cual se consulta con un contenido tipo.

Tabla 3: Ponderación Indicador de Tiempo de Respuesta

Indicador de Tiempo de Respuesta (15%)	Ponderación
Sub Indicador de Respuesta Automática	10%
Sub Indicador de Tiempo de Respuesta de Contenido	90%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

b) Indicador de Evolución de Sitios Web

Este indicador tiene por objeto evaluar o situar las diversas características y servicios entregados a través de la Web por las instituciones relacionadas de acuerdo a los estados de desarrollo elaborados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en su *Global E-Government Readness Index*. En este, se aplica una medición Web basada en un modelo de cuatro etapas ascendientes, cada una construida sobre distintas características de diversa complejidad según la presencia en línea del Estado y los servicios que son entregados mediante dicho medio a los ciudadanos¹⁵.

La evaluación de este indicador se realiza por medio de la verificación de la existencia de diversos elementos que componen cada uno de los estadios de evolución Web, lo que no implica una categorización de sitios sino que lo que se pretende es caracterizar los distintos elementos que contienen de acuerdo a esta clasificación. Se espera que esto ayude a fomentar distintos niveles de interacción entre las instituciones y los ciudadanos. En base a esto, la ponderación de los distintos sub-indicadores es la misma (25%):

¹⁵ La primera etapa es denominada *Presencia Emergente*, en la cual los sitios web gubernamentales presentan información sobre políticas públicas, leyes, regulaciones, documentos relevantes y servicios proveídos. Hay enlaces a los ministerios, departamentos y otras ramas de gobierno. Los ciudadanos pueden obtener fácilmente información sobre lo nuevo en el gobierno nacional y sus ministerios, y pueden acceder a información archivada.

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

La *Presencia Transaccional* es la tercera etapa, y permite una interacción de dos vías entre los ciudadanos y su gobierno. Incluye la opción de declarar y/o pagar impuestos, solicitar carnet de identidad, certificados de nacimientos, pasaportes, renovaciones de licencias, enviar formularios en línea, votar, solicitar certificados, entre otras interacciones similares que permiten al usuario hacer estar solicitudes en línea las 24 horas y los 7 días de la semana.

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

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

Tabla 4: Ponderación Indicador de Evolución de Sitios Web

Indicador de Evolución de Servicios Web (30%)	Ponderación
Sub-indicador Emergente	25%
Sub-indicador Mejorado	25%
Sub-indicador Transaccional	25%
Sub-indicador Conectado	25%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

c) Indicador de Contenido

Tiene por objetivo evaluar la utilidad de la información y de la asistencia a los usuarios sobre la base de contenidos mínimos y específicos relacionados a cada caso de estudio. Este indicador está compuesto por tres sub-indicadores, estos son: Utilidad; Asistencia al Usuario; e Información de apoyo y orientación.

El primero tiene por objeto determinar si el sitio cuenta con algunas características que lo hagan de utilidad para el ciudadano. Por ejemplo, si es que el buscador del sitio funciona correctamente, si la información publicada ahorra -al menos- una visita presencial a la institución, si permite resolver dudas básicas del usuario sobre contenidos relacionados y si es que los servicios asociados se distinguen claramente en el sitio Web.

En segundo lugar el sub-indicador de Asistencia al Usuario, verifica la existencia de algunos contenidos como las direcciones de la institución y otras aplicaciones que permitan llegar a las oficinas competentes o recibir asistencia a través de diversos sistemas de contacto como correo electrónico, centros de llamados, uso de chat para asistencia, mensajes de ayuda, entre otros.

El último de ellos tiene por objeto determinar si el sitio cuenta con contenidos ya sea informativos y/o jurídicos relativos al problema justiciable en concreto. Así, se consulta si hay un listado de derechos relativos al caso, si se explica el objeto y ámbito de aplicación, las condiciones o circunstancias que no amparan y quiénes son beneficiarios. Se consulta además por guías “paso a paso” para resolver el caso, recomendaciones para realizar procedimientos de carácter jurisdiccional, los plazos involucrados, etc.

Luego, cada sub-indicador tendrá un peso y valor diferentes que serán el reflejo de una priorización:

Tabla 5: Ponderación Indicador de Contenido

Indicador de Contenido (30%)	Ponderación
Sub-Indicador Utilidad	40%
Sub-Indicador Asistencia al Usuario	30%
Sub-Indicador Información de apoyo y orientación	30%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

d) Indicador de Tecnología

Su objetivo es establecer una medición de la incorporación de un conjunto de buenas prácticas tecnológicas respecto a la interfaz utilizada para la prestación de servicios en línea. Para ello, los

sitios Web relacionados con el caso de estudio son sometidos a una verificación de pautas y estándares de usabilidad y accesibilidad. Este indicador está compuesto por tres sub-indicadores: Acceso al Sitio web de la Institución; Usabilidad y Accesibilidad; y Cumplimiento de Estándares W3C.

En primer lugar, el sub-indicador Acceso al Sitio Web de la Institución evalúa la manera en que se accede al sitio web, por ejemplo si es que aparece indexado en buscadores públicos o si es posible ingresar mediante un portal de ventanilla única. El segundo sub indicador, tiene por objeto evaluar estándares o buenas prácticas en materia de usabilidad¹⁶ y accesibilidad¹⁷. Por último, el indicador de Cumplimiento de Estándares de la World Wide Web Consortium (W3C) evalúa el cumplimiento de un conjunto de buenas prácticas estandarizadas con respecto a la forma de construir páginas y componentes¹⁸.

Para ello se utilizan una serie de validadores automáticos que arrojan la cantidad de errores que contiene cada sitio en relación a una serie de categorías, de manera que el puntaje máximo a obtener en este sub-indicador es un valor sujeto a normalización de datos entre 0 y 1 para su comparación.

Este sub-indicador está compuesto de tres variables, que son a su vez, validadores automáticos que tiene a disposición del público la W3C (Validación W3C HTML, Validación W3C Hojas de Estilo y Validación W3C Acceso Móvil). Luego, cada variable es obtenida del promedio de errores que arroja cada validador automático, y su promedio será el valor a consignar y a normalizar entre todos los países evaluados, arrojando así un puntaje entre un 1 para el país con menores errores y un 0, para aquél que tenga más.

Estos sub-indicadores tienen distinta ponderación en función de la priorización que se le da a cada uno:

Tabla 6: Ponderación Indicador de Tecnología

Indicador de Tecnología (30%)	Ponderación
Sub-Indicador Acceso al Sitio Web de la Institución	25%
Sub-Indicador Usabilidad y accesibilidad	50%
Sub-Indicador Cumplimiento de Estándares W3C	25%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

¹⁶ Ha sido definida por Jacob Nielsen como “...un atributo de calidad que mide lo fáciles de usar que son las interfaces web”. Disponible en: <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html>.

Por su parte Redish la ha definido como la capacidad del sitio para que los usuarios sean capaces de “... encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y actuar apropiadamente... dentro del tiempo y esfuerzo que ellos consideran adecuado para esa tarea”.

¹⁷ La accesibilidad de un Sitio Web se refiere a su capacidad para presentar contenidos a personas que cuentan con discapacidades físicas, que les impiden usar la información disponible de una manera tradicional y por ello emplean ayudas técnicas.

¹⁸ Esta organización de carácter mundial conocida como World Wide Web Consortium (W3C) que genera constantemente las nuevas versiones de los estándares de la Web y ofrece herramientas que permiten hacer la validación del uso de los mismos.

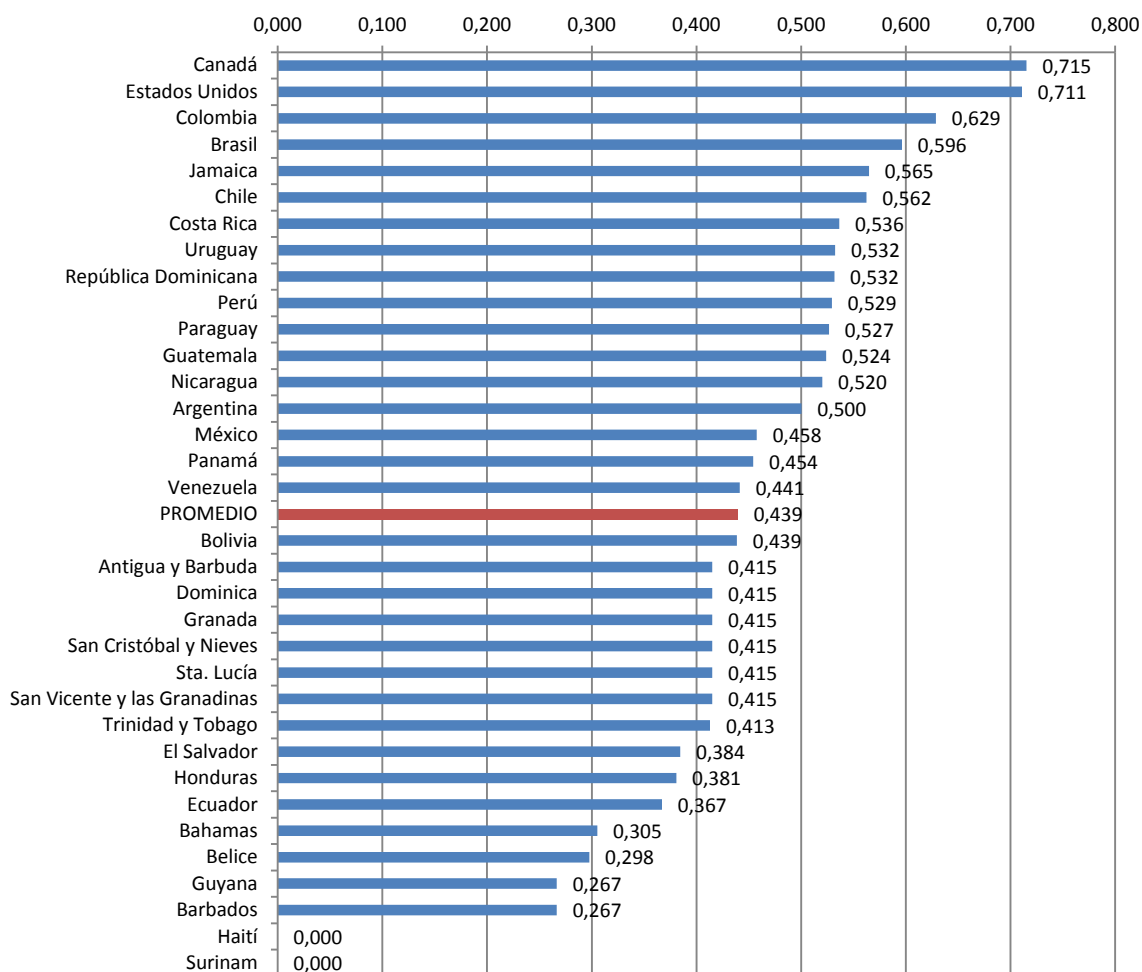
Aplicación del ISJL, principales hallazgos y resultados generales

Panorama general

Como se señaló, la metodología del ISJL permite obtener distintas perspectivas ya sea por caso, por indicador o por sub-indicador. Del cruce de estos datos se obtienen conclusiones interesantes que a nivel general pasamos a destacar para luego ir avanzando y profundizando sobre algunos hallazgos particulares.

Previo a ello, presentamos un gráfico con los resultados generales del ISJL para los 34 países miembros activos de la OEA. Este valor es obtenido con el promedio obtenido de la aplicación del ISJL por separado a cada uno de los cuatro casos:

Gráfico 1: Resultados generales ISJL



Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente, y de manera de tener mayores bases de comparación, se ha efectuado una segmentación de las instituciones/países de acuerdo al nivel de cumplimiento con los distintos

indicadores y variables del ISJL. Para ello, se utilizó la medida estadística de cálculo de deciles¹⁹, que en base a los resultados obtenidos ha sido posible clasificar las instituciones/países en cinco grupos²⁰:

Ilustración 2: Segmentación por deciles

Muy alto			
Brasil Estados Unidos		Canadá Colombia	
Alto		Medio	
Chile	Costa Rica	Argentina	Guatemala
Jamaica	Perú	México	Nicaragua
República Dominicana	Uruguay	Panamá	Paraguay
		Venezuela	
Bajo		Muy bajo	
Antigua y Barbuda	Bolivia	Bahamas	Barbados
Dominica San	Granada	Belice	Ecuador
Cristóbal y Nieves	Sta. Lucía	El Salvador	Haití
	San Vicente y las Granadinas	Honduras	Guyana
		Surinam	Trinidad y Tobago

Fuente: Elaboración propia

Tomando en consideración ambos factores, el ranking general y la segmentación por deciles resulta importante ir avanzando y profundizando en algunos puntos relevantes para obtener el panorama general de los resultados de la aplicación del ISJL.

Canadá y Estados Unidos, mayores niveles de cumplimiento con el ISJL

De acuerdo al gráfico N°1 podemos ver que el promedio general fue de 0,439. Sobre este promedio, se encontraban la mitad de los países evaluados y de estos, los dos mayores valores obtenidos fueron Canadá (0,715) y Estados Unidos (0,711), únicos países con valores superiores a 0,700.

Es decir, son estos países quienes presentan un mayor nivel de cumplimiento con los distintos indicadores del ISJL para cada uno de los cuatro casos sobre los que se aplica.

¹⁹ Medida de tendencia no central, que permite dividir la distribución de frecuencias en diez partes.

²⁰ Los grupos son: *Muy alto*: instituciones/países cuyo valor del ISJL corresponde al décimo decil (valores de ISJL más altos); *Alto*: instituciones/países cuyo valor del ISJL corresponde al octavo y noveno deciles; *Medio*: instituciones/países cuyo valor del ISJL corresponde al sexto y séptimo deciles; *Bajo*: instituciones/países cuyo valor del ISJL corresponde al cuarto y quinto deciles; *Muy bajo*: instituciones/países cuyo valor del ISJL corresponde al primer, segundo y tercer deciles

Es interesante analizar algunos factores que explican la posición destacada de Canadá y EEUU.

En primer lugar, que estos países se encuentren en los primeros lugares del ISJL no es una sorpresa si consideramos que de acuerdo al *E-Government Development Index* de la ONU del año 2010, Estados Unidos y Canadá se ubicaban 2° y 3° a nivel mundial²¹ en materia de gobierno electrónico, bastante por delante de los demás países del continente (Colombia, el país más cercano a nivel regional en el puesto 31 y Chile en el 34) . Es destacable además que este indicador de Naciones Unidas no solo considera la calidad de los servicios en línea que entregan los Estados, sino también la infraestructura tecnológica con la que cuentan y la capacidad de sus ciudadanos para utilizar las herramientas provistas.

Luego, la característica fundamental de los sitios evaluados en estos países es que, además de poseer un avanzado desarrollo tecnológico, están diseñados con el objetivo de brindar acceso a la justicia y ayudar a ciudadanos a resolver sus problemas justiciables. Así, por ejemplo, estos países tienen portales de ventanillas únicas o de servicios para todo el Estado que permite consultar trámites, resolver dudas y acceder a las diversas instituciones sin discriminar si se trata del poder ejecutivo o judicial²².

Ilustración 3: Portal de servicios de la provincia de Ontario



The image shows a screenshot of the Ontario government website. On the left, there is a blue sidebar with text describing the portal's services. On the right, the main content area features a banner for 'Ontario is your winter playground', a 'Top News Stories' section with several articles, and a 'How do I...' section with links to various services like getting a driver's license or a birth certificate. A 'New 30% off Ontario Tuition' banner is also visible at the bottom right.

www.ontario.ca

El portal de Ontario además de ofrecer diversos servicios e información a los ciudadanos clasificados por temas de interés, brinda acceso a las principales entidades de la provincia. Entre estas, es posible acceder a páginas de la "Court Services Division" del Ministry of Attorney General y de los tribunales propiamente tales.

En los sitios de estas instituciones, es posible encontrar información sobre procedimientos ante tribunales, sobre como conseguir abogados, guías para demandar y orientación para cuando se es demandando, formularios para actuaciones frecuentes, entre otras. Presenta además utilización de redes sociales y aplicaciones como Podcast, Twitter y Facebook para informar a los ciudadanos.

Fuente: Elaboración propia

Esto se refleja claramente en los indicadores del ISJL. En primer lugar, vemos que las respuestas brindadas para los 4 casos son bastante similares en ambos países, lo que quiere decir que los sitios Web contienen información suficiente y servicios para solucionar diversos tipos de problemas justiciables. Luego, del promedio de los cuatro casos para los diversos indicadores, es posible destacar que tienen altos niveles de desarrollo tecnológico, pero también de contenido especializado para ayudar a resolver los problemas justiciables y un alto desarrollo de evolución Web en materia de servicios judiciales:

²¹ Información disponible en: http://www2.unpan.org/egovkb/global_reports/10report.htm (visitado por última vez el 06 de junio de 2012)

²² Esto muchas veces es facilitado por el hecho de que la administración de tribunales está encargada a organismos o ministerios dependientes del ejecutivo.

Gráfico 3: Resultados por caso (Canadá-Estados Unidos)

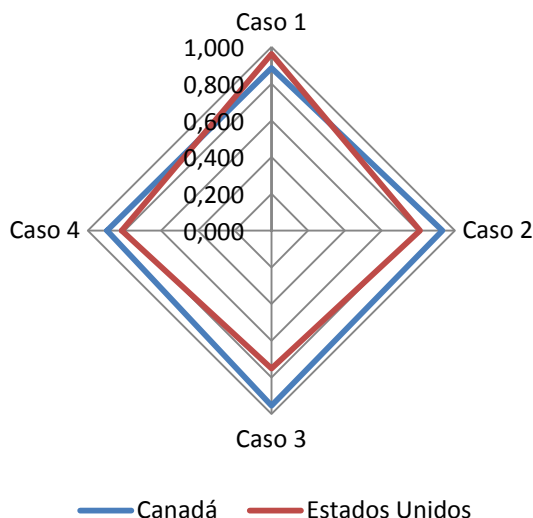
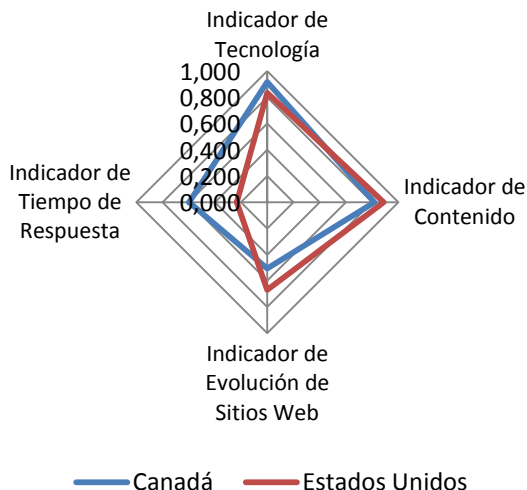


Gráfico 2: Resultados por indicador (Canadá-Estados Unidos)



Fuente: Elaboración propia

Colombia y Brasil, países dentro del mismo grupo “Muy alto” pero con características diversas.

Integran también el grupo de nivel “Muy Alto” Brasil y Colombia. Este último, con un ISJL de 0,629 ocupa el tercer lugar a nivel general y Brasil con 0,596 el cuarto.

En el caso de Colombia, este país también ocupa un lugar destacado en el índice de Naciones Unidas que lo ubica 3° a nivel americano y 31 a nivel mundial.

Destaca particularmente la iniciativa de “Gobierno en línea” donde ciudadanos puedan realizar diversos trámites ante distintas entidades del Estado, incluida la Rama Judicial. Algunos de estos trámites pueden ser realizados en línea, en otros casos, se da información completa sobre en qué consiste, pasos a seguir, institución que presta el servicio, ubicación, requisitos y documentos requeridos, entre otros datos. Presenta también una clasificación por perfiles para la entrega de información y orientación, entre los cuales hay uno especial para ciudadanos que cuenta con diversas herramientas de participación (blog, foros, etc.)²³.

Ilustración 4: Portal “gobierno en línea” de Colombia



Fuente: Elaboración propia

²³ www.gobiernoenlinea.gov.co

Si bien junto a Brasil completan aquellos países que se encuentran en el grupo de nivel “Muy alto”, presentan algunas diferencias respecto a los dos primeros lugares del ranking que es posible observar, a grandes rasgos, en los resultados obtenidos.

Un primer punto es que los valores obtenidos son mayores o menores dependiendo del caso, lo que significa que la respuesta es menos uniforme a nivel de sistema que en los países que se encuentran en los primeros lugares. De esta manera, vemos que en ambos se obtienen mayores puntuaciones en los casos N°1 (resarcimiento por bienes defectuosos) y en el caso N° 4 (cobro de remuneraciones laborales adeudadas), frente a los casos N° 2 (Falta de pago de soporte de menores) y 3 (cobro de pequeña deuda).

Gráfico 4: Resultados por caso

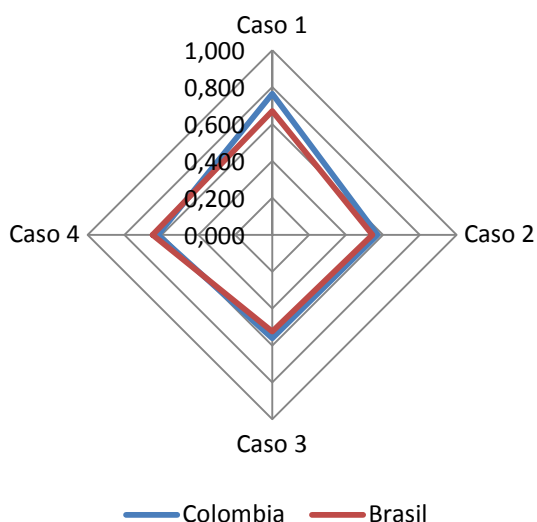
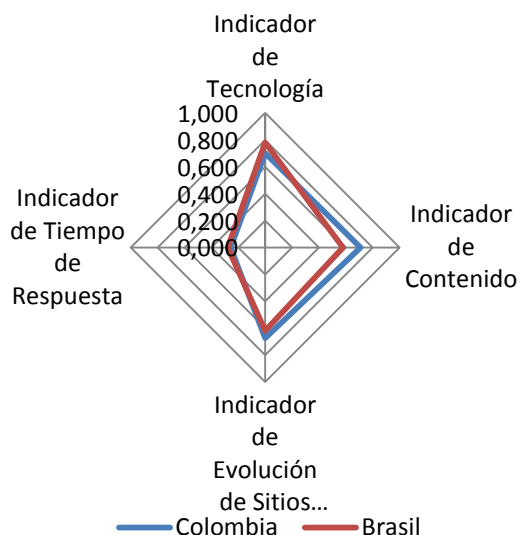


Gráfico 5: Resultados por indicador



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, a nivel de indicadores, vemos que si bien presentan altos niveles de incorporación de buenas prácticas tecnológicas, los niveles de cumplimiento del indicador de contenido son algo menores que en Canadá o Estados Unidos (como en el caso de Brasil).

Estos aspectos que mencionamos, como veremos, son situaciones usuales en los demás países miembros de la OEA, que profundizaremos más adelante.

Países del grupo “Alto”

A continuación, el grupo de países que conforman el nivel “Alto” son: Chile, Costa Rica, Jamaica, Perú, República Dominicana y Uruguay.

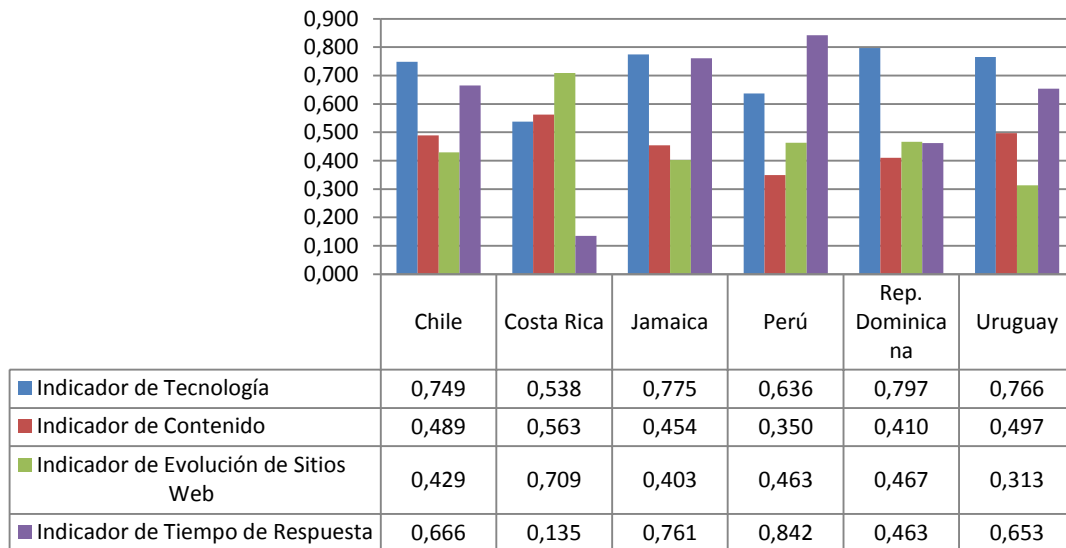
Entre estos países el mayor puntaje lo presenta Jamaica con 0,565, le siguen Chile con 0,562 y Costa Rica con 0,536.

Como es posible observar del gráfico N° 6, en este grupo encontramos situaciones diversas entre los distintos países que los componen, salvo algunos puntos comunes que es posible destacar. En primer lugar, estos en general presentan altos indicadores de tecnología y -salvo Costa Rica- de

tiempo de respuesta, superando incluso a los países que se encuentran en el grupo de nivel “Muy Alto”. Particularmente destacable en este sentido es la situación de Chile, Jamaica, Perú y Uruguay.

Otra característica a considerar es el menor nivel de cumplimiento respecto al indicador de contenido y del indicador de evolución de sitios Web (salvo Costa Rica cuyo indicador más alto es este último).

Gráfico 6: Resultados por indicador, grupo “Alto”



Fuente: Elaboración propia

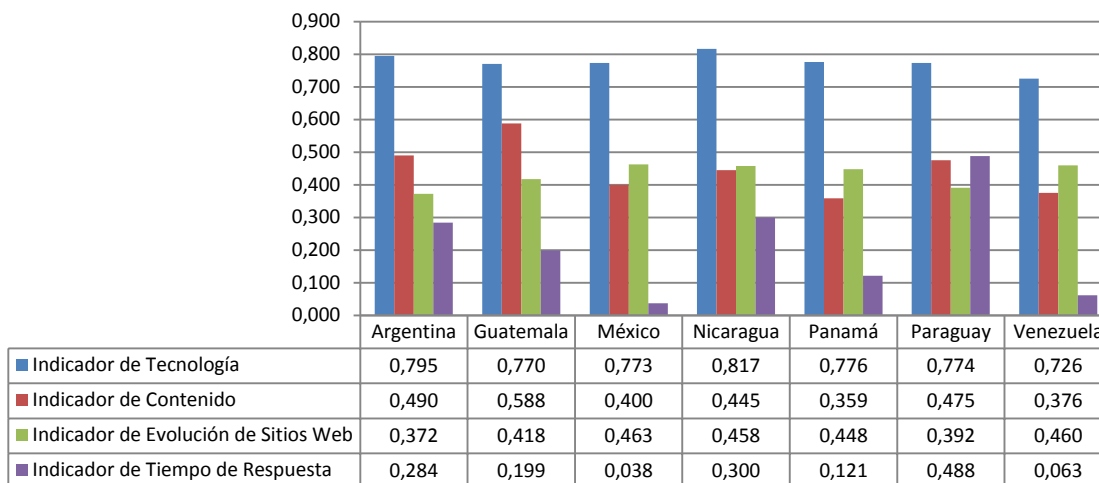
Lo anterior significa entonces que estos países, en general, cuentan con sitios Web en los que se incorporan buenas prácticas tecnológicas y en los que si un ciudadano envía una consulta asociada recibirá una respuesta a tiempo. En la otra cara, significa que, a modo general, el contenido de estos sitios Web está asociado a la resolución de problemas justiciables en menor medida que aquellos países con altos indicadores de contenido y que la mayoría de ellos presentan niveles de evolución Web algo menores en relación a la información y servicios que poseen para resolverlos.

Países del grupo “medio”

La siguiente segmentación por decil constituye el grupo “medio”, el cual está integrado por: Argentina, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay y Venezuela.

Los primeros lugares dentro de este grupo son Paraguay con 0,527, Guatemala con 0,524 y Nicaragua con 0,520.

Gráfico 7: Resultados por indicador, grupo de nivel “Medio”



Fuente: Elaboración propia

Tal como es posible observar en el gráfico N° 7, la situación de estos países es distinta al grupo anterior. De esta manera, si bien los países que lo componen presentan altos niveles en el indicador de tecnología y similares indicadores de contenido (salvo Guatemala) y de evolución de sitios Web que aquellos países de nivel “Alto”, en este grupo en general los indicadores de tiempo de respuesta son bastante inferiores (salvo Paraguay).

En resumen, en este grupo estamos frente a sitios Web con buenas prácticas tecnológicas pero que no están desarrollados para brindar acceso a servicios judiciales en línea y contenidos y orientación suficientes para resolver los problemas justiciables por los que se consulta (al menos en comparación con los primeros lugares). Por último, si un ciudadano envía una consulta sobre cómo solucionar su problema, puede que tenga una importante demora en recibir una respuesta.

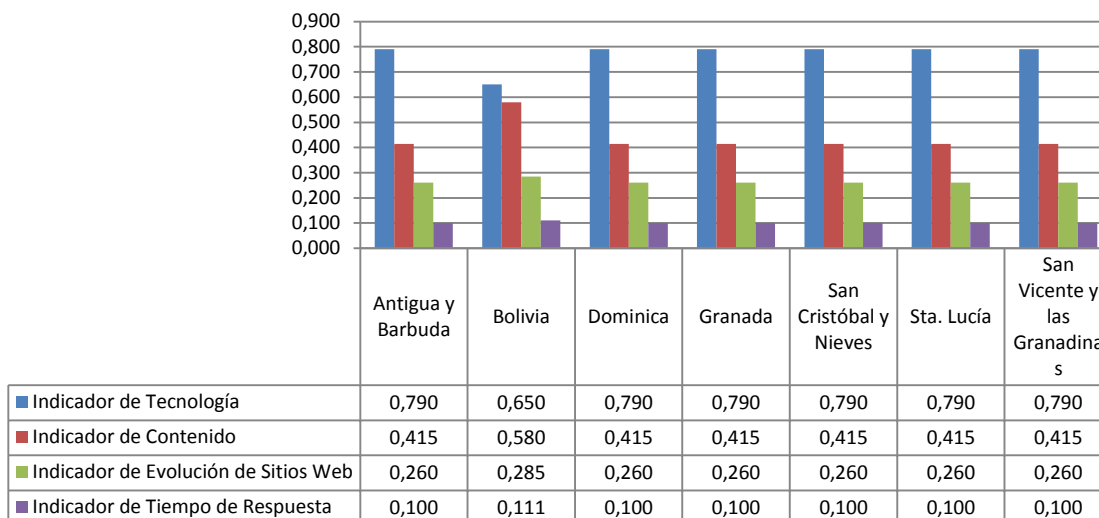
Países del grupo “Bajo”

El grupo de nivel “Bajo” es integrado por: Antigua y Barbuda, Bolivia, Dominica, Granada, San Cristóbal y Nieves, Santa Lucía y San Vicente y las Granadinas. Como es posible ver, en su mayoría países del Caribe y uno sudamericano.

En este grupo el primer lugar es ocupado por Bolivia con 0,439, seguido de Antigua y Barbuda, Dominica, Granada, San Cristóbal y Nieves, Santa Lucía y San Vicente y las Granadinas que obtienen el mismo resultado (0,415). Eso sucede porque estos países conforman la Eastern Caribbean Supreme Court, y al haber sido valorados únicamente bajo este sitio Web obtienen un mismo resultado.

Luego, es posible observar del gráfico N° 8 que en general estos países también presentan altos indicadores en materia de incorporación de buenas prácticas tecnológicas y niveles del indicador contenido y de tiempo de respuesta similares a los demás grupos. Donde marca diferencia es en el indicador de evolución Web, donde hay niveles menores a los demás.

Gráfico 8: Resultados por indicador, grupo “Bajo”



Fuente: Elaboración propia

Países del grupo “Muy bajo”

Este grupo está compuesto por Barbados, Bahamas, Belice, Ecuador, El Salvador, Haití, Honduras, Guyana, Suriname y Trinidad y Tobago.

En primer lugar, vemos que este grupo es el único donde hay países que no obtuvieron puntaje (Haití y Suriname), lo que significa que no fue posible encontrar sitios Web de instituciones que participen directamente de la resolución de los casos de estudio.

Luego, Barbados y Guyana obtienen el mismo resultado ya que, al ser signatarios de la Caribbean Court of Justice²⁴, fueron evaluados bajo un mismo sitio Web de manera única para los cuatro casos. Por su parte Belice, que también es signatario de dicha Corte, presentaba adicionalmente otros sitios a ser evaluados y en consecuencia no obtuvo el mismo valor.

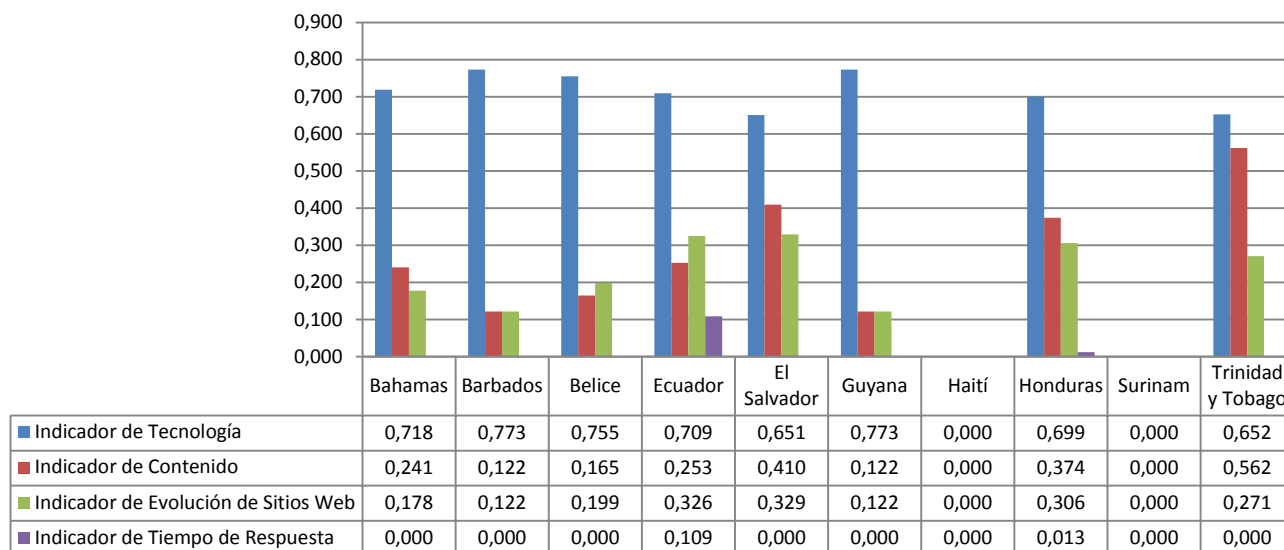
El primer lugar en este grupo es ocupado por Trinidad y Tobago con 0,413 seguido de El Salvador (0,384) y Honduras (0,381).

De acuerdo al gráfico N° 9 podemos ver que aún en este grupo hay altos indicadores de incorporación de buenas prácticas tecnológicas. A pesar de eso, los resultados finales son inferiores, en primer lugar porque los niveles de los indicadores de contenido y evolución son menores a los países de otros grupos (salvo el caso de Bolivia que obtuvo un indicador de contenido de 0,580) y luego, porque en este grupo los indicadores de tiempo de respuesta fueron sumamente bajos o iguales a 0.

²⁴ La Caribbean Court of Justice (CCJ) fue establecida el 14 de febrero de 2001 a través del Acuerdo de Establecimiento de la Corte de Justicia del Caribe. La CCJ tiene jurisdicción original y de apelación. Tiene jurisdicción original por lo que interpreta y aplica el Treaty Establishing the Caribbean Community (el Tratado), y tiene jurisdicción de apelación. De los países signatarios, y quienes le dan jurisdicción original y de apelación al CCJ son Barbados, Guyana, y Belice.

Esto último implica que al momento de enviar consultas a las instituciones vinculadas a la resolución de cada uno de los casos estas fueron sumamente tardías o simplemente inexistentes. De esta manera, vemos que los únicos países con un indicador de respuesta superior a 0 fueron Ecuador con 0,109 y Honduras con 0,013.

Gráfico 9: Resultados por indicador, grupo “Muy bajo”



Fuente: Elaboración propia

Diversidad de respuestas, resultados por caso

De la sección anterior es posible concluir que existe diversidad entre los distintos países y segmentaciones por decil en cuanto al cumplimiento de los distintos indicadores y sub indicadores que redundan en los valores obtenidos

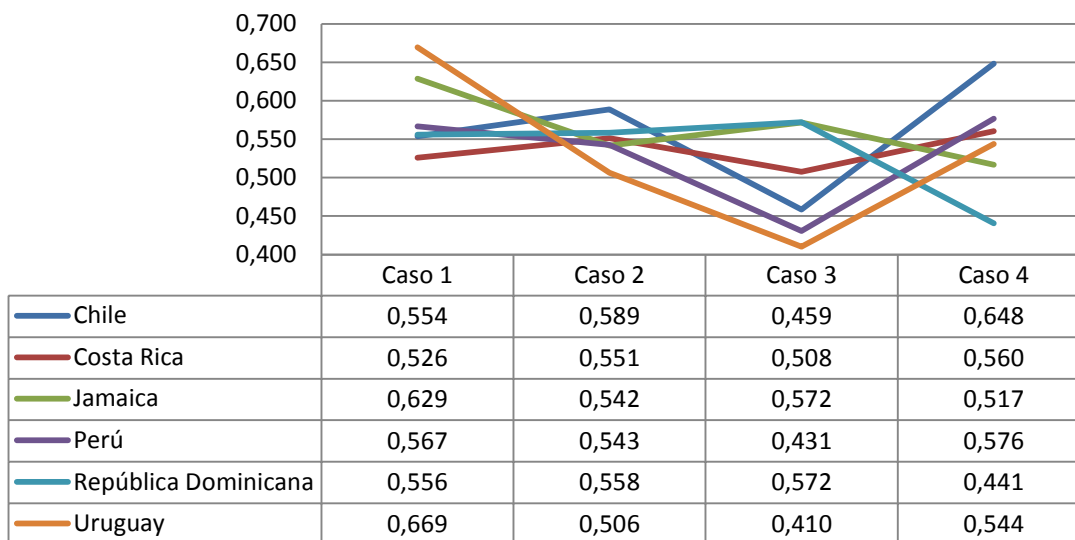
En este sentido, describimos la diferencia existente entre los países que presentan mayores indicadores y los demás. En este punto, como ya habíamos adelantado, hay un hallazgo importante en cuanto a los indicadores obtenidos por caso.

En el gráfico N° 2 describimos como Canadá y Estados Unidos obtienen resultados bastante similares entre los distintos casos, lo que significa que la respuesta que entrega el sistema a través de la Web es bastante homogénea para uno u otro. Como vemos a continuación, ello es muy distinto si se compara con los demás países evaluados.

En el gráfico N° 4 ya habíamos mostrado como los otros países que integran el grupo “Muy alto” (Brasil y Colombia) presentaban resultados disimiles entre uno y otro caso. De manera de ilustrar de mejor manera este punto, a continuación presentamos lo que ocurre en las demás segmentaciones por decil.

➤ Grupo “Alto”

Gráfico 10: Resultados por caso, grupo “Alto”.



Fuente: Elaboración propia

Tal como puede observarse del gráfico N° 10, los países de este grupo tienen resultados disímiles entre los distintos casos. Por ejemplo, Chile, Costa Rica, Perú y Uruguay, tienen como caso más bajo el N° 3. Luego, casi todos estos países (salvo República Dominicana) obtienen ya sea en el caso 1 o en el 4 los mayores valores.

➤ Grupo “Medio”

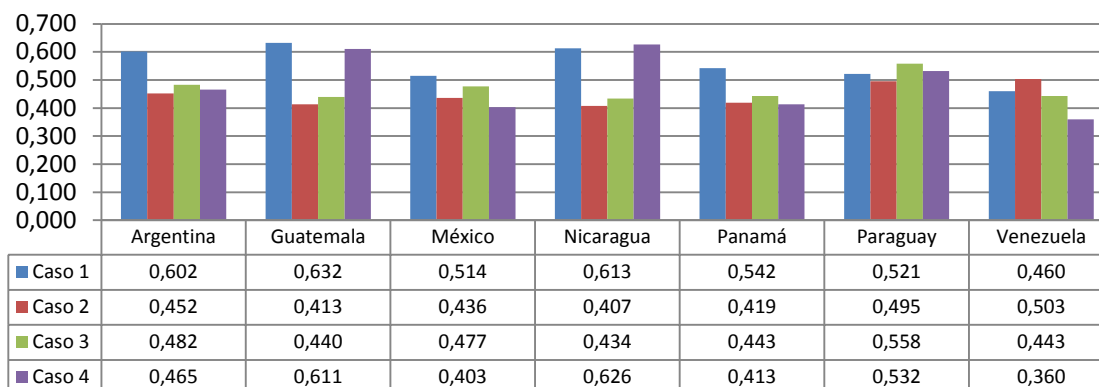
Al igual que en el grupo anterior, la mayoría de los países obtienen sus mayores puntajes en los casos número 1 (resarcimiento por bienes defectuosos) o 4 (cobro de remuneraciones laborales).

Además, si bien el gráfico N° 11 da cuenta de que algunos países obtienen mayores valores en otros casos, si se considera el promedio obtenido entre todos, son los casos N° 1 (0,555) y 4 (0,487) los que obtienen las mejores puntuaciones, por lo que la tendencia es la misma.

Así por ejemplo, Guatemala obtiene un ISJL de 0,632 para el caso 1 (resarcimiento por bienes defectuosos) y 0,611 en el caso 4 (cobro de remuneraciones laborales), frente a los 0,413 y 0,440 que obtiene en los casos 2 (falta de pago de soporte de menores) y 3 (cobro de pequeña deuda), respectivamente.

Del otro lado, Venezuela obtiene su máximo puntajes en el caso 2 (falta de pago de soporte de menores) y Paraguay en el caso 3 (cobro de pequeña deuda).

Gráfico 11: Resultados por caso, grupo “Medio”

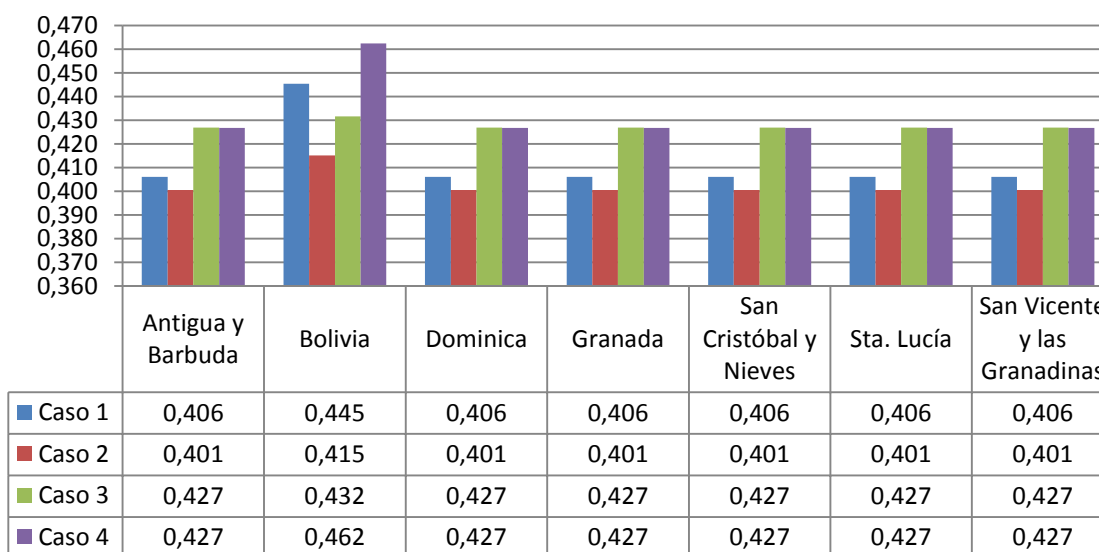


Fuente: Elaboración propia

➤ Grupo “Bajo”

Para los países que componen el grupo “Bajo”, el caso que presenta menores resultados es el N° 2 (falta de pago de soporte de menores). A su vez, los casos con mejores resultados son los casos 3 (cobro de pequeña deuda) y 4 (cobro de remuneraciones laborales). Sin embargo, es importante señalar que estos promedios se ven particularmente afectados porque varios países obtienen los mismos valores al ser evaluados bajo un mismo sitio Web.

Gráfico 12: Resultados por caso, grupo “Bajo”



Fuente: Elaboración propia

➤ Grupo “Muy bajo”

En este grupo la brecha es menor entre uno y otro caso, aunque si consideramos los promedios de estos países la tendencia es la misma. De esta manera, son los casos 1 (resarcimiento por bienes

defectuosos) y 4 (cobro de remuneraciones laborales) los que poseen los mayores promedios. A nivel particular, vemos que la mayoría de los países obtienen sus mayores valores en los casos 1 o 4, salvo el caso de Trinidad y Tobago que destaca en la respuesta brindada en el caso 2 (falta de pago de soporte de menores).

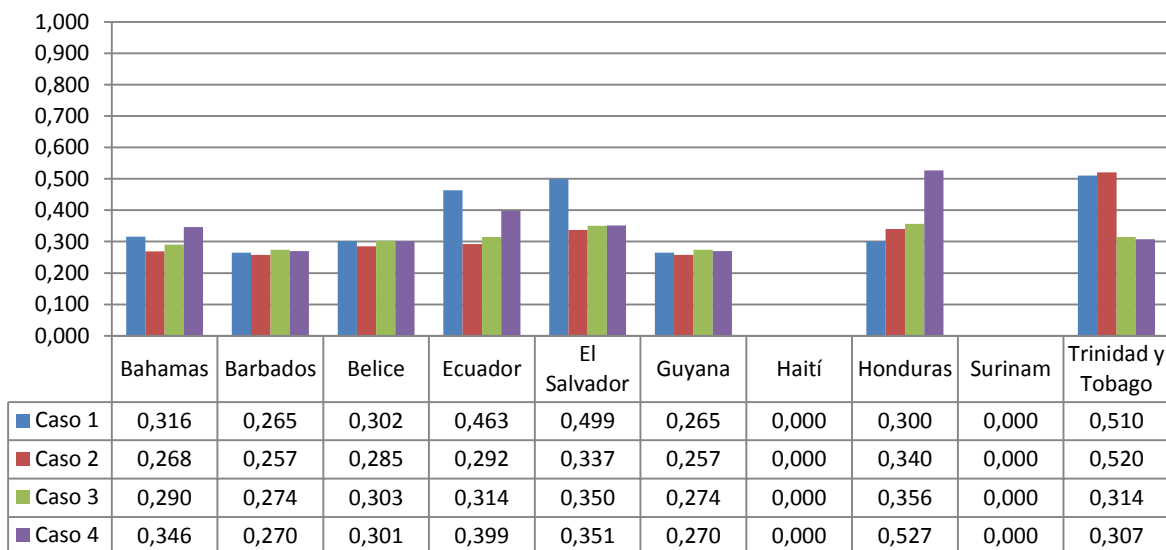
Ilustración 5: Sitio Web Poder Judicial de Trinidad y Tobago

www.ttlawcourts.org/

El sitio Web del Poder Judicial de Trinidad y Tobago contiene una categorización del contenido de acuerdo a perfiles. A nivel de ciudadanía, además de tener herramientas para buscar el tribunal más cercano, tiene una sección especializada en materia de soporte de menores que permite encontrar respuesta asociada a este caso en particular, explicando en un lenguaje ciudadano los derechos que les corresponden, orientación de como ejercerlos, etc.

Fuente: Elaboración propia

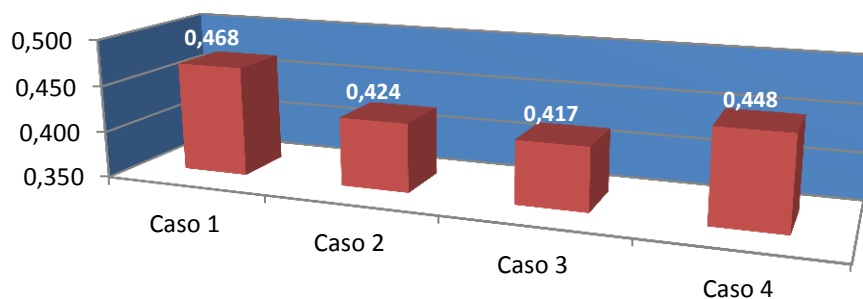
Gráfico 13: Resultados por caso, grupo “Muy bajo”



Fuente: Elaboración propia

De esta manera, hemos graficado un primer hallazgo importante de la aplicación del ISJL que dice relación con las diferencias que existen entre los distintos países en relación a la respuesta que brindan a uno u otro caso (salvo los casos destacados de Canadá y Estados Unidos), y que se resumen en el gráfico N°14 que contiene los promedios por caso de los 34 países evaluados.

Gráfico 14: Índice Global por Caso



Fuente: Elaboración propia

Las causas de lo anterior pueden ser variadas. Una aproximación que nos parece correcta es enfocarse en los casos donde se obtienen mejores resultados, los casos 1 (resarcimiento por bienes defectuosos) y 4 (cobro de remuneraciones laborales), y particularmente desde las instituciones vinculadas a su resolución.

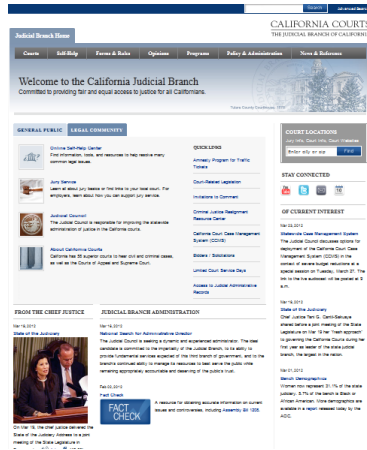
De esta manera, esta situación tiene relación con el tipo de sitios Web e instituciones donde el usuario recurre para obtener información o servicios para solucionar estos problemas justiciables y la manera en que estos están diseñados. Ello difiere sustancialmente entre los países y la manera en que están organizados los sistemas de justicia ya sea por tradición jurídica o por desarrollo histórico de distintas instituciones²⁵.

Para los casos 2 (falta de pago de soporte de menores) y 3 (cobro de pequeñas deudas), los sitios Web evaluados, en general, y al no encontrarse sitios de otras instituciones especializadas en la resolución de estos casos, fueron únicamente los de tribunales. En cambio, los casos 1 (resarcimiento por bienes defectuosos) y 4 (cobro de remuneraciones laborales) son problemas justiciables en los que suelen intervenir adicionalmente instituciones que han sido creadas al efecto y que, por lo tanto, suelen tener información y servicios específicos para situaciones relacionadas. En consecuencia, en estos casos se obtendría mayor valor.

Ahora, por otro lado veíamos que en Estados Unidos o Canadá la respuesta que se brinda en general a los cuatro casos era más homogénea que en los promedios generales. Ello tiene explicación en lo que mencionábamos al principio de esta sección, y es que además de que estos países tienen sitios de instituciones especializadas, aquellas encargadas de brindar acceso a la administración de justicia para la generalidad de los casos (que en estos países usualmente son oficinas dependientes del ejecutivo) poseen sitios Web diseñados para dar orientación y servicios a los ciudadanos.

²⁵ Una lista completa de los sitios Web analizados puede verse en el Anexo III.

Ilustración 6: Sitio Web del Poder Judicial del Estado de California



<http://www.courts.ca.gov/>

A nivel de contenido, para este caso concreto destaca que el sitio Web contiene una sección denominada “Centro de autoayuda en línea”, donde se ofrece orientación y respuestas para preguntas frecuentes en diversos casos, entre ellos, paradedudas de dinero. En estas, da cuenta de las diversas opciones que tiene el acreedor con beneficios y limitaciones que cada opción presenta. Por último, y para el caso concreto, permite mediante un link recibir orientación para conseguir la representación de un abogado.

Para dar asistencia, además de formularios para presentar presencialmente, cuenta con buscador de tribunal competente con geolocalización.

Fuente: Elaboración propia

Situación generalizada, más tecnología que acceso.

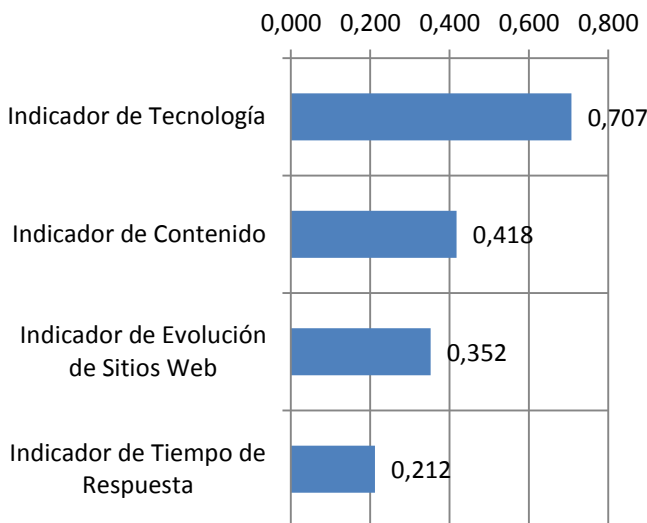
Del panorama general que fue presentado, fue posible observar que en general los sitios Web de los 34 países miembros de la OEA que han sido incorporados a la aplicación del ISJL obtienen altos indicadores de tecnología, sin importar demasiado el grupo en el que se encuentren.

En este sentido, en el gráfico N° 15 vemos que el promedio global obtenido en este indicador (0,707) es significativamente mayor a los demás.

Luego como vemos en el gráfico N° 16, los altos puntajes obtenidos en el indicador de incorporación de buenas prácticas tecnológicas se presentan no sólo a nivel de promedio general sino que también al analizar cada uno de los grupos de la segmentación por deciles. Es así como sus resultados son bastante similares salvo en el caso del promedio de los países que componen el nivel “Muy bajo”, el cual se ve fuertemente afectado por la presencia de dos países con indicadores iguales a 0 (Haití y Suriname).

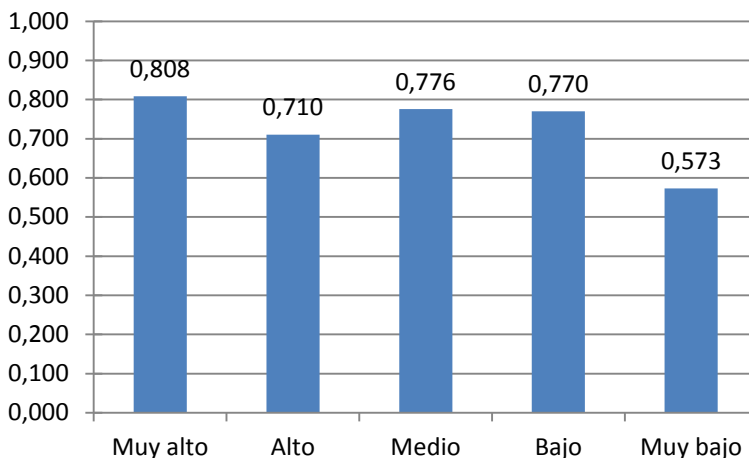
Ahora, como señalamos en la parte introductoria, este indicador de tecnología está compuesto por tres sub-indicadores: Acceso al sitio web de la institución; Usabilidad y Accesibilidad; y Cumplimiento de estándares W3C. Si bien estos tres tienen distintas maneras de ser evaluados y calculados²⁶, de todas maneras es ilustrador presentar las diferencias que existen entre los resultados obtenidos en cada grupo.

Gráfico 15: Comparativo entre Indicadores



Fuente: Elaboración propia

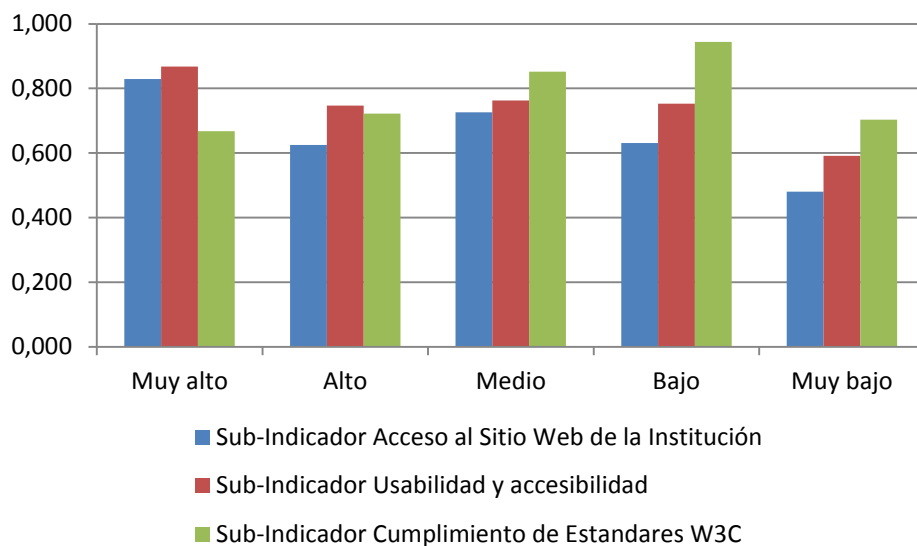
Gráfico 16: Promedios indicador de tecnología por decil



Fuente: Elaboración propia

²⁶ Ver anexo II.

Gráfico 17: Resultados por decil, Sub-indicadores del Indicador de Tecnología



Fuente: Elaboración propia

En primer lugar, en el Sub-Indicador Acceso al Sitio Web de la Institución, que tiene por objeto evaluar la manera en que se ingresa al sitio web (si es que es posible acceder mediante un portal de servicios o si es posible encontrarlo en un buscador, etc.), el grupo “Muy alto” presenta el mayor puntaje. Esto, entre otras variables, puede deberse a que en la mayoría de los países que lo integran fue posible encontrar dichos portales.

En segundo lugar, la brecha existente entre los distintos grupos en el Sub-Indicador Usabilidad y Accesibilidad es menor. Esto, es expresivo de los altos niveles generales en el indicador de tecnología²⁷.

Por último es interesante notar que el promedio de los países de los grupos “Medio” y “Bajo” en el Sub-Indicador de Cumplimiento de Estándares W3C es mayor que el de los que se encuentran por sobre estos. Esta situación puede deberse a que los países de los grupos superiores poseen sitios más complejos y con mayores herramientas, y por lo tanto, con mayores posibilidades de tener errores detectables con los validadores automáticos utilizados para este punto. Sin embargo, creemos que esto no puede ser una excusa para que los sitios contengan errores o falta de cumplimiento de los estándares de la W3C. De hecho, como vemos a continuación, también hay países de los grupos “Alto” o “Muy Alto” que poseen altas puntuaciones (Por ejemplo, Brasil: 0,890; Canadá: 0,912; Chile: 0,866; República Dominicana: 0,870; entre otros).

²⁷ Este sub indicador tiene por objeto evaluar estándares o buenas prácticas en materia de usabilidad y accesibilidad Web. Algunos de los aspectos sobre los que se consulta son la rapidez de carga del sitio, accesibilidad²⁷, así como de otros elementos importantes para la operación y facilidad de navegación²⁷ en el sitio. Por último se incorporan variables muy básicas sobre diseño (constancia, resolución y la opción de uso de “scroll”) uso de logotipos, etc. Ver Anexo II.

Vemos entonces que la mayoría de los países poseen altos niveles en el indicador de tecnología, lo que sin duda representa una muestra del esfuerzo que han venido haciendo los diversos países e instituciones del sector justicia por incorporar y utilizar TICs en el ejercicio de sus funciones. Ahora, como decíamos al principio de este documento, el siguiente paso es utilizar estas herramientas para empezar a brindar acceso a la justicia mediante la provisión de contenidos y servicios enfocados en la ciudadanía.

Menor nivel de cumplimiento en el indicador de contenido

En el gráfico N°15 se refleja esta afirmación al presentar indicadores de contenido y de evolución de sitios Web con niveles de cumplimiento bastante menores que el de incorporación de buenas prácticas tecnológicas. Esto también queda bastante claro de los resultados mostrados en el panorama general.

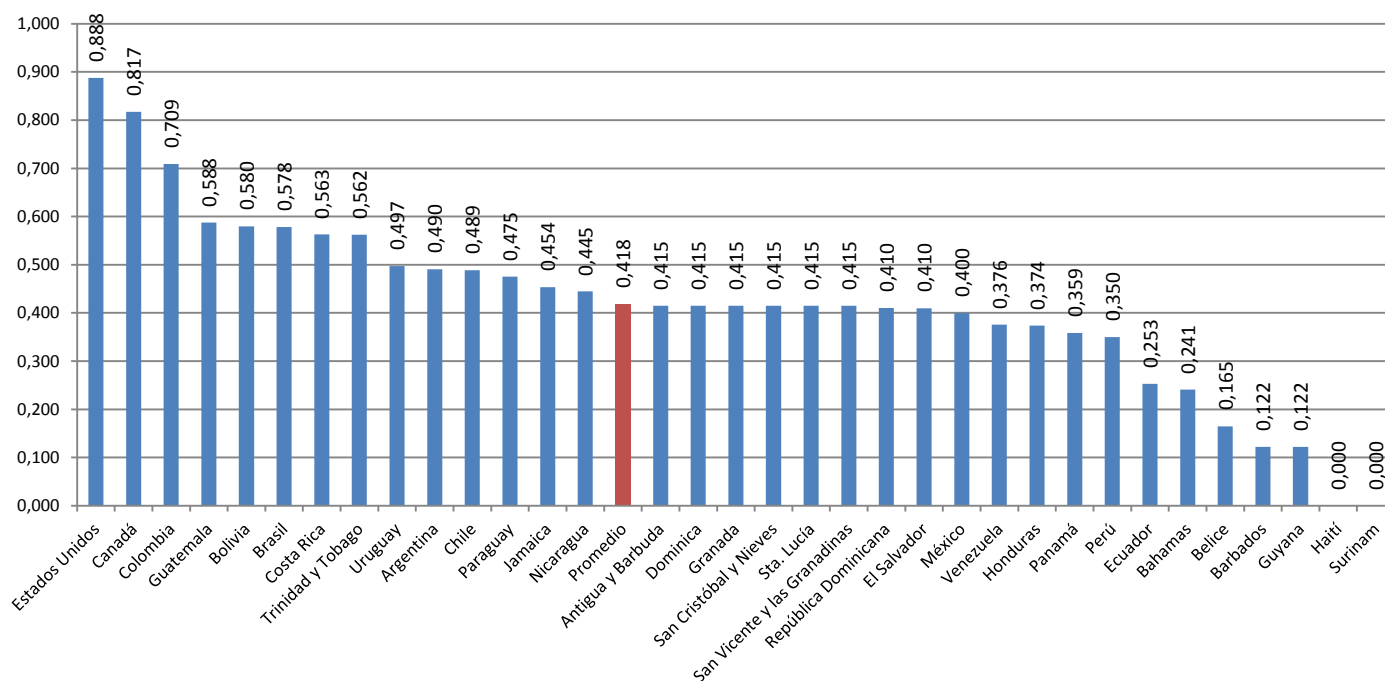
Para profundizar este punto es necesario destacar las diferencias existentes entre aquellos países que se encuentran en los primeros lugares del ranking general del ISJL y los demás respecto a los resultados obtenidos en el Indicador de Contenido.

Como decíamos en la metodología del ISJL, este indicador tiene por objeto establecer un indicador de utilidad de información y de asistencia a los usuarios sobre la base de contenidos mínimos y específicos que debieran estar presentes en los sitios Web asociados a la resolución de los problemas en estudio. Producto de esto, nos parece que es fundamental su cumplimiento para poder afirmar que los sitios Web tienen información y contenido asociado a la resolución de los casos de estudio, y que por lo mismo, representan importantes herramientas de acceso a la justicia para la ciudadanía.

Sin embargo, como vemos en el gráfico N° 18, los niveles de cumplimiento en general de este indicador son más bien bajos, siendo la excepción aquellos países que se encuentran en la parte alta de la tabla, particularmente Estados Unidos, Canadá y Colombia. Este último, si bien presenta un alto nivel de cumplimiento, se diferencia en que sus resultados no son tan homogéneos respecto a los cuatro problemas justiciables como en el caso de los dos anteriores, tal como veíamos en la sección de panorama general.

La situación de Bolivia y Trinidad y Tobago también es destacable ya que presentan un alto indicador de contenido a pesar de encontrarse bastante más abajo en el ranking general.

Gráfico 18: Resultados Indicador de Contenido (promedio de los 4 casos)



Fuente: Elaboración propia

Analizando en mayor profundidad este indicador a nivel de cada una de las segmentaciones por decil, es posible ir constatando las diferencias existentes entre los diversos países, tanto a nivel de cada caso, como respecto a los sub-indicadores que lo componen.

Como es posible ver en el gráfico N° 19 dentro del grupo de nivel “Muy Alto”, Estados Unidos, primer lugar a nivel del Indicador de Contenido, presenta sub-indicadores de utilidad²⁸, de asistencia al usuario²⁹ y de información de apoyo y orientación³⁰ bastante homogéneos a diferencia de los demás países que componen este grupo. En relación a este último sub-indicador, destaca la brecha existente entre este grupo y el resto.

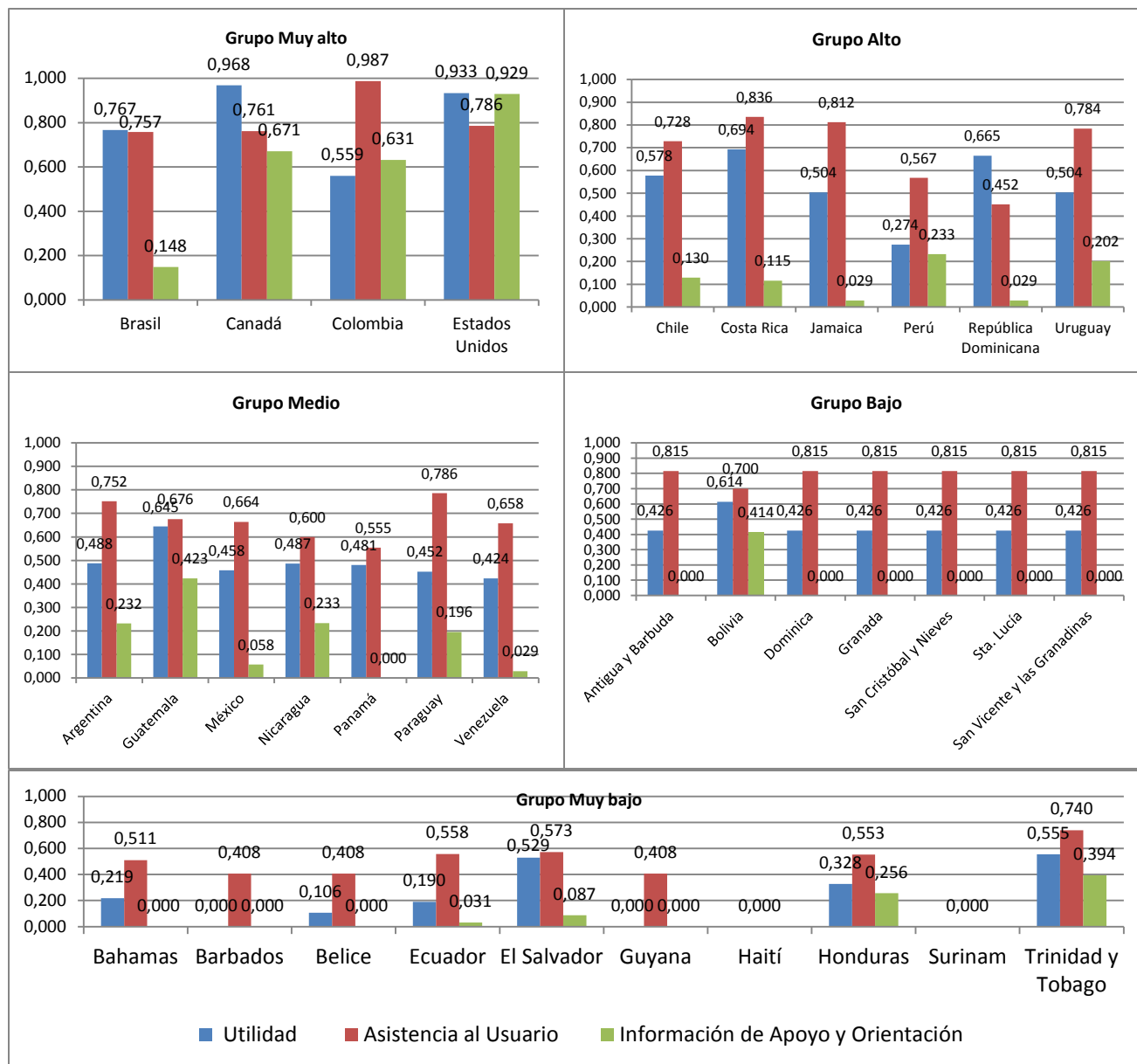
De hecho, como es posible ver en este gráfico, varios de los países de los segmentos inferiores tienen valores iguales a 0, lo que equivale a decir que no se encontró información de apoyo u orientación respecto de ninguno de los problemas justiciables sobre los que se consultó.

²⁸ Este sub-indicador tiene por objeto evaluar la utilidad en potencia que puede presentar el sitio Web en relación al caso en concreto mediante la verificación de la existencia de contenidos y características mínimas del sitio.

²⁹ Este sub-indicador busca verificar la existencia y de determinados elementos de asistencia u orientación al usuario que le permitan llegar a solucionar o al menos, recibir orientación que le permita donde acudir para resolver su problema justiciable

³⁰ Este sub-indicador tiene por objeto evaluar la existencia de algunos contenidos específicos en relación al caso concreto, ya sea sobre los derechos que posee el ciudadano en relación a su problema justiciable, como contenidos relativos a la manera de solucionarlos.

Gráfico 19: Resultados por decil, Sub indicadores del Indicador de Contenido

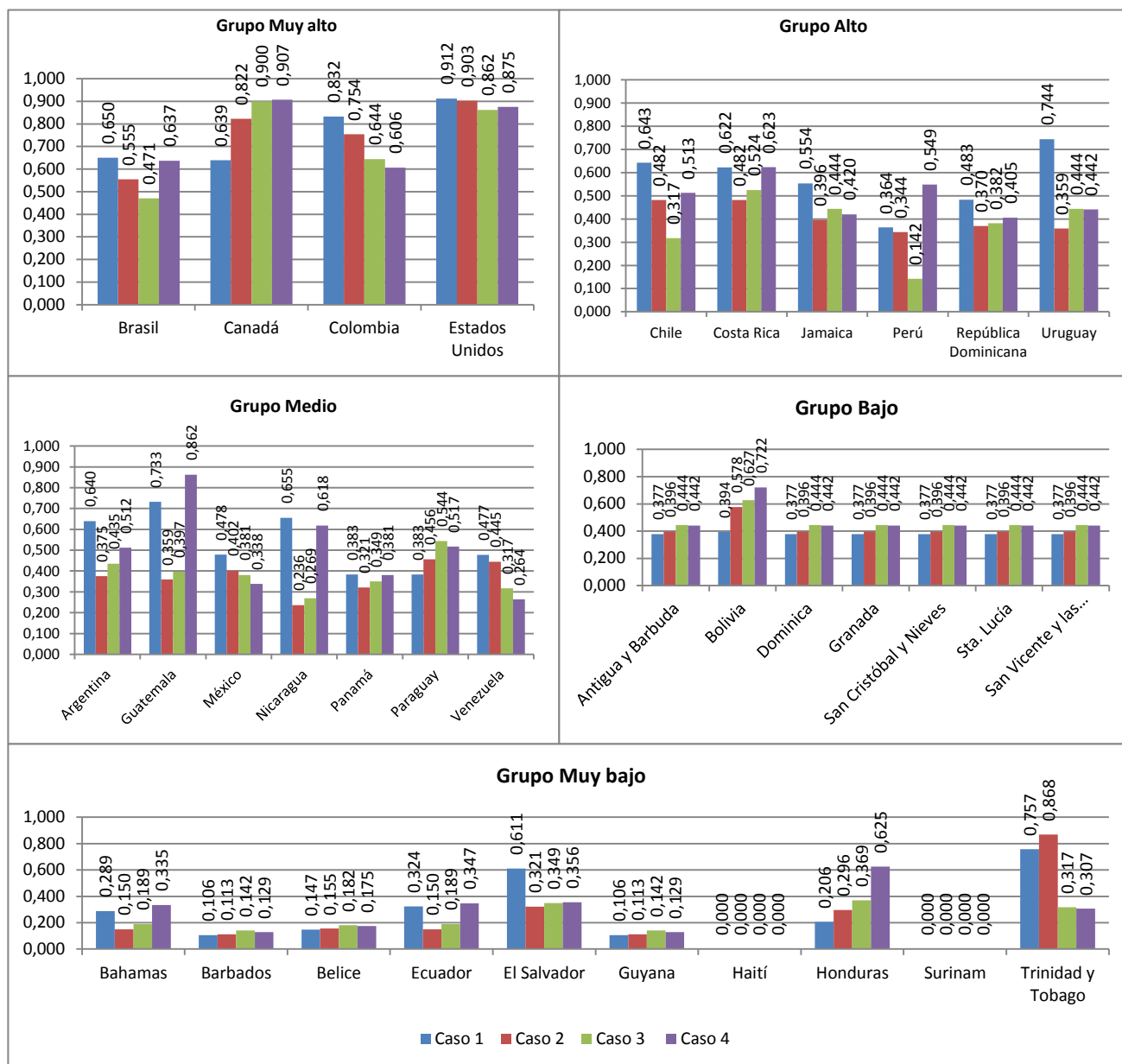


Fuente: Elaboración propia

En el grupo de nivel “Alto”, en general los países que lo componen tienen altos sub-indicadores de asistencia al usuario y en menor medida de utilidad. Luego, como decíamos la mayor brecha en relación al anterior es el sub-indicador sobre Información de Apoyo y Orientación.

En el grupo “Medio, en todos los países que lo componen el sub-indicador con mayor puntaje es el de asistencia al usuario seguido del sub-indicador de utilidad. Nuevamente, y siguiendo la tendencia, vemos que el sub-indicador con menores valores es el de información de apoyo y orientación. Respecto a este, destaca el caso de Guatemala que presenta un resultado que los demás

Gráfico 20: Resultados por caso/decil, Indicador de Contenido



Fuente: Elaboración propia

países de su grupo.

En el gráfico N° 20 se presentan los resultados del Indicador de Contenido por caso. El país con mayor puntuación, Estados Unidos, destaca por su homogeneidad al tener en los cuatro casos puntuaciones muy similares. Del resto de países de este grupo, Canadá también tiene altas puntuaciones salvo en el caso 1 (resarcimiento por bienes defectuosos). Brasil en los casos 1 y 4 y Colombia en los casos 1 y 2 (falta de pago de soporte de menores).

En estos últimos países, y en los demás grupos, se refuerza la idea de que hay diferentes niveles de respuestas dependiendo el caso de que se trate. En particular, respecto al indicador de contenido esta situación se hace evidente ya que en casi todos los países, salvo excepciones (Por ejemplo Paraguay y Trinidad y Tobago), los mayores valores están en los casos 1 (resarcimiento por bienes defectuosos) y 4 (cobro de remuneraciones laborales).

Sitios Web con características de los estados “Emergente” y “Mejorado”

De acuerdo a lo que señalábamos en la parte introductoria de este documento, este indicador tiene por objeto situar las diversas características de los sitios Web evaluados de acuerdo al estado de evolución de Sitios Web, siguiendo para ello la clasificación de la ONU y adaptando sus contenidos de acuerdo a lo que se ha considerado debiera tender el sector justicia.

A grandes rasgos, puede observarse en el gráfico N° 21 que los países que componen los grupos “Muy alto”, “Alto” y “Medio”, en general tienen altos indicadores (y por lo tanto presentan varias de las características) en los sub indicadores correspondientes a los estados “emergente” y “mejorado”.

Esto quiere decir que los sitios Web de las diversas instituciones evaluadas entregan información de carácter institucional a los usuarios y a la vez tienen elementos de mayor complejidad como algunos servicios para los ciudadanos y formas de comunicación en dos vías aunque de carácter básico (Por ejemplo, mediante el uso de formularios, aplicaciones Web para comunicarse con las diversas unidades y principales autoridades, solicitudes de certificados y registros, aunque las respuestas sean entregadas presencialmente). En algunos casos tienen portales de servicios o de ventanilla única.


Los países de estos tres grupos, en mayor o menor medida, presentan también características del estadio transaccional. Esto significa que algunos han avanzado en un intercambio de dos vías con el ciudadano. Esto incluye, por ejemplo, sistemas de tramitación, de presentación de escritos, y de recibimiento de las resoluciones en línea.

Además, a este nivel es posible contar con aplicaciones que permitan conocer las opiniones, preferencias y necesidades,

Ilustración 7: Sitio Web del Department of Health and Welfare del Estado de Idaho

http://healthandwelfare.idaho.gov

El sitio del “Department of Health and Welfare” tiene una sección dedicada menores donde se brinda orientación, información y servicios en variados temas, entre ellos, respecto a alimentos o mantención de menores. En ella, es posible acceder a distintos servicios para conseguir el pago de alimentos que ya han sido declarados, o para conseguir una orden judicial que los otorgue. Por ejemplo, brinda el servicio de localización de padres, de información sobre montos adeudados e incluso la posibilidad de realizar el pago a través del sitio.

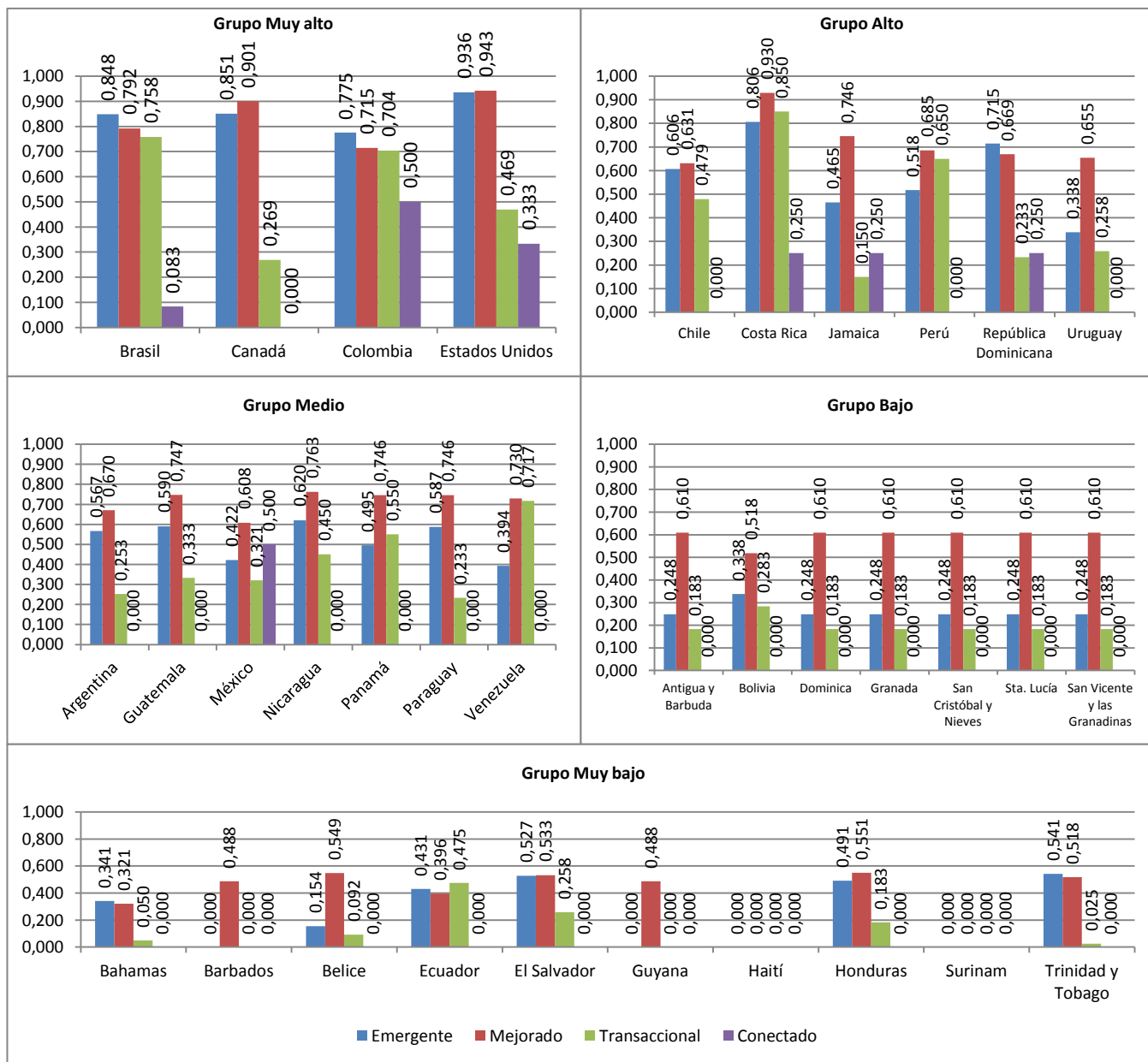


Fuente: Elaboración propia

de los ciudadanos y utilizar nuevos canales (por ejemplo a través de redes sociales) para interactuar con ellos.

Por último, significa que las plataformas Web pueden contar con formas de identificación de los ciudadanos y de personalización de los servicios según el tipo de usuario.

Gráfico 21: Resultados Indicador de Evolución de Sitios Web por decil y Sub-Indicadores



Fuente: Elaboración propia

A diferencia de estos tres grupos, vemos que aquellos países de los niveles “Bajo” y “Muy bajo” presentan menores características de los estadios emergentes y transaccionales, e incluso algunos no presentan características de esta última fase.

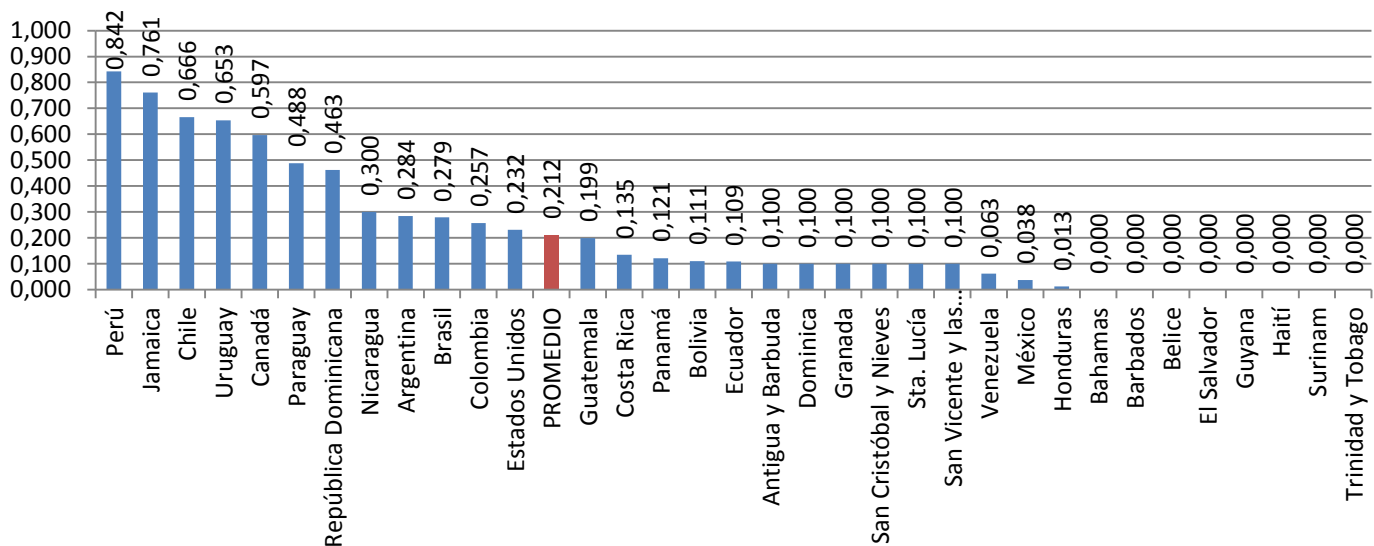
En relación a las características de estadio “Conectado” vemos que en general el nivel de incorporación es bajo, y se concentran, salvo el caso de México, en los países de los grupos “Muy alto” y “Alto”. Algunas de las características de este estadio son el uso de herramientas de participación deliberativa de la ciudadanía, la cual se ve empoderada en cuanto a su posibilidad real de participación y de influir en los servicios que recibe. A su vez, los procesos internos alcanzan niveles de interrelación entre las diversas instituciones y los sitios Web poseen acceso a Open data.

Demora o inexistencia de respuestas

Finalmente, nos gustaría destacar un hallazgo que puede representar un importante desafío para las instituciones del sistema de justicia que han sido evaluadas en el ISJL.

Tal como pudo observarse en los datos presentados más arriba en el panorama general, para cada una de las segmentaciones por decil el Indicador de Tiempos de Respuesta es aquel que presenta menores niveles de cumplimiento.

Gráfico 22: Resultados Indicador de Tiempo de Respuesta.



Fuente: Elaboración propia

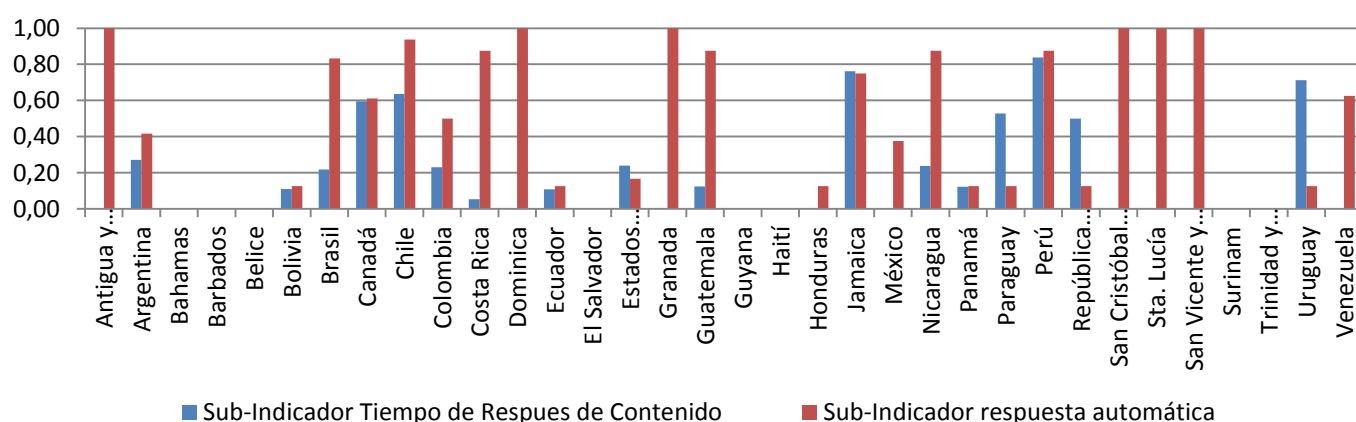
Como puede observarse en gráfico N° 22, salvo unos pocos países que presentan indicadores relativamente altos, el promedio general es sumamente bajo (0,212).

A esto se suma el hecho de que hay varios países que presentan valores iguales a 0. Esto significa que ninguna de las instituciones dio respuesta a las consultas enviadas dentro de los 7 días hábiles siguientes (lo que equivale a una respuesta no recibida) y tampoco cuentan con un sistema de respuesta automática.

Además, vemos que los países que presentan indicadores de respuesta superiores al promedio son países que en su mayoría se encuentran en las segmentaciones por decil de mayor nivel.

Por último, este indicador está compuesto de dos sub-indicadores. Uno de ellos evalúa la recepción de una respuesta automática al momento de enviar la consulta y otro registra y otorga puntaje de acuerdo al tiempo en que la respuesta de contenido es recibida (aunque no resuelva el problema, basta que otorgue algún tipo de orientación). Dado que este último indicador es el más relevante, la ponderación que recibe es mayor. Ahora, como vemos en el siguiente gráfico, son varios los países que no dieron respuesta de contenido para ninguno de los cuatro casos (17 de 34), lo que se ve representado por un valor igual a 0 en la columna del sub-indicador respectivo:

Gráfico 23: Resultados Indicador de Tiempo de Respuesta por Sub-indicadores

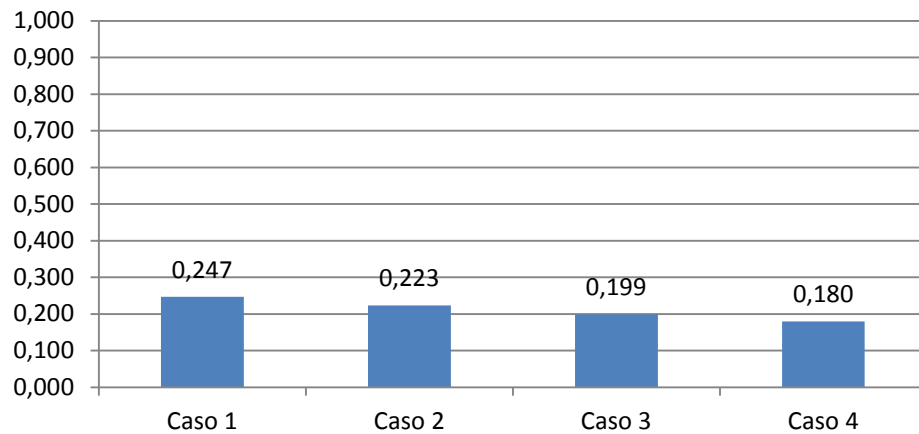


Fuente: Elaboración propia

Luego vemos que hay países que solo obtienen puntaje por presentar sistemas de respuestas automáticas y que aquellos países que presentan respuestas de contenido, también suelen tener este tipo de mecanismos aunque sea en algunos de los casos consultados.

Por último vemos en el siguiente gráfico que el bajo cumplimiento del Indicador de Tiempo de Respuesta se presenta en los cuatro casos, lo que da cuenta que estamos frente a una situación más o menos generalizada:

Gráfico 24: Promedio General Indicador de Tiempo de Respuesta por Caso



Fuente: Elaboración propia

Lo preocupante de este punto es que esto implica que los países pueden presentar sitios Web con incorporación de buenas prácticas tecnológicas, ofrecer en menor o mayor medida servicios a través de la Web y algunos de ellos brindar contenido de utilidad para los ciudadanos, sin embargo, si al momento en que se realizan consultas o se busca contactar a las instituciones esta respuesta es tardía o en algunos casos inexistente, el nivel de acceso a la justicia a través de la Web se ve fuertemente disminuido.

Conclusiones

El ISJL tiene por objeto graficar, en la medida de lo posible, el grado de penetración de la utilización de la Internet como herramienta para avanzar en el proceso de evolución hacia la e-justicia. En particular, busca promover una mayor interacción entre el sistema de justicia y la ciudadanía, cambiar la forma en que tradicionalmente sus instituciones se han relacionado con los ciudadanos y eliminar, en consecuencia, barreras de acceso a la justicia.

Para ello, dentro de la metodología de evaluación se incorporó el concepto de problemas justiciables y se seleccionaron una serie de casos tipo sobre los que se aplicó el ISJL. En base a estos, se buscó establecer el tiempo de demora en la respuesta frente a un primer contacto del ciudadano, el tipo de respuesta que se entrega, la utilidad de la información y la calidad de asistencia que se brinda al usuario para resolver su caso concreto. Por último, se evalúa la incorporación de una serie de buenas prácticas en materia tecnológica.

Luego de la aplicación a los 34 países y de la presentación de los resultados en este informe, es posible obtener una serie de conclusiones mediante el cruce de los diversos indicadores, sub indicadores y variables obtenidos para cada uno de los casos.

En primer lugar, fue posible constatar una importante brecha entre aquellos países que se encuentran en la parte más alta de la tabla respecto a los demás. En este sentido, particularmente Canadá y Estados Unidos presentan un grado importante de cumplimiento de los indicadores que componen el ISJL para los cuatro casos. Estos países, y otros que se encuentran en los grupos de nivel superior, mediante portales de servicios o sitios Web institucionales brindan, en mayor o menor medida, acceso a la justicia a sus ciudadanos.

Sin embargo, hemos dado cuenta de que en la mayoría de los países de la región, el tipo de respuesta depende en gran medida del problema justiciable por el cual el ciudadano recurra al sistema, y en consecuencia a la institución a que ingrese a través de la Web.

Como se señaló en los resultados generales, los casos 2 (falta de pago de soporte de menores) y 3 (cobro de pequeña deuda) son aquellos que, en general, los países presentan menores valores. Por otro lado, normalmente en los casos 1 (resarcimiento de bienes defectuosos) y 4 (cobro de remuneraciones), a los sitios de tribunales se agregaron los de instituciones gubernamentales especializadas en la resolución de problemas relativos a estas materias y que por lo mismo incorporaban contenidos y servicios específicos, alcanzando así mayores puntuaciones.

Adicionalmente, el ISJL revela que en los sitios Web de las instituciones del sector justicia que fueron parte de la medición, hay mayores niveles de incorporación de tecnología que de contenido para relacionarse y brindar respuestas a problemas justiciables que puede sufrir la ciudadanía. En este sentido, el mayor promedio de cumplimiento se encuentra en el Indicador de Tecnología, bastante por sobre los indicadores de contenido, de evolución de sitios Web y de tiempo de respuesta.

Ello es sumamente importante de considerar si se toma en cuenta que de acuerdo al Indicador de Evolución de Sitios Web, estos son utilizados en mayor medida para ser ventanas hacia la

ciudadanía donde la información que se entrega tiene un contenido fundamentalmente institucional, sirviendo para rendir cuenta del quehacer y de las funciones propias de la institución más que para brindar contenido y servicios que permitan solucionar problemas justiciables e interactuar y aumentar la participación de la ciudadanía en el sistema de justicia.

Esto nos parece lo correcto en un principio. De hecho, estudios de CEJA han dado cuenta como los países han venido evolucionando y avanzando en el cumplimiento de estándares internacionales en materia de transparencia activa³¹. Es decir, ahora que un primer paso ha sido logrado, el desafío se presenta en avanzar desde este punto hacia la utilización de la Internet en un siguiente nivel, que es brindar mayor acceso a la justicia a la ciudadanía.

Otro importante hallazgo fue constatar que el Indicador de Tiempo de Respuesta presenta los resultados más bajos de todos los que componen el ISJL. En general, esto representa un importante aspecto de atención para las instituciones del sector justicia, ya que además de incorporar buenas prácticas tecnológicas, ofrecer en menor o mayor medida servicios a través de la Web y brindar contenido de utilidad para los ciudadanos, no puede dejar de utilizarse esas herramientas para lo que debieran ser concebidas, que es cambiar la forma en que estas instituciones se relacionan con la ciudadanía. Para ello es necesario, como un paso básico, brindar respuesta ante el contacto del ciudadano.

Por último, esperamos que el ISJL constituya una herramienta fundamental para quienes deben planificar y tomar decisiones relativas a la incorporación de TICs. En este sentido, particularmente importante es determinar el uso que se dará a instrumentos como la Internet y/o los sitios Web institucionales, herramientas que sin duda tienen un potencial enorme para ayudar cumplir los objetivos estratégicos de las instituciones del sector justicia en materia de acceso a la justicia.

³¹ CEJA, “Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet, 7ª Versión”. Disponible en: www.cejamericas.org.

Anexos

Anexo I: Casos de estudio

A continuación se definen los diversos casos de estudio utilizados para evaluar los sitios Web mediante el ISJL. La importancia de estos radica en que sirven al evaluador para colocarse en el contexto de un ciudadano y además otorgan el enfoque para las distintas variables que componen los sub-indicadores. Así, estas variables se contestan a la luz del caso en particular salvo para el caso del indicador de tecnología cuyas preguntas son generales y en su mayoría de carácter técnico.

Resarcimiento por bienes defectuosos (protección del consumidor)

Caso de estudio:

Alberto Ríos, mayor de edad y de profesión enfermero, concurre a una tienda llamada “Cámaras Konan” ubicada en un establecimiento comercial de su ciudad donde compra una cámara fotográfica digital de igual nombre, y por la que paga una la cantidad de USD \$300.

Luego, al llegar a su casa o domicilio, desempaca el producto y lee en el manual el modo de instalar baterías y de utilizar la cámara. Al intentar usarla por primera vez, se percató que el aparato no enciende. De esta manera, Alberto, al considerar que el aparato por el cual ha pagado dinero presenta desperfectos que él considera de origen (ya que no hizo más que desempacarlo e intentar usarlo de acuerdo al manual del producto), concurre al centro comercial para devolverlo a “Cámaras Konan”, donde le señalan que no aceptan devoluciones.

Producto de lo anterior, el Sr. Ríos se siente perjudicado, quiere ser resarcido por las molestias sufridas y que de alguna manera, se corrija la situación (no tiene claro qué tipo de resarcimiento desea, sólo quiere que quien le vendió el producto le responda.)

Frente a esta situación, el ciudadano en busca de información y de mecanismos que le permitan accionar frente a la institución o ente que corresponda, se sienta frente a su computador y navega en la Internet buscando ayuda....

Cobro de alimentos (soporte de menores)

Caso de estudio:

Ana Martínez, mayor de edad y de profesión profesora se divorció hace 5 años del Sr. Leonardo Bollo, mayor de edad y de profesión ingeniero. La Sra. Martínez tiene la custodia de los dos hijos que resultaron del matrimonio, Mateo de 10 años y Francisco de 8 años. En dicha oportunidad, y producto de lo anterior, se acordó que el Sr. Bollo tiene que pagarle a la Sra. Martínez un monto fijo mensual a modo de aporte para la mantención de sus hijos mientras sean menores de edad.

En el último año, el Sr. Bollo comenzó atrasarse con los pagos mensuales y cuando sí lo hacía, no cubría el monto total. En los últimos tres meses, no ha contribuido en nada para cubrir los gastos de mantención de los hijos, lo que pone a la Sra. Martínez en una situación muy precaria. Debido a esto, ella busca una manera de solicitar los fondos debidos y tomar los resguardos para evitar situaciones similares en el futuro.

Frente a esta situación, la ciudadana en busca de información y de mecanismos que le permitan accionar frente a la institución o ente que corresponda, se sienta frente a su computador y navega en la Internet buscando ayuda...

Cobro de pequeña deuda

Caso de estudio:

Rosa Pérez, mayor de edad y de profesión asesora de hogar. La vecina de más de veinte años de la Sra. Pérez es la señorita Maryorit Apablaza, mayor de edad y de profesión costurera. Durante un largo tiempo, estas vecinas han mantenido una buena relación y siempre se han ayudado mutuamente.

Hace un año hubo un invierno muy frío que ocasionó que la Sra. Pérez debiera ser internada en el Hospital "Salud Ciudadana", ubicado en la misma ciudad, con una neumonía grave. Mientras estaba hospitalizada, las cañerías de la casa de su vecina, la Sra. Apablaza, se rompieron causando serios daños a la propiedad. Dada la amistad que había entre ambas, y a pesar de los gastos médicos que debía cubrir la señora Pérez producto de su enfermedad, esta accedió a prestar dinero a la Sra. Apablaza para poder reparar su casa. El monto acordado fue de USD \$700, el cual debía ser pagado a la Sra. Pérez dentro de seis meses.

Pasada la fecha de pago, y luego de varios meses desde que la Sra. Pérez le hiciera el préstamo a la Sra. Apablaza, esta no le ha pagado nada. Entre tanto, el negocio de sastrería de la Sra. Apablaza ha crecido considerablemente, y de hecho, hace seis meses le ha permitido adquirir un auto usado para repartir los productos de su trabajo. Cuando la Sra. Pérez intentó de cobrar la deuda, la Sra. Apablaza la ignoró. Producto de ello, ahora la relación entre las vecinas está completamente destrozada porque a la Sra. Pérez le gustaría recuperar los USD \$700 que le prestó a la Sra. Apablaza.

Frente a esta situación, la ciudadana en busca de información y de mecanismos que le permitan accionar frente a la institución o ente que corresponda, se sienta frente a su computador y navega en Internet buscando ayuda...

Cobro de remuneraciones laborales

Caso de estudio:

Roberto Ferrari, mayor de edad y de profesión mecánico. El Sr. Ferrari lleva siete años trabajando como mecánico en Autos, Ltda (en adelante Autos).

Hace casi dos años atrás, Autos sufrió una crisis económica que motivó a tomar medidas de ajuste. De esta manera, y dado que se anticipaba que el mercado se recuperaría en un año, en vez de despedir a algunos de sus cincuenta empleados, Autos les solicitó llegar a un acuerdo para rebajarles los sueldos a todos los empleados en un 15% por el lapso de un año con la promesa de que al final de ese año, los sueldos volverían a la normalidad. Todos los empleados, incluyendo al Sr. Ferrari, estuvieron de acuerdo y se bajaron los sueldos.

Paso dicho período, pero el sueldo del Sr. Ferrari solamente se recuperó en un 5%. Cuando reclamó la primera vez ante el gerente de la empresa, se le dijo que hubo un error y que se arreglaría en seguida. Pasaron tres meses y reclamó otra vez. Esta vez se le explicó que la compañía aún no le podía pagar su sueldo original. Al día siguiente se anunciaron bonos para los gerentes de Autos como remuneración por el año espectacular en ventas.

Entonces el Sr. Ferrari piensa que Autos le debe la diferencia en sueldo (el 10% de su sueldo original que nunca recuperó) por los últimos 4 meses de trabajo.

Frente a esta situación, el ciudadano en busca de información y de mecanismos que le permitan accionar frente a la institución o ente que corresponda, se sienta frente a su computador y navega en Internet buscando ayuda...

Anexo II: Guía de definición de indicadores

Este documento contiene las definiciones para los diversos indicadores, sub-indicadores y variables que componen el Índice de Servicios Judiciales en Línea.

No debe olvidarse que, en general, se aplican los diversos indicadores para cada caso en concreto, y que son estos los que sirven de elemento interpretativo para orientar cada pregunta.

Definición de Indicadores, Sub-indicadores y Variables del ISJL

El ISJL está compuesto por una serie de indicadores que son aplicados para cada uno de los problemas justiciables que han sido definidos. Estos indicadores son sujetos a ponderación, lo que responde a una priorización de los diversos indicadores.

A continuación se definen estos cuatro indicadores, así como los sub-indicadores y variables que los componen.

1.1. Indicador de Tiempo de Respuesta

❖ Objetivo

El objetivo de este indicador es cuantificar el tiempo de respuesta para un primer contacto entre el ciudadano y el servicio asociado al caso de estudio. A su vez, se otorga puntaje tanto por la existencia de una respuesta automática donde conste que la solicitud ha sido recibida o un equivalente, y por otra parte, por el recibimiento de un primer contacto en relación al caso en concreto aun cuando no implique la resolución de la consulta.

❖ Forma de medición

Para evaluar este indicador, se considera el envío de una consulta asociada al caso de estudio (por email o formulario de contacto publicado en el sitio) y medición de tiempo transcurrido para la recepción de una respuesta.

De esta manera, se chequea la existencia de respuesta automática y se registra el número de horas totales que demore el usuario en recibir una repuesta, sin contabilizar los fines de semana. Se contempla en el formulario de levantamiento de información, la fecha y hora de envío de la pregunta y la fecha y hora de recepción de la respuesta.

La aplicación de este indicador parte del supuesto de que los sitios web evaluados respecto al caso en estudio, cuentan con al menos un email o formulario para recibir consultas de los usuarios.

La solicitud será enviada a nombre particular con una cuenta de correo válida, de manera de tener donde obtener respuesta (de manera aleatoria), y será referida al caso en concreto por el cual se consulta con un contenido tipo.

Para este indicador, en relación a su cálculo se consideran dos sub-indicadores, cada uno con diverso peso dentro de la ponderación que compone este indicador:: El primer Sub-indicador de Respuesta Automática equivale a un 10% del peso del indicador y el segundo, el Sub-indicador Tiempo de Respuesta de Contenido equivale al 90% del peso total del indicador.

1.1.1.Sub-indicador respuesta automática

Este sub-indicador contempla la existencia de respuestas automáticas, por lo que para otorgar una respuesta positiva, basta que exista un motor automático que genere una respuesta al usuario donde conste que la solicitud ha sido recibida. Por ejemplo: “Su consulta ha sido recibida y será atendida dentro de las próximas 48 horas”.

1.1.2.Sub-indicador Tiempo de Respuesta de Contenido (Valor Real en Hrs.)

El Sub-indicador Tiempo de Respuesta de Contenido considera la respuesta personalizada al usuario atendiendo su consulta. Para el envío de esta solicitud se utilizará cualquier medio, correo electrónico o formularios de contacto, que permite dirigirse a la institución individualizada. Primeramente se preferirá un formulario que vaya dirigido a los prestadores del servicio en específico, y de no hallarlo, al más cercano.

Para calcular el valor de este sub-indicador se registrará la fecha y hora en que se envió y se recibió la respuesta, tomando así en consideración la cantidad de horas totales que tomó la recepción de la respuesta de contenido (se esperan hasta 7 días hábiles desde el envío de la respuesta, luego de lo cual se considera como sin respuesta). Los valores de este sub indicador son normalizados entre el país que menos demore, otorgándole un 1 punto, y el que más demore (o que no den respuesta) con 0 puntos.

1.2. Indicador de Evolución de Sitios Web

❖ Objetivo:

Este indicador tiene por objetivo situar las diversas características de los sitios Web evaluados de acuerdo al estado de evolución de sitios Web, siguiendo para ello la caracterización que hace Naciones Unidas mediante su *Global E-Government Readness Index* y adaptando el contenido de cada uno de los estadios de evolución de acuerdo a lo que se ha considerado debiera tender el sector justicia.

Los sitios web son evaluados según los diferentes criterios asociados a los estados de desarrollo: Emergente; Mejorado; Transaccional; y Conectado. Esta evaluación no implica una categorización de sitios, sino que pretende establecer una hoja de ruta para la mejora continua de los mismos en base a un listado de buenas prácticas asociadas a cada estado de evolución y a cada problema justiciable en concreto.

❖ Forma de medición:

Para su evaluación, se aplica un check list cuyas respuestas son de carácter binario (si/no) para cada Sub-indicador: Emergente, Mejorado, Transaccional o Conectado.

1.2.1.Sub-indicador Emergente

El estado de presencia emergente para el sector justicia se caracteriza por la existencia de sitios Web fragmentados de las diversas instituciones que componen el sistema de justicia, ya sea de todos ellos, o sólo de algunos. Los sitios Web son unidireccionales y básicamente tienen por objeto

entregar información institucional a los usuarios (de contacto, Leyes y reglamentos básicos, sobre políticas y gobierno institucional, etc.). En general, no hay interacción bidireccional con el ciudadano, el sitio web está construido pensando en la institución más que en los usuarios.

Las preguntas para esta categoría, se basan en consultar si el evaluador puede encontrar o no la información básica de manera sencilla. Para ello, se aplica un check list con respuestas binarias (SI o NO) aplicando cada criterio **bajo la perspectiva del caso en estudio**. Las variables son las siguientes:

- 1.2.1.1. *Ofrece información y orientación sobre casos frecuentes:* Para considerar positiva esta variable basta que haya una sección general de preguntas frecuentes, pero que incorpore preguntas relacionadas al problema, y por sobre todo, cumplirá si tiene una sección en específico sobre el caso en concreto.
- 1.2.1.2. *Ofrece respuestas a preguntas frecuentes:* Para considerar positiva esta variable basta que haya una sección general de preguntas frecuentes, con orientación y respuesta respecto a qué hacer en cada caso, pero que incorpore preguntas relacionadas al problema, y por sobre todo, cumplirá si tiene una sección en específico sobre el caso en concreto.
- 1.2.1.3. *Ofrece información de apoyo al usuario:* Para considerar como positiva esta variable, debe haber información en relación caso concreto, aunque sea muy básica. Por ejemplo, existencia de información general, dirección de contacto, documentos archivados y/u otra información institucional en relación al caso.
- 1.2.1.4. *Pública un listado de leyes relacionadas:* Para considerar como positiva esta variable el sitio debe contener leyes, en sentido amplio, relacionadas directamente al caso concreto, ya sea de carácter sustantivo como procedimental u orgánico. No basta con un listado genérico de normas orgánicas o tratados internacionales, a menos, que estén ordenadas en un contexto que permita identificar que se trata de normativa aplicable al problema justiciable en concreto.
- 1.2.1.5. *Se ofrecen vínculos a otros organismos relacionados* (Por ej.: Policía, Ministerios, Sistemas de registros, Portal nacional de Servicios): Para obtener una respuesta positiva, basta tener vínculos hacia organizaciones que puedan tener, aunque sea en apariencia, injerencia en el caso en concreto o que sean relevantes para el ciudadano en la búsqueda de solucionar su problema justiciable.

1.2.2.Sub-indicador mejorado

El estado de presencia mejorado se caracteriza por la construcción de una plataforma Web de mayor complejidad donde la información que se entrega, además de ser institucional, comienza a ser de utilidad para los ciudadanos. Puede o no haber un portal de ventana única, el cual debe estar

construido siguiendo estándares de accesibilidad, y tener características que hacen más amigable y simple la navegación para el usuario.

Caracteriza también esta etapa de desarrollo, formas de comunicación en dos vías aunque no de sean gran complejidad. Por ejemplo, mediante el uso de formularios, aplicaciones Web para comunicarse con las diversas unidades y principales autoridades, solicitud de certificados y registros, aunque las respuestas sean entregadas presencialmente.

Para la aplicación de este sub-indicador, el evaluador consta con un checklist con respuestas binarias (SI o NO) aplicando cada criterio bajo la **perspectiva del caso en estudio**. Las variables son las siguientes:

- 1.2.2.1. *Ofrece un formulario WEB de contacto:* Para que esta variable sea positiva, el sitio Web debe contener un formulario de contacto para resolver dudas sustantivas que permita consultar sobre el caso en concreto. No basta un formulario o un correo de contacto para el “web master” o similares.
- 1.2.2.2. *Ofrece formularios para descargar (PDF, WORD, XLS, PPT):* Para que esta variable sea positiva, el sitio debe contar, al menos con formularios para descargar y que luego puedan ser presentados presencialmente.
- 1.2.2.3. *El sitio permite a los usuarios el envío de comunicaciones básicas:* Para considerar esta variable como positiva, el sitio debe permitir enviar a los usuarios consultas y otras comunicaciones básicas (ej. correo electrónico), al menos de carácter básico respecto a la manera de solucionar su problema justiciable o para resolver dudas asociadas.
- 1.2.2.4. *Ofrece información relacionada en el contexto de cada página:* De manera de considerar como positiva esta variable, se espera que el sitio ofrezca al usuario información relacionada con el caso, esta información puede estar contenida en otras secciones del mismo sitio o en sitios web de otras instituciones. Lo importante es que se facilite el acceso a esa información.
- 1.2.2.5. *Ofrece un repositorio de documentos para consultas asociadas (leyes, normas, procedimientos, etc):* No basta con un repositorio de documentos generales, sino que deben servir para el caso por el cual es consultado. Pueden considerarse aquí también otras aplicaciones que permitan solucionar consultadas asociadas al caso.
- 1.2.2.6. *Ofrece un buscador operativo para contenidos del Sitio:* Se destaca el hecho de que para considerar como positiva esta variable, el buscador debe ser operativo. Para ello, el evaluador debe probar el funcionamiento del buscador ingresando una o varias palabras o un set de ellas asociadas al caso de estudio, de acuerdo a la definición del caso por el cual se consulta. Además, no se considera cualquier buscador, sino uno que permita buscar en los contenidos del sitio.

- 1.2.2.7. *El sitio puede ser visualizado en diferentes Navegadores o Browsers:* Para la evaluación de esta variable, la misma URL del sitio evaluado debe ser revisada utilizando para ello los tres navegadores o browser definidos: Internet Explorer, Firefox y Google Chrome. Es posible que el sitio no se vea igual en las tres plataformas, lo importante en este caso, es que funcione correctamente y permita al usuario leer la información que necesita o realizar las operaciones que el sitio permite³². Para esta evaluación, se ingresará a la portada y a dos sitios de segundo nivel del sitio de manera aleatoria. Estos vínculos, deben funcionar correctamente en los tres navegadores para que la variable sea positiva.
- 1.2.2.8. *Ofrece Contenido multimedia (Audio, Video, presentaciones):* Contenido multimedia se refiere a disponer de información publicada en al menos uno de los formatos (audio y/o video), cuyo objetivo sea facilitar al usuario la comprensión de contenidos asociados al caso.
- 1.2.2.9. *Utiliza redes sociales para informar a los usuarios:* Para seleccionar “Si”, tiene que usar Facebook, Twitter, u otro tipo de red social para transmitirle información a los ciudadanos. Ha este nivel significa que tienen una conexión en estos medio pero solo los usan para transmitir información no para interactuar con ciudadanos. Debe constatarse por parte del evaluador la utilización de las redes sociales para informar contenido relacionado (institucional, operativo, sustantivo, o cualquier otro), aunque sea de manera general, al problema justiciable por el que se consulta.
- 1.2.2.10. *El sitio puede ser visualizado en Tablets y/o Smartphone:* Para evaluar esta pauta, el evaluador debe contar con un Tablet (IPAD o Similar) y/o un SmartPhone (iPhone o similar) que permitan verificar la navegación del sitio usando estos dispositivos. Utilizando alguno de estos dispositivos se verificará el funcionamiento de la portada en general y de dos sitios de segundo nivel de entre los consultados. Aun cuando fallen algunas características (por ejemplo flash), si las herramientas y el contenido es accesible en general, se considerará positiva esta variable.

1.2.3.Sub-indicador transaccional

El estado de presencia transaccional se caracteriza porque el o los sitios Web del sistema de justicia se transformen en una verdadera plataforma para el intercambio con los ciudadanos, permitiendo así, vías de comunicación en dos vías. Esto incluye, la solicitud y respuesta de certificados, licencias y registros, sistemas de tramitación que incluyen sistemas de presentación de escritos en línea, y donde las resoluciones también podrían ser recibidas. Estos sistemas, se caracterizan por una transformación en los procesos internos, toda vez, que ahora pueden ser solicitados todos los días de la semana a cualquier hora.

³² Según StatCounter, a septiembre de 2011 los browsers más utilizados en el mundo son IE 8; Firefox y Chrome alcanzando casi el 88% de los usuarios. Más información sobre estas estadísticas en <http://gs.statcounter.com/#browser-ww-monthly-201009-201109-bar>

Puede haber aplicaciones que permitan conocer las opiniones, preferencias, necesidades, etc., de los ciudadanos para la construcción de los sitios Web y de los servicios que son entregados. Además, se abren nuevos canales o aplicaciones que permitan a los usuarios (por ejemplo a través de redes sociales) acceder a los servicios que son prestados.

Además, las plataformas Web pueden contar con formas de identificación para que los usuarios puedan utilizar los servicios dentro de condiciones de seguridad y privacidad, como a su vez, las instituciones puedan personalizar los servicios de acuerdo a diversas necesidades.

Luego, para todos estos servicios, y en especial respecto a aquellos que exijan pago, el sitio soporta transacciones financieras en un entorno de seguridad.

Para la aplicación de este sub-indicador, el evaluador consta con un checklist con respuesta binaria (SI o NO) aplicando cada criterio bajo la **perspectiva del caso en estudio**. Las variables son las siguientes:

- 1.2.3.1. *El sitio permite a los usuarios el envío de solicitudes o documentos a la institución desde el Sitio Web:* Estos serían acciones que por lo menos permiten el comienzo de un proceso aun que se tenga que completar de manera presencial. Requiere de una red segura. Para considerar la variable como positiva debe constar para el evaluar la existencia de una herramienta o aplicación Web para el envío de solicitudes o documentos relacionados al caso a través del sitio.
- 1.2.3.2. *Permite registro e identificación de usuarios:* Para considerar esta variable como positiva, el evaluador verificará si el sitio permite la creación y administración de cuentas de usuario, asignación de nombre de usuario, clave, recordar clave, etc., para casos o materias relacionadas al problema justiciable. De manera de verificar su funcionamiento, se intentará la creación de un usuario o se solicitará la colaboración institucional de manera de otorgar un usuario de prueba. De no prosperar esta alternativa, y de no ser posible constatar la existencia de dicha funcionalidad, la respuesta será negativa.
- 1.2.3.3. *Permite ingreso o envío de información en línea relativa al caso:* Esta variable dice relación con la posibilidad de que una vez iniciado el trámite por cualquier medio, el sitio Web cuenta con una aplicación personalizada que permita ingresar información relativa a la solicitud presentada (por ejemplo, medios de prueba).
- 1.2.3.4. *Permite seguimiento de solicitudes en línea:* Verificar si es posible hacer seguimiento en línea de solicitudes realizadas utilizando un número identificador del caso, un ticket de atención entregado a través del mismo canal (en línea), u otro similar.
- 1.2.3.5. *Permite obtención de documentos y certificados en línea:* Esta variable dice relación con la posibilidad de obtener certificados o copias oficiales en formato

digital de documentos relacionados al caso, por ejemplo, certificados de nacimiento, documentos oficiales emitidos por el prestador del servicio, etc.

- 1.2.3.6. *Permite el pago en línea:* En algunos casos, existen documentos que deben adquiridos por los usuarios, se trata de certificados, documentos y papeles, esta variable busca confirmar si existe la posibilidad de solicitarlos y pagarlos en línea. No importa el medio de pago. Para que esta variable sea positiva, basta que el sitio en general tenga el potencial para utilizar este tipo de herramientas.
- 1.2.3.7. *Ofrece aplicaciones móviles:* Esta variable busca identificar si en el sitio web se ofrecen aplicaciones para ser usadas en teléfonos móviles. Para verificar este punto, se debe observar si en la portada del sitio o en páginas de segundo nivel se hace mención o se destaca la existencia de este servicio.
- 1.2.3.8. *Ofrece aplicaciones para recoger la opinión de los usuarios respecto a su experiencia de navegación:* Esta variable busca identificar si el sitio Web contiene aplicaciones que permitan a los usuarios dar a conocer su experiencia en la navegación a través del sitio Web evaluado. Por ejemplo, formularios, foros, encuestas, etc.
- 1.2.3.9. *Ofrece servicios para tener contacto directo con el usuario además del email:* Esta variable se refiere a la existencia de herramientas tales como Chat, Video Chat, Call Center, u otras aplicaciones que permitan resolver directamente dudas a los ciudadanos³³.
- 1.2.3.10. *Ofrece servicios para impulsar la participación ciudadana destacados en la portada del sitio (Foro, Chat, Redes Sociales):* Para considerar esta variable debe constatarse que la institución o servicio tiene presencia en estas herramientas para vincularse con la ciudadanía, pero en ningún caso, evaluar si estas cumplen o no con su propósito.

1.2.4.Sub-indicador conectado

Lo que caracteriza principalmente este estado, es que el sitio Web realmente ha cambiado la forma en que el sistema judicial se relaciona con la ciudadanía. Para ello, hay modificaciones de procedimientos internos que es posible observar, y que involucra un grado de interrelación entre todas las instituciones del sector justicia.

Destaca el uso de herramientas dentro de una plataforma Web integrada con el objeto de recoger la participación deliberativa de la ciudadanía, la cual en este estado se empoderada en cuanto a su posibilidad real de participación y de influir en los servicios que recibe.

³³ Existen diferentes canales y herramientas que facilitan el contacto entre los usuarios o clientes de un sitio web y la organización. Estas herramientas no solo dependen del estilo de atención sino que también de los recursos involucrados, podemos encontrar desde Chat (conversación de texto en tiempo real), Video Chat (combinación de chat con video) y acceso a Call Center a través de un número de teléfono especial (generalmente gratuito).

Para la aplicación de este sub-indicador, el evaluador consta con un checklist con respuesta binaria (SI o NO) aplicando cada criterio bajo la **perspectiva del caso en estudio**. Las variables son las siguientes:

1.2.4.1. *El usuario no necesita entregar información contenida en documentos o certificados públicos que ya estén en poder de otra institución del Estado relacionada con el caso (Interoperabilidad):* La interoperabilidad entre organizaciones o instituciones supone un estado de relación directa y cercana entre administraciones cuyo propósito principal -desde el punto de vista del usuario- es la posibilidad de que una institución acceda en forma privada y segura a información sobre el usuario sin que el usuario deba solicitarla a la otra institución, por ejemplo: certificados de nacimiento, carga familiar, matrimonio, pago de impuestos, boletas emitidas, certificado de dominio de auto, etc. Si fue posible crear una cuenta personalizada, es posible que se vea si hay interacción entre las instituciones. También vale la pena ver si la institución interactúa con un portal centralizado para todo el gobierno a nivel individual (más allá del envío al sitio).

1.2.4.2. *El sitio servicio posee herramientas de deliberación ciudadana mediante la Web respecto a servicios relacionados:* Para que esta variable sea positiva, debe constar, al menos de manera general en el sitio, la utilización de herramientas de participación deliberativa de los ciudadanos, por ejemplo, procesos de votación, consultas públicas, entre otros mecanismos. Esta pregunta, es una excepción al criterio de aplicabilidad de estos indicadores bajo la perspectiva única del caso de estudio.

1.2.4.3. *Ofrece acceso a datos abiertos (Open Data) en formatos como CSV³⁴:* Para discriminar si se cumple o no esta variable, el evaluador debe buscar en la portada del sitio institucional la existencia de algún enlace que lo dirija a una página donde estén disponibles estas fuentes de datos. Preferentemente, en formato CSV, si se ofrecen casos en formato XLS (planillas de datos), la respuesta es No y en ese caso, el evaluador deberá consignar esta situación en las Notas del formulario correspondiente.

1.3. Indicador de Contenido

❖ Objetivo:

Este indicador tiene por objetivo establecer un indicador de utilidad de información y de asistencia a los usuarios sobre la base de contenidos mínimos y específicos relacionados a cada caso de

³⁴ Datos abiertos son datos publicados en la Web y disponibles para ser usados libremente. El término “Datos Abiertos” se usa con frecuencia como parte de las iniciativas de Transparencia cuyo principal objetivo es dar a conocer la información relevante del quehacer institucional. El formato más común de publicación o descarga de datos se realiza en archivos CSV (valores separados por comas). Estos datos entregados como fuentes de información pública (de tipo estadística) ayudan para que terceros puedan realizar nuevas visualizaciones o cruces de información y confeccionar nuevas graficas a partir de esos datos. Esta variable se observa como una buena práctica y tendencia internacional.

estudio que debieran estar presentes en los sitios Web asociados a la resolución de los problemas en estudio.

❖ Forma de medición:

Los sitios web evaluados serán revisados por los evaluadores por medio de una verificación de la existencia de contenidos y del funcionamiento básico de servicios de información. Este indicador está compuesto por tres sub-indicadores: Utilidad; Asistencia al Usuario; e Información de apoyo y orientación.

Para cada Sub-Indicador se aplicará un checklist de variables cuyas respuestas serán de carácter binario (si/no), aplicando cada criterio bajo la **perspectiva del caso en estudio**. Cada sub-indicador tendrá un peso y valor diferentes que serán el reflejo de una priorización.

1.3.1.Sub-indicador de utilidad

Este sub-indicador tiene por objeto servir de medida para evaluar la utilidad en potencia que puede presentar el sitio Web en relación al caso en concreto mediante la verificación de la existencia de contenidos y características mínimas. Las variables son las siguientes:

- 1.3.1.1. *El buscador funciona correctamente:* Al igual que en la variable número seis del Sub-indicador mejorado, el evaluador debe probar el funcionamiento del buscador ingresando una palabra o un set de ellas asociadas al caso de estudio, de acuerdo a la definición del caso por la cual se consulta. Se destaca el hecho de que para considerar como positiva esta variable, el buscador debe ser operativo. Además, no se considera cualquier buscador, sino uno que permita buscar en los contenidos del sitio. Si respondió SI en la variable mencionada, ésta debería tener la misma respuesta.
- 1.3.1.2. *La información publicada ahorra -al menos- un viaje a la Institución:* Esta variable busca determinar si con la información proporcionada en el sitio web, es posible que el usuario ahorre al menos un viaje a la institución. Para ello, se evaluará si la información disponible evita la presencia de un usuario en las dependencias de la institución, principalmente para consultar o solicitar información y orientación relacionada con el caso de estudio. Algunos criterios o preguntas que guían el análisis son: ¿Es útil la información? ¿La información publicada ahorra tiempo de una persona solucionando una duda con solo revisar la portada y una página el sitio?
- 1.3.1.3. *Permite resolver dudas básicas del usuario sobre contenidos relacionados:* Esta variable se refiere a la existencia de servicios, documentos o guías con información relacionada al caso de estudio. Para considerar positiva esta variable, el sitio debe contener al menos uno de estos soportes con información relativa al caso concreto que permita resolver dudas básicas respecto a cómo resolver el problema justiciable.

- 1.3.1.4. *En el Home se distinguen claramente el contenido asociado a servicios:* Al momento de ver la portada de un sitio, el diseño facilita y hace evidente la existencia de zonas destacadas, menús de contenido e información que se ve priorizada. En relación al caso de estudio, si la materia relacionada es uno de los tópicos más importantes tanto de información como de servicios entregados por la institución, en su sitio web se destaca o identifica claramente un link hacia el contenido relacionado con el caso. Si el contenido del problema en específico es posible de acceder desde una sub sección claramente identificable y que diga relación con problemas justiciables y/o servicios, también se considerará la respuesta como positiva.
- 1.3.1.5. *Existe un listado de servicios ofrecidos relacionados con el caso:* Esta variable se relaciona a la existencia de servicios ofrecidos de manera específica para el caso en concreto, debiendo estar disponible para ser considerada como válida una lista para el caso (o relacionados a este) en particular.
- 1.3.1.6. *Existe un listado de leyes relacionadas con el caso:* Al igual que la variable número cuatro del sub-indicador emergente, para considerar como positiva esta variable el sitio debe contener leyes, en sentido amplio, relacionadas directamente al caso concreto, ya sea de carácter sustantivo como procedimental u orgánico. No basta con un listado genérico de normas orgánicas o tratados internacionales, a menos, que estén ordenadas en un contexto que permita identificar que se trata de normativa aplicable al problema justiciable en concreto.

1.3.2.Sub-indicador asistencia al usuario

Este sub-indicador busca verificar la existencia y de determinados elementos de asistencia u orientación al usuario que le permitan llegar a solucionar o al menos, recibir orientación que le permita donde acudir para resolver su problema justiciable. Las variables son las siguientes:

- 1.3.2.1. *Direcciones de oficinas:* El directorio de oficinas debería entregar información de las oficinas donde físicamente un usuario podría acudir para buscar ayuda o asesoría para resolver alguna consulta asociada al caso de estudio u otro tópico que sea atinente a la institución dueña del sitio que se está revisando.

1.3.2.1.1. Dirección Física (Calle, número, oficina, piso, etc.)

1.3.2.1.2. Ubicación (Mapa o Geolocalización)³⁵

³⁵ Con la masificación de la telefonía móvil y el acceso a conectividad móvil a través de, smartphones, tablets y dispositivos similares, el uso de información y servicios adquiere un valor y una ventaja importante. La geolocalización es la ubicación espacial de un objeto utilizando para ello un sistema de coordenadas (latitud y longitud). Esta información sumada a la integración con herramientas como -por ejemplo- Google Maps, permiten publicar listados de direcciones en sitios web y la posibilidad de ver -con solo un click- donde está ubicada la oficina en un mapa.

1.3.2.1.3. Índice de oficina o Tribunales competentes

1.3.2.2. *Sistema de Contacto*

1.3.2.2.1. Teléfono

1.3.2.2.2. Email

1.3.2.2.3. Formulario

1.3.2.2.4. Call center

1.3.2.2.5. Chat

1.3.2.3. *Preguntas frecuentes (FAQ)*

1.3.2.4. *Ofrece formularios descargables para utilizar presencialmente.* La posibilidad de utilizar formularios descargables publicados en el sitio se refiere a la posibilidad de descargar y completar físicamente para luego presentar en una oficina para la resolución de un caso. También puede implicar que este formulario o documento pueda ser completado y enviado a través del mismo sitio web.

1.3.2.5. *Mensajes de Ayuda:* Se refiere a si se entrega mensajes con orientación y ayuda para entender posibles errores en el sitio, aclarar términos y definir o describir –por ejemplo- significados de siglas.

1.3.3. Información de Apoyo y Orientación (20%)

1.3.3.1. *Existe un listado de Derechos relativos al problema Justiciable:* Para considerar como positiva esta variable, debe estar disponible en el sitio no tan sólo una lista genérica de derechos, sino que aunque sea algunos de ellos, deben estar referidos o ser aplicables al problema justiciable en concreto. El evaluador debe constatar que los derechos enunciados para el ciudadano sean de utilidad para el caso en concreto.

1.3.3.2. *Se explica el objeto y ámbito de aplicación de los Derechos:* Para considerar como positiva esta variable, estos derechos enunciados de acuerdo a punto anterior, deben estar explicados en cuanto a su objeto y ámbito de aplicación (descripción del contenido y situaciones que ampara)

1.3.3.3. *Se informan las condiciones o circunstancias que estos Derechos no amparan:* Para considerar como positiva esta variable, los derechos enunciados deben contener las circunstancias o situaciones que no se encuentran amparadas por su contenido.

1.3.3.4. *Se explica quiénes son beneficiarios de estos Derechos:* Para considerar como positiva esta variable, los derechos enunciados deben ser definidos en cuando a los sujetos de estos derechos.

- 1.3.3.5. *Se ofrece apoyo de un experto de manera presencial:* Para considerar como positiva esta variable, el sitio Web o servicio en particular, debe ofrecer el apoyo de un experto de manera presencial para recibir ayuda u orientación para solucionar el problema justiciable por el cual se consulta. No es suficiente la existencia de direcciones físicas de la institución.
- 1.3.3.6. *Se ofrece apoyo de un experto de manera virtual:* Para considerar como positiva esta variable, el sitio Web o servicio en particular, debe ofrecer el apoyo de un experto de manera virtual, sin importar la herramienta tecnológica que sea utilizada (chat, videoconferencia, etc.). Este apoyo debe constar mediante la prueba del evaluador consultando de acuerdo al caso en particular.
- 1.3.3.7. *Se ofrecen guías paso a paso para resolver un caso:* Para considerar como positiva esta variable, el sitio Web o servicio en particular, debe ofrecer una guía paso a paso sobre cómo solucionar el problema justiciable por el cual se consulta.
- 1.3.3.8. *Se ofrecen recomendaciones para realizar procedimientos de carácter jurisdiccional:* Para considerar como positiva esta variable, el sitio Web o servicio en particular, debe ofrecer información específicamente orientada a solucionar el problema justiciable en sede judicial u otra análoga con la capacidad de declarar o constituir derechos para las partes que someten a su conocimiento el asunto en particular.
- 1.3.3.9. *Se informan los plazos involucrados relacionados con el caso:* Para considerar como positiva esta variable, además de lo anterior, se debe informar sobre los tiempos de resolución que toman los procedimientos por los cuales se ofrece solución al problema justiciable.

1.4. Indicador de Tecnología

❖ Objetivo

El objetivo de este indicador es establecer una medición de la incorporación de un conjunto de buenas prácticas tecnológicas respecto a la interfaz que es utilizada (sitio Web) para la prestación de servicios en línea que permita contribuir al mejoramiento de la usabilidad y accesibilidad de estas plataformas.

❖ Forma de medición

Los sitios Web o servicios en línea relacionados con el caso de estudio serán sometidos a una verificación de pautas y estándares de usabilidad y accesibilidad. Este indicador está compuesto por tres sub-indicadores, estos son: Acceso al sitio web de la institución; Usabilidad y Accesibilidad; y Cumplimiento de estándares W3C.

Para cada sub-indicador se aplicará un check list de variables cuyas respuestas serán de carácter binario (si/no). En el caso del sub-indicador de “Cumplimiento de estándares W3C”, el cálculo está

sujeto a la normalización de datos entre 0 y 1 para su posterior comparación. Ejemplo: para validación de HTML, si el W3C reporta cero errores, la página evaluada tendrá un puntaje máximo igual a 1. En caso de reportar errores, estos deberán ser contabilizados y normalizados, donde el sitio con mayor cantidad de errores tendrá valor igual a 0. A su vez, cada sub-indicador tendrá un peso y valor diferentes que serán el reflejo de una priorización.

1.4.1.Sub-Indicador Acceso al Sitio Web de la Institución

Este sub-indicador tiene por objeto evaluar la manera en que se accede al sitio web que es evaluado. De esta manera, está compuesto de tres variables aplicación binaria:

- 1.4.1.1. *Se accede directamente con la URL Institucional:* Para verificar esta variable, se deberá escribir la dirección web (URL) en el navegador de los sitios definidos para el caso de estudio sin las siglas “www”.
- 1.4.1.2. *Se accede a través de una Ventanilla Única (Portal de Trámites / Servicios):* Esta variable dice relación con la existencia de un portal **de servicios**, ya sea nacional o local, del gobierno o del sistema de justicia, a través del cual se acceda al sitio Web en específico que es evaluado. Estos portales no son equivalentes a sitios gubernamentales con links a las distintas agencias, sino que son portales de servicios ciudadanos que concentran la información de diversas agencias más que tan solo tener vínculos a diversas instituciones. Además, esta variable no debe confundirse con la evaluación autónoma que pueda realizarse al portal de ventanilla única en el caso de que en ella sea solucionable el caso en concreto que es evaluado.
- 1.4.1.3. *Aparece indexado en buscadores con el nombre del Servicio / Institución:* Para la verificación de esta variable debe encontrarse mediante el nombre de la institución y/o del servicio Web evaluado. Para cumplir con la condición SI, el sitio debe encontrarse dentro de la primera página de resultados entregados por los buscadores. Se utilizarán como referencias www.google.com y www.bing.com

1.4.2.Sub-Indicador Usabilidad y accesibilidad

Este sub indicador tiene por objeto evaluar estándares o buenas prácticas en materia de usabilidad³⁶ y accesibilidad Web. Básicamente se consulta sobre la rapidez de carga del sitio, sobre algunos estándares de accesibilidad³⁷, de la existencia de algunos elementos importantes para la operación del sitio Web (herramientas ante errores en el sitio, publicación de políticas de privacidad y uso de

³⁶ Ha sido definida por Jacob Nielsen como “...un atributo de calidad que mide lo fáciles de usar que son las interfaces web”. Disponible en: <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html>.

Por su parte Redish la ha definido como la capacidad del sitio para que los usuarios sean capaces de “... encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y actuar apropiadamente... dentro del tiempo y esfuerzo que ellos consideran adecuado para esa tarea”.

³⁷ La accesibilidad de un Sitio Web se refiere a su capacidad para presentar contenidos a personas que cuentan con discapacidades físicas, que les impiden usar la información disponible de una manera tradicional y por ello emplean ayudas técnicas.

RSS para terceros), así como de algunos elementos básicos para la facilidad de navegación³⁸ en el sitio. Por último se incorporan variables muy básicas sobre diseño (constancia, resolución y la opción de uso de “scroll”) e identidad, esta última referida a la identidad corporativa de una organización, uso de logotipos, slogans, banderas, escudos y todos los símbolos que sean parte de su identidad como organización.

1.4.2.1. *Tiempo de Acceso*

1.4.2.1.1. El tiempo de acceso de la portada es menor o igual a 15 segundos

1.4.2.2. *Accesibilidad*

1.4.2.2.1. Existe texto alternativo (Alt) en las imágenes: Para verificar esta variable, el evaluador posiciona el cursor sobre una imagen complementaria y relacionada con el caso, buscando determinar si la imagen incluye una etiqueta alternativa (ALT) que describe el contenido de la imagen, esta información se presenta como una descripción emergente o *Tooltip*. Para que pueda considerársela respuesta positiva, el sitio debe tener texto alternativo en al menos en la portada y dos sub niveles al azar.

1.4.2.2.2. Ofrece acceso a descarga de Plug-ins especiales como Flash, Java u otros: Cuando para poder ver contenidos o documentos específicos en el sitio se requiere de aplicaciones adicionales o plug-ins especiales como Flash Player y/o, Video Player o incluso visores de documentos para archivos Office, el sitio debe ofrecer acceso directo por medio de un enlace para descargar versiones gratuitas de estos programas. Para considerar un “sí”, estas descargas deben estar, al menos en la portada.

1.4.2.2.3. Permite cambiar el tamaño de las tipografías: Para considerar una respuesta positiva, el sitio debe ofrecer la opción de aumentar o reducir el tamaño de la letra (tipografía) utilizada en el despliegue del contenido (pagina). Esta opción está ubicada generalmente en la parte superior del sitio, por ejemplo con símbolos como A+ y A-, aunque puede existir otras opciones igualmente válidas.

1.4.2.2.4. El sitio ofrece una versión de sólo texto: Esta variable analiza utilizando una opción en el navegador (browser) que permite desactivar el uso de hojas de estilo (CSS) para poder apreciar el sitio sin diseño, es decir “solo texto”. Si el sitio está diseñado para ser visto por navegadores de solo texto, el contenido se adaptará al browser y solo se mostrará información ordenada. Si esto no ocurre, la respuesta es negativa. Esta

³⁸ Navegación se refiere a la existencia de árboles y estructuras de contenidos que permiten al usuario entender la relación que existe entre secciones, niveles, categorías y contenidos para facilitar su desplazamiento (navegación) dentro del sitio. Supone la existencia de menús de navegación principales y secundarios.

opción facilita el uso y lectura de información por parte de personas con discapacidades visuales, que principalmente utilizan Lectores de Pantalla o Screen Readers.

1.4.2.2.5. Se ofrece opción de navegación por teclado: Para analizar esta variable, el evaluador hará la prueba de navegar en la portada del sitio Web mediante la utilización del teclado. Para obtener una respuesta positiva, al menos debe poder avanzar entre las distintas secciones e ingresar a ellas mediante el teclado.

1.4.2.3. *Operación*

1.4.2.3.1. Existen alertas o mensajes para superar errores durante la navegación y uso del Sitio: Se refiere a la entrega de mensajes con orientación y ayuda que sirvan para entender posibles errores en el sitio y que contribuyan a terminar una tarea de manera satisfactoria.

1.4.2.3.2. Al ocurrir un error 404 (página no encontrada), se ofrece información que oriente al usuario: Esta variable se refiere a la utilización de la página de error, conocida como “error 404: page not found” y que puede ser configurada por el administrador del sitio para que entregue información que sirva de guía para el usuario, le indique que el contenido ya no existe o le entregue alternativas para acceder al mismo. Para evaluar, es necesario ingresar dentro del mismo dominio una página errónea para ver el comportamiento del sitio Web. Si aparece una página propia de error 404 que oriente al usuario, la respuesta será positiva, de lo contrario; y especialmente si sólo aparece la página por defecto del explorador, la respuesta será un “no”.

1.4.2.3.3. Se declara la política de uso y privacidad de datos: Para que esta variable tenga respuesta positiva, debe poder accederse a la política de uso y privacidad desde la portada o página principal del sitio.

1.4.2.4. *Ofrece un canal de Real Simple Syndication (RSS) u otras herramientas para uso de contenido por terceros:* Este formato XML es utilizado para syndicar o compartir contenido en la web, especialmente para difundir información actualizada frecuentemente a usuarios que se han suscrito a la fuente de contenidos. Para cumplir esta variable, el sitio debe poseer un ícono que permita suscribirse al RSS institucional. Cumple además, si posee otras herramientas para que terceros puedan compartir el contenido (por ej. Mediante redes sociales)

1.4.2.5. *Navegación*

1.4.2.5.1. Los enlaces son claramente visibles: Para que la variable sea positiva los enlaces del sitio deben diferenciarse del resto del texto ya sea mediante la utilización de subrayados, cambios de color, entre otros.

- 1.4.2.5.2. Se diferencian los enlaces visitados: Para que la variable sea positiva los enlaces del sitio que ya han sido visitados deben diferenciarse del resto de los enlaces, ya sea mediante el cambio de color o de otras herramientas.
- 1.4.2.5.3. El menú principal está disponible en todo el sitio: Esta variable busca verificar la presencia del menú principal de navegación (generalmente ubicado en la parte superior o costado izquierdo de la página) en todas las páginas del sitio y especialmente en la portada (home) y al menos en dos páginas utilizadas en la evaluación del caso en concreto.
- 1.4.2.5.4. Se proporciona un menú de rastros: Para que esta variable sea positiva, el sitio debe poseer un menú de rastros, conocido como “*breadcrumbs*” o “migas de pan”, el cual permite al usuario desandar el camino recorrido en un sitio y mostrar en todo momento la ruta de páginas que ha visitado para llegar al contenido. Sirve también para indicar el lugar en el cual se encuentra el usuario.
- 1.4.2.5.5. Todos los vínculos funcionan (validador W3C): Esta variable deberá ser revisada utilizando la herramienta “LinkChecker” (validador de enlaces) disponible en el sitio del W3C. Su objetivo es analizar el home (portada). El validador está disponible en: <http://validator.w3.org/checklink>
- 1.4.2.5.6. Se proporciona acceso al mapa del Sitio: Para que esta variable sea positiva el sitio debe poseer en la portada un acceso válido al mapa del sitio.
- 1.4.2.6. *Diseño*
- 1.4.2.6.1. El diseño se mantiene en todas las páginas del sitio: El diseño del sitio se mantiene y es coherente (igual) en todo el sitio, utiliza los mismos colores, logotipo, menú, encabezado (top page) y otros elementos. Esta verificación es visual y no pretende un juicio de valor de diseño sino consistencia de imagen corporativa.
- 1.4.2.6.2. Se adapta adecuadamente a la resolución de un monitor con 800x600 pixeles: Para esta variable se hará la verificación manual modificando la resolución de la pantalla del evaluador, quien verificará que las diversas secciones se adapten al formato señalado.
- 1.4.2.6.3. Se ofrece en las páginas de contenido extenso la opción de “scroll”: Se refiere a la verificación específica cuando un sitio utiliza *frames* (marcos) o *includes* de páginas, el contenido de esos espacios pueda ser leído correctamente. Hay casos en los que el uso de este tipo de soluciones combinado con cambios de presentación o con aumento de

tipografía, dejan oculto contenido y no existe posibilidad de acceder a este dado la inexistencia de la opción de “scroll”.

1.4.2.7. *Identidad*

1.4.2.7.1. El sitio web entrega información corporativa de la organización (Logotipos): Para que esta variable sea correcta, al menos la portada del sitio debe entregar información corporativa (logotipos) ya sea en formato de imagen u otro.

1.4.2.7.2. Informa datos relevante para quien “no conoce la institución (Ejemplo: “¿Quiénes somos?”): Esta variable consulta sobre la existencia de información institucional básica y general respecto de la institución o servicio en cuestión.

1.4.2.7.3. Se publica el organigrama de la Institución: Para que esta variable sea positiva el sitio Web de contener un organigrama analítico donde se informe acerca de la estructura básica de la institución o servicio a la cual pertenece el sitio Web.

1.4.3. Sub-Indicador Cumplimiento de Estándares W3C

En lo que se refiere a los Sitios Web, los estándares determinan un conjunto de buenas prácticas estandarizadas con respecto a la forma de construir páginas y componentes. Se incluyen bajo este nombre el conjunto de normas que dan origen al lenguaje (HTML) en el que se escriben las páginas de los Sitios Web.

Para este ámbito existe una organización de carácter mundial conocida como World Wide Web Consortium (W3C) que genera constantemente las nuevas versiones de los estándares de la Web y ofrece herramientas que permiten hacer la validación del uso de los mismos.

De esta manera busca evaluar la conformidad del sitio Web con los estándares de la W3C mediante una serie de validadores automáticos, que básicamente lo que arrojan es la cantidad de errores que contiene cada sitio en relación a una serie de categorías que evalúa cada uno de estos validadores automáticos.

El puntaje máximo a obtener en este sub-indicador dirá relación con un valor sujeto a normalización de datos entre 0 y 1 para su comparación. Ejemplo: para validación de HTML, si el W3C reporta cero errores, la página evaluada tendrá puntaje máximo igual a 1. En caso de reportar errores, estos deberán ser contabilizados y normalizados. Para este cálculo, se aplicará el validador tanto a la portada como a los diversos links que fueron recogidos de la aplicación del índice, entre todos los cuales se obtendrá el promedio de errores que constituirá el valor a normalizar.

1.4.3.1. *Validación W3C HTML:* Esta variable deberá ser revisada utilizando la herramienta de validación de HTML disponible en el sitio del W3C. Su objetivo es analizar el home (portada) y las páginas de segundo nivel identificadas como

referencias para el caso de estudio. El validador está disponible en: <http://validator.w3.org/>

El valor obtenido de cada uno de estos sitios de segundo nivel identificados, serán promediados en cuanto a la cantidad de errores obtenidos y ese promedio será el valor a consignar, que luego será normalizado entre todos los sitios evaluados.

1.4.3.2. *Validación W3C Hojas de Estilo (CSS)*: Esta variable deberá ser revisada utilizando la herramienta de validación de Hojas de Estilo (CSS)³⁹ disponible en el sitio del W3C. Su objetivo es analizar el home (portada) y las página de segundo nivel identificadas como referencias para el caso de estudio. El validador está disponible en: <http://jigsaw.w3.org/css-validator/>

1.4.3.3. *Validación W3C Acceso Móvil*: Esta variable deberá ser revisada utilizando la herramienta *MobileOK Cheker* disponible en el sitio del W3C. Su objetivo es analizar el home (portada) y las páginas de segundo nivel identificadas como referencias para el caso de estudio. El validador está disponible en: <http://validator.w3.org/mobile>

³⁹ Hojas de Estilo en Cascada (Cascading Style Sheets), es un mecanismo simple que describe cómo se va a mostrar un documento en la pantalla, o cómo se va a imprimir, o incluso cómo va a ser pronunciada la información presente en ese documento a través de un dispositivo de lectura. Esta forma de descripción de estilos ofrece a los desarrolladores el control total sobre estilo y formato de sus documentos. Información disponible en: <http://www.w3c.es/divulgacion/guiasbreves/hojasestilo>

Anexo III: Sitios Web consultados

#	País/Estado o Provincia	Resarcimiento por bienes defectuosos	Falta de pago de soporte de menores	Cobro de pequeña deuda	Cobro de remuneraciones laborales
1	Antigua y Barbuda	http://www.eccourts.org/	http://www.eccourts.org/	http://www.eccourts.org/	http://www.eccourts.org/
2	Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)	http://defensadelconsumidor.buenosaires.gov.ar/	http://tribunales.jusbaires.gov.ar/	http://tribunales.jusbaires.gov.ar/	http://trabajo.mdebuenosaires.gov.ar
		http://tribunales.jusbaires.gov.ar/			http://tribunales.jusbaires.gov.ar/
3	Provincia de Buenos Aires (Argentina)	http://www.consumocuidado.gba.gov.ar/index.php	http://www.scba.gov.ar/portada/	http://www.scba.gov.ar/portada/	http://www.trabajo.gba.gov.ar/s_emplo/subsec_emplo_index.asp
		http://www.scba.gov.ar/portada/			http://www.scba.gov.ar/portada/
4	Provincia de Formosa (Argentina)	http://www.formosa.gov.ar/defensaconsumidor.html	http://www.jusformosa.gob.ar/	http://www.jusformosa.gob.ar/	http://www.formosa.gov.ar/
		http://www.jusformosa.gob.ar/			http://www.jusformosa.gob.ar/
5	Bahamas	www.bahamas.gov.bs	http://www.courts.gov.bs/	http://www.courts.gov.bs/	www.bahamas.gov.bs
		http://www.courts.gov.bs/			http://www.courts.gov.bs/
6	Barbados	http://www.caribbeancourtsofjustice.org/	http://www.caribbeancourtsofjustice.org/	http://www.caribbeancourtsofjustice.org/	http://www.caribbeancourtsofjustice.org/
7	Belice	www.belizelaw.org	www.belizelaw.org	www.belizelaw.org	www.belizelaw.org
		http://caribbeancourtsofjustice.org/	http://caribbeancourtsofjustice.org/	http://caribbeancourtsofjustice.org/	http://caribbeancourtsofjustice.org/
8	Bolivia	http://www.consumidor.gob.bo/	http://www.justicia.gob.bo/	http://www.justicia.gob.bo/	http://www.mintrabajo.gob.bo
		http://www.poderjudicial.gob.bo/Consejo/start.aspx	http://www.poderjudicial.gob.bo/Consejo/start.aspx	http://www.poderjudicial.gob.bo/Consejo/start.aspx	http://www.poderjudicial.gob.bo/Consejo/start.aspx
9	Sao Paulo (Brasil)	http://www.procon.sp.gov.br/categoria.asp?id=107	http://www.tj.sp.gov.br/	http://www.tj.sp.gov.br/	http://www.trtsp.jus.br/
		http://www.tj.sp.gov.br/			
10	Brasilia (Distrito)	http://www.procon.df.gov.br/	http://www.tjdft.jus.br/	http://www.tjdft.jus.br/	http://portal.mte.gov.br/delegacias/df/

	federal) (Brasil)	http://www.tjdft.jus.br/			http://www.trt10.jus.br/?mod=principal.php
11	Piauí (Brasil)	http://www.mp.pi.gov.br/procon/	http://www.tjpi.jus.br/site/Init.mtw	http://www.tjpi.jus.br/site/Init.mtw	http://portal.trt22.jus.br
12	Ontario (Canadá)	http://www.sse.gov.on.ca	http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca	http://www.ontariocourts.on.ca	http://www.labour.gov.on.ca
		http://www.ontariocourts.on.ca/scj/en/	http://www.mcsc.gov.on.ca http://www.ontariocourts.on.ca		
13	Ottawa (Ontario) (Canadá)	http://www.sse.gov.on.ca	http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca	http://www.ontariocourts.on.ca	http://www.labour.gov.on.ca
		http://www.ontariocourts.on.ca/scj/en/	http://www.mcsc.gov.on.ca http://www.ontariocourts.on.ca		
14	Isla del Príncipe Eduardo (Canadá)	http://www.gov.pe.ca/courts/supreme/	http://www.gov.pe.ca/courts/supreme/	http://www.gov.pe.ca/courts/supreme/	http://www.gov.pe.ca/courts/supreme/
15	Chile ⁴⁰	www.sernac.cl	www.poderjudicial.cl	www.poderjudicial.cl	www.dt.gob.cl
		http://www.ciudad.cl/			www.poderjudicial.cl
		http://www.mpuentealto.cl			
		www.temucochile.cl			
16	Colombia	http://www.sic.gov.co/en/	https://www.icbf.gov.co/	http://www.conciliacion.gov.co/	http://www.minproteccionsocial.gov.co/
		http://www.ramajudicial.gov.co/	http://www.ramajudicial.gov.co/	http://www.ramajudicial.gov.co/	http://www.ramajudicial.gov.co/
17	Costa Rica	http://www.consumo.go.cr/	http://www.poder-judicial.go.cr	http://www.poder-judicial.go.cr	http://www.mtss.go.cr/

⁴⁰ En Chile, las instituciones competentes para conocer de las causas relativas a los derechos del consumidor son los Juzgados de Policía Local, los cuales si bien se encuentran bajo la superintendencia del Poder Judicial no pertenecen a este sino que a cada Municipalidad donde se ubican. Es por ello, que para seleccionar los sitios Web a evaluar a este respecto, se incluyeron los Juzgados de Policía Local de las municipalidades que cumplieran los mismos requisitos seguidos para los países federales.

		http://www.poder-judicial.go.cr			http://www.poder-judicial.go.cr
18	Dominica	http://www.eccourts.org/	http://www.eccourts.org/	http://www.eccourts.org/	http://www.eccourts.org/
19	Ecuador	http://www.dpe.gob.ec	http://www.cortenacional.gob.ec/	http://www.cortenacional.gob.ec/	http://www.mrl.gob.ec/
		http://www.cortenacional.gob.ec/			http://www.cortenacional.gob.ec/
20	El Salvador	http://www.defensoria.gob.sv/	http://www.csj.gob.sv	http://www.csj.gob.sv	http://www.csj.gob.sv
		http://www.csj.gob.sv/			
21	California (Estados Unidos)	http://www.courts.ca.gov/	http://www.courts.ca.gov/	http://www.courts.ca.gov/	http://www.dir.ca.gov/
		http://www.dca.ca.gov/			
22	District of Columbia (Estados Unidos)	http://oag.dc.gov	http://cssd.dc.gov	http://www.dccourts.gov	http://mayor.dc.gov/DC/Mayor
		http://www.dccourts.gov	http://www.dccourts.gov		http://www.dccourts.gov
23	Idaho (Estados Unidos)	http://www.ag.idaho.gov/	http://healthandwelfare.idaho.gov/Children/ChildSupport/ChildSupportServices/tabid/370/Default.aspx	http://www.isc.idaho.gov/	http://labor.idaho.gov/dnn/idl/laborlaws.aspx
					http://www.isc.idaho.gov/
24	Granada	http://www.eccourts.org/	http://www.eccourts.org/	http://www.eccourts.org/	http://www.eccourts.org/
25	Guatemala	http://www.oj.gob.gt/	http://www.oj.gob.gt/	http://www.oj.gob.gt/	http://www.oj.gob.gt/
		http://www.diac.gob.gt/			http://www.mintrabajo.gob.gt:8080/org/funciones/inspeccion
26	Guyana	http://caribbeancourtsofjustice.org/	http://caribbeancourtsofjustice.org/	http://caribbeancourtsofjustice.org/	http://caribbeancourtsofjustice.org/
27	Haití				
28	Honduras	http://www.sic.gob.hn/proteccion/inicio.aspx	http://www.poderjudicial.gob.hn/	http://www.poderjudicial.gob.hn/	http://www.trabajo.gob.hn/
		http://www.poderjudicial.gob.hn/			http://www.poderjudicial.gob.hn/
29	Jamaica	http://www.consumeraffairsjamaica.gov.jm/	www.supremecourt.gov.jm	www.supremecourt.gov.jm	www.supremecourt.gov.jm

		www.supremecourt.gov.jm			http://www.mlss.gov.jm
30	Estado de México (México)	http://www.profeco.gob.mx/	http://www.pjedomex.gob.mx/web2/	http://www.pjedomex.gob.mx/web2/	http://www.pjedomex.gob.mx/web2/
		http://www.pjedomex.gob.mx/web2/			
31	Distrito Federal (México)	http://www.profeco.gob.mx/	http://www.poderjudicialdf.gob.mx	http://www.poderjudicialdf.gob.mx	http://www.juntalocal.df.gob.mx/
		http://www.poderjudicialdf.gob.mx			
32	Chiapas (México)	http://www.poderjudicialchiapas.gob.mx	http://www.poderjudicialchiapas.gob.mx	http://www.poderjudicialchiapas.gob.mx	http://www.poderjudicialchiapas.gob.mx
			http://www.difchiapas.gob.mx/		http://www.trabajo.chiapas.gob.mx/
33	Nicaragua	http://www.poderjudicial.gob.ni/	http://www.poderjudicial.gob.ni/	http://www.poderjudicial.gob.ni/	http://www.mitrab.gob.ni/servicios/inspeccion-del-trabajo
		http://www.mific.gob.ni/			http://www.poderjudicial.gob.ni/
34	Panamá	http://www.organojudicial.gob.pa/	http://www.organojudicial.gob.pa/	http://www.organojudicial.gob.pa/	http://www.mitradel.gob.pa/
		http://www.acodeco.gob.pa/			http://www.organojudicial.gob.pa/
35	Paraguay	http://www.pj.gov.py/	http://www.pj.gov.py/	http://www.pj.gov.py/	http://www.pj.gov.py/
		http://www.mic.gov.py/v1/node/62			
36	Perú	http://historico.pj.gob.pe/	http://historico.pj.gob.pe/	http://historico.pj.gob.pe/	http://historico.pj.gob.pe/
		http://www.indecopi.gob.pe/			http://www.mintra.gob.pe/
37	República Dominicana	http://www.poderjudicial.gov.do/	http://www.poderjudicial.gov.do/	http://www.poderjudicial.gov.do/	http://www.poderjudicial.gov.do/
		http://www.proconsumidor.gob.do/			
38	San Cristóbal y Nieves	http://www.eccourts.org/	http://www.eccourts.org/	http://www.eccourts.org/	http://www.eccourts.org/

39	Sta. Lucía	http://www.eccourts.org/	http://www.eccourts.org/	http://www.eccourts.org/	http://www.eccourts.org/
40	San Vicente y las Granadinas	http://www.eccourts.org/	http://www.eccourts.org/	http://www.eccourts.org/	http://www.eccourts.org/
41	Surinam				
42	Trinidad y Tobago	http://www.ttlawcourts.org/ http://www.consumer.gov.tt/	http://www.ttlawcourts.org/	http://www.ttlawcourts.org/	http://www.ttlawcourts.org/
43	Uruguay	http://www.poderjudicial.gub.uy/ http://www.consumidor.gub.uy/	http://www.poderjudicial.gub.uy/	http://www.poderjudicial.gub.uy/	http://www.poderjudicial.gub.uy/
44	Venezuela	http://www.indepabis.gob.ve/ http://www.tsj.gov.ve/	http://www.tsj.gov.ve/	http://www.tsj.gov.ve/	http://www.tsj.gov.ve/ http://www.minpptrass.gob.ve/