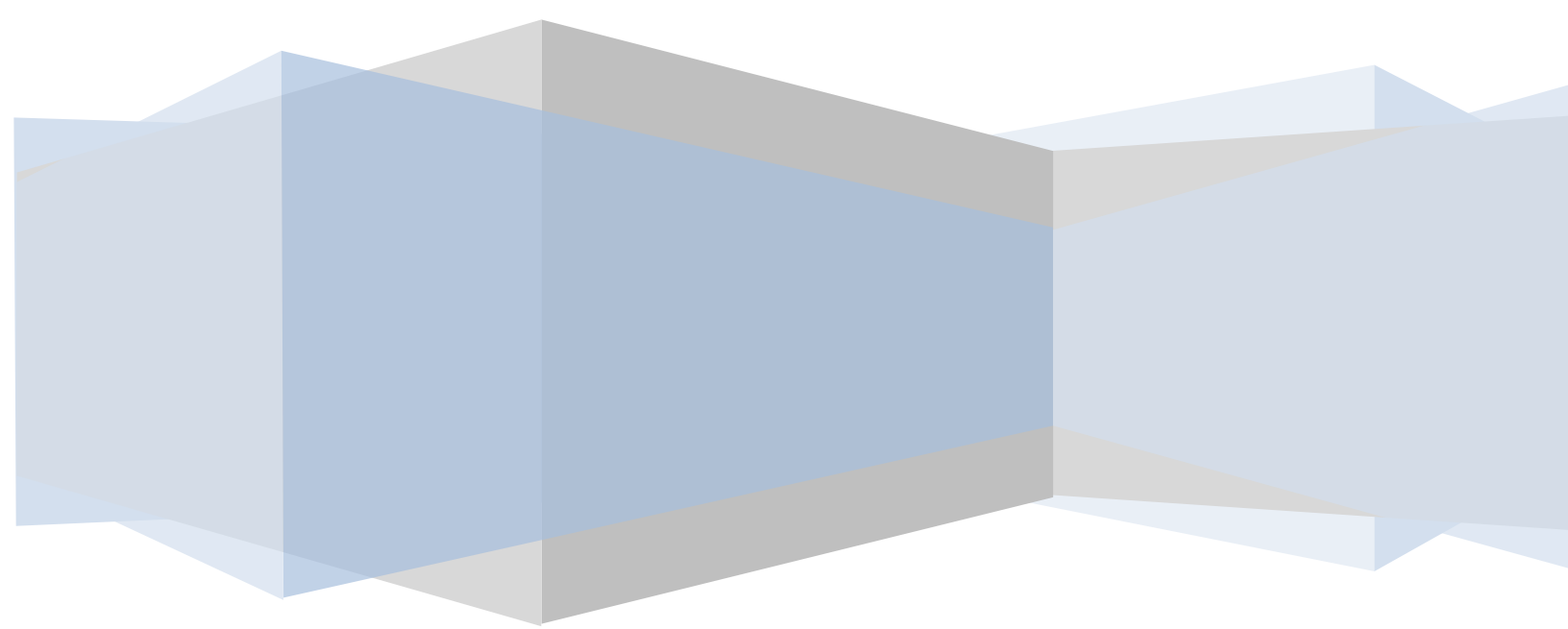


# Matriz de Levantamiento de Información Poderes Judiciales

El impacto de las Tecnologías de Información en  
el acceso a la información judicial y a la justicia  
por parte de la ciudadanía

**Elaborado por CEJA**



## Contenido

Datos para el llenado de la matriz.....	2
Ítem I. Aspectos Contextuales a nivel país.....	3
Ítem II. Aspectos Contextuales a nivel Poder Judicial .....	4
II.1. Aspectos determinantes en el “modelo de institución”, perfil del Poder Judicial.....	4
II.2. Perfil Tecnológico Poder Judicial.....	6
Ítem III TICS en el Poder Judicial .....	13
Antecedentes .....	14
Herramientas para mejorar la gestión y desempeño .....	15
Para mejorar el acceso a la justicia: .....	18
TICs para brindar mayor acceso a la Información judicial.....	19
Herramientas TICs para otorgar mayor acceso a servicios judiciales .....	21

**Datos para el llenado de la matriz**

País	
Institución	
Dirección física	
Teléfono	
Fax	
Página Web	
Correo Electrónico	
Nombre	

## Ítem I. Aspectos Contextuales a nivel país

Dado que el objetivo del proyecto es evaluar la implementación de TIC en el sector justicia, con un enfoque primordialmente en la ciudadanía y su uso efectivo, es esencial contar con información acerca del contexto, la realidad nacional en que esas herramientas tecnológicas son implementadas. De esta manera, se intenta dar información que pueda ayudar al lector a tener una idea estimada acerca de la capacidad de otorgar servicios de calidad, y por otro lado de acceder a ellos.

Algunos datos generales que pueden serán utilizados para describir brevemente el contexto:

- Descripción básica del territorio objeto del estudio
- Población (total, de población indígena y de género)
- Producto Interno Bruto
- Tasa de pobreza e indigencia
- Tasas de escolaridad y analfabetismo
- Índice de Desarrollo Humano, Índice de Gini

Luego, habrá una sección de aspectos contextuales a nivel de tecnología que tendrá por objeto caracterizar el nivel de desarrollo del país sobre algunos aspectos clave para caracterizar el grado de penetración de tecnologías.

Para ello, se recomienda usar los datos de instituciones como Naciones Unidas, que desde el 2003 a través de la UNPAN (United Nations Public Administration Network), viene midiendo los logros y avances en materia de e-Gob de distintos países y de la expansión del concepto de la e-participación a nivel mundial<sup>1</sup>. Además, otros datos relevantes en materia de infraestructura de TICs que posee el Banco Mundial a través de su aplicación Web “ICT At-a-Glance”<sup>2</sup>, donde se concentra información de diversas fuentes, principalmente, la Unión Internacional de Telecomunicaciones.

De esta manera, los datos a utilizar y describir son:

- Ranking Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico de Naciones Unidas (en comparación con otros países de la región)
- Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones (Naciones Unidas)

<sup>1</sup>Mayor información en: [www.unpan.org](http://www.unpan.org)

<sup>2</sup>Disponible en: <http://go.worldbank.org/VIHVLCM290>. Visitado por última vez el 09 de junio de 2011.

- Índice de Capital Humano (Naciones Unidas)
- ICT At-a-Glance (Datos del Banco Mundial)

## Ítem II. Aspectos Contextuales a nivel Poder Judicial

Al igual que el ítem anterior, esta dimensión tiene por objeto obtener información que es relevante a la hora de analizar la implementación de nuevas tecnologías en los sistemas judiciales con un enfoque marcado en lograr un mayor acceso a la justicia, por cuanto de poco sirve tener información acerca de las diversas herramientas tecnológicas sin tener conocimiento acerca del contexto en el que son implementadas.

### II.1. Aspectos determinantes en el “modelo de institución”, perfil del Poder Judicial

Para los fines de este instrumento, la información que debe completar la institución es la siguiente:

II.1.1. Enunciar principales organismos que conforman el sistema judicial del país evaluado y describir sus principales funciones.

[Escribir texto]

II.1.2. Describir como se conforma el Poder Judicial en cuanto a administración, gestión y gobierno judicial (Por ej., la estructura administrativa del poder judicial, gestión de los despachos judiciales, quien toma las decisiones en la materia, organigrama, etc.)

[Escribir texto]

II.1.3. Describir como se conforma el Poder Judicial en cuanto a lo jurisdiccional

[Escribir texto]

II.1.4. De manera general, describir el sistema procesal penal de su país (adversarial, por audiencias, escrito, inquisitivo, etc.).

[Escribir texto]

II.1.5. De manera general, describir el sistema procesal civil (y especiales como familia, laboral, etc.) de su país.

[Escribir texto]

II.1.6. Presupuesto Judicial (datos por año, describir si es que hay presupuesto establecido por Ley, forma de establecerlo, etc.)

**Tabla N°**  
**Presupuesto Poder Judicial**  
**(2008-2010)**

<b>Año</b>	<b>Monto en US\$</b>	<b>Monto en moneda local</b>
2010		
2009		
2008		

**Fuente:**

[Escribir texto]

### II.1.7. Recursos Humanos

**Tabla N°7**  
**Recursos Humanos Poder Judicial**  
**(2008-2010)**

<b>Dato</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Cantidad total de juezas y jueces			
Cantidad total de personal operativo			
Cantidad personal de apoyo			

**Fuente:**

[Escribir texto]

## II.2. Perfil Tecnológico Poder Judicial

El objetivo de esta sección es levantar información relativa a la infraestructura tecnológica con que cuenta el Poder Judicial del país evaluado, el marco normativo que regula el uso de TICs, y las adecuaciones normativas que fueron necesarias para su implementación, y sobre la estrategia en materia de TICs que fue o es seguida por la institución.

### II.2.1. Infraestructura y equipamiento tecnológico

En primer lugar, se busca obtener datos relativos al equipamiento e infraestructura en general que posee el Poder Judicial para brindar los servicios TICs a los usuarios. Esta información, puede ser brindada por las propias instituciones, como en algunos casos se encuentra disponible en sitios Web, informes anuales, etc.

**Tabla N°8**  
**Infraestructura y Equipamiento Tecnológico Poder Judicial**

Equipamiento	Dato
Computadores total	
% de Computadores de escritorio	
% de Computadores portátiles	
% de Computadores conectados a Internet	
% de Computadores conectados a Intranet	
Cantidad de equipos servidores	
Indicar los diferentes tipos de conexión utilizada en la Red Institucional del Poder Judicial (incluyendo redes Wan y Lan) se debe indicar porcentualmente los diferentes tipos: ISDN, frame Relay, fibra óptica, enlaces dedicados, ATM, etc	
Indicar porcentualmente los sistemas operativos instalados - sean estos privativos o de código abierto-, utilizados por las computadoras (de escritorio y portátiles) y equipos servidores	
Indique porcentualmente la cantidad de equipo de acuerdo con las siguientes categorías:  Clase A: >= 1 GB de Memoria Clase B: >=512MG o < 1GB Clase C: < 512 MG	
Indicar si utilizan si consideran en su plataforma tecnológica y sistemas de información aspectos como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Firma Electrónica</li> <li>• Virtualización de Equipos</li> <li>• Consideran aspectos de Neutralidad Tecnológica</li> <li>• Tienen implementados Data Center</li> <li>• Fuentes de energía</li> <li>• Anotar otros que consideren pertinentes</li> </ul>	

**Fuente:**



[Escribir texto, describiendo el equipamiento que posee el Poder Judicial del país evaluado]

II.2.2. Presupuesto en implementación de TICs (datos por año, describir si es que hay presupuesto establecido por Ley, forma de establecerlo, etc.)

**Tabla N°**  
**Presupuesto Poder Judicial**  
**(2008-2010)**

<b>Año</b>	<b>Monto en US\$</b>	<b>Monto en moneda local</b>
2010		
2009		
2008		

**Fuente:**

[Escribir texto, describiendo el equipamiento que posee el Poder Judicial del país evaluado]

II.2.3. Marco normativo que regula el uso de TICs (por ejemplo, relativo a protección de datos, uso de firma electrónica, expediente electrónico, tramitación electrónica de causas, notificación electrónica, acceso a la información, etc.). Enunciar y describir, tanto respecto de aquellas de origen legislativo como aquellas propias de la institución.

[Escribir texto, describiendo el marco normativo que regula y/o que fue necesario para la implementación de TICs en el Poder Judicial del país evaluado]

II.2.4. Estrategia en materia de TICs

Se intenta recolectar información acerca de la estrategia, la estructura organizacional, las políticas, y el proceso establecido para promover, coordinar, y para gestionar el uso de tecnologías de

información en el sistema de justicia. Se acompañan algunas preguntas que pueden facilitar el desarrollo de este punto:

- ¿Existen unidades especiales dentro o fuera de los departamentos gubernamentales a cargo de un “plan estratégico” en materia de implementación de TICs en la administración de justicia?

[Escribir texto, describiendo estrategia en materia de TICs]

- ¿Esta oficina, qué tipo de funciones cumplen dentro del plan estratégico? (diseño, desarrollo, implementación, monitoreo, evaluación de proyectos, capacitación, colocación de recursos, diseminación de información, definición de estándares, etc.)

[Escribir texto, describiendo estrategia en materia de TICs]

- En concreto, ¿Cuáles son las estrategias para organizar el avance en tecnología (por ej. para la implementación)?

[Escribir texto, describiendo estrategia en materia de TICs]

- ¿Hay estrategias específicas para implementar proyectos para casos específicos y con alcance limitado? (por ejemplo, aquellos que surgen fuera del plan estratégico) ¿Quién decide las prioridades?

[Escribir texto, describiendo estrategia en materia de TICs]

- ¿Quién es responsable de la aprobación presupuestaria de nuevos proyectos?

[Escribir texto, describiendo estrategia en materia de TICs]

- ¿Hay grupos de trabajo, grupos de usuarios, comités especiales, etc., para dar directrices en materia de tecnologías de la información? ¿Es posible dar un ejemplo de los miembros de estos grupos? (por ej. sólo jueces, jueces y fiscales, expertos y empleados)

[Escribir texto, describiendo estrategia en materia de TICs]

- ¿Cuál es el rol jugado por el Consejo Judicial, u organizaciones similares, en el área de las tecnologías de la información?

[Escribir texto, describiendo estrategia en materia de TICs]

- ¿La relación entre tecnología e independencia judicial es considerado un tema relevante en su país?

[Escribir texto, describiendo estrategia en materia de TICs]

- Los sectores vulnerables de la población, ¿son considerados en el desarrollo de sistemas o tecnologías de prestación de servicios judiciales?

[Escribir texto, describiendo estrategia en materia de TICs]

- ¿Cómo se supervisa y gestiona el plan estratégico de TICs?

[Escribir texto, describiendo estrategia en materia de TICs]

Además, en este punto se busca levantar información sobre la estrategia llevada a cabo por el Poder Judicial del País analizado desde tres perspectivas:

#### II.2.4.1.Existencia de una estrategia pública y transparente

[Escribir texto]

#### II.2.4.2. Políticas de seguridad informática

[Escribir texto]

#### II.2.4.3. Capacitación en materia de TICs

Con esta sección, se intenta obtener información acerca de la capacitación entregada por el poder judicial, u otras agencias, en el uso de tecnología en el sistema judicial. La idea es conocer como los programas de capacitación son planeados y quiénes reciben el entrenamiento en materia tecnológica.

Para el desarrollo de este acápite se sugieren las preguntas que aparecen más abajo, aunque es necesario considerar que son sólo ejemplos de posibles temas que pueden ser tratados, por lo

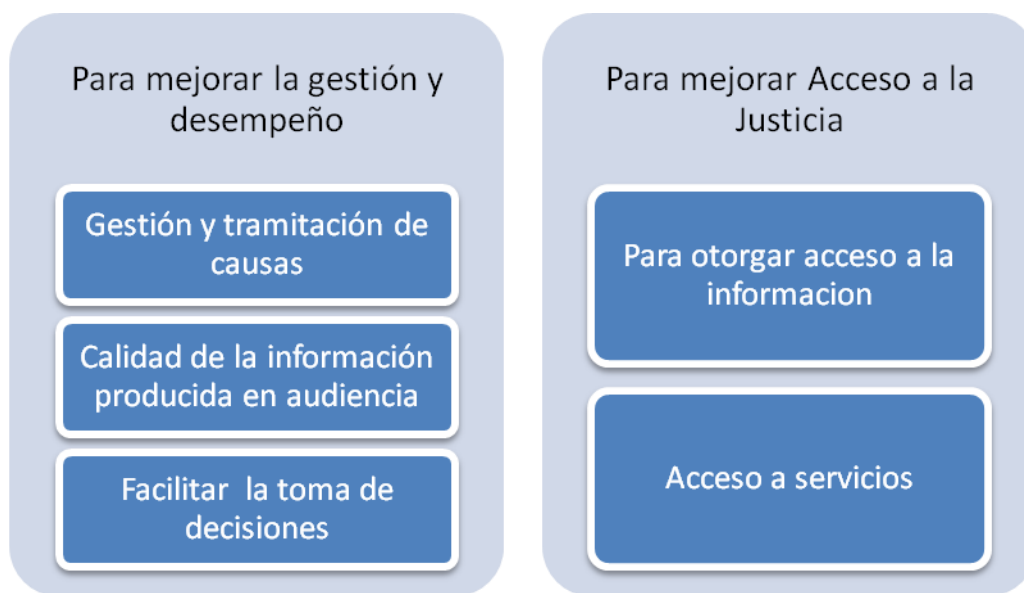
cual, no es necesario que sean utilizadas todas, por otro lado, también puede agregar temas de su interés.

- ¿La capacitación en materia tecnológica es entregada a todos los participantes del sistema judicial, incluyendo jueces, fiscales, empleados, abogados, etc.?
- ¿Es posible entregar cifras acerca de las personas que han sido entrenadas?
- ¿Es obligatoria la capacitación en materia tecnológica?
- ¿La organización es centralizada, o la responsabilidad de capacitar es dividida por áreas?
- ¿La capacitación en materia tecnológica es impartida localmente o en centros de capacitación específicos?
- ¿La entrega de capacitación en materia tecnológica es manejada por los tribunales o por otras agencias?
- ¿Hay escuelas judiciales de capacitación específicamente para la enseñanza en materia de tecnología? Si no, ¿Quién provee la capacitación judicial en materia de tecnología?
- ¿Se encuentra involucrado el personal de los tribunales en el diseño, organización y desarrollo de cursos de capacitación en materia tecnológica?
- ¿La capacitación en materia tecnológica incluye una enseñanza de conceptos básicos de computación o en materia Web?
- Existen políticas de capacitación en materia tecnológica?
- ¿Cómo han evolucionado las políticas de capacitación en materia tecnológica?
- ¿La capacitación en materia tecnológica es dada una vez y para todos o se hace de forma continua?
- ¿Hay servicios de soporte al usuario, cuando surgen dudas o problemas con las tecnologías? Indique cuales.
- ¿Se llevan a cabo medios de capacitación distintas a la presencial? (por ejemplo, e-learning, en cooperación con otras instituciones a distancia, por videoconferencia u otros medios electrónicos, etc.)

[Escribir texto]

**Ítem III TICS en el Poder Judicial**

En esta sección, la idea es describir las herramientas TIC implementadas de acuerdo a los usos o aplicaciones que estas pueden tener en la administración de justicia, los que pueden sintetizarse, de manera general, en dos. Primero, mejorar la gestión y el desempeño de las instituciones del sistema judicial en un sentido amplio, ya sea del despacho judicial a nivel estructural, como la organización de recursos humanos y materiales, como a su vez, respecto a la forma en que se manejan los casos. En segundo lugar, la implementación de TIC puede tener por objeto generar o mejorar el vínculo existente entre el sistema judicial, y las diversas instituciones que lo componen y la ciudadanía, mejorando el nivel de acceso a la justicia. Dentro de cada uno de estos dos objetivos generales, la idea es describir los tipos de herramientas tecnológicas, que servirán a dichos fines:



Para la descripción de las diversas herramientas tecnológicas clasificadas de acuerdo al cuadro anterior, se solicita seguir el siguiente esquema:

Nombre de la herramienta TIC						
Institución en la que ha sido implementada	Fecha de implementación	Desarrollador. Encargado de mejoras y actualizaciones.(por ejemplo interno-externo)	de y	Características (plataforma que utiliza, arquitectura, etc.)	Público objetivo	Finalidad, funciones
Datos y estadísticas de uso	Diversificación a nivel nacional(grado de implementación, materia y territorio)	Plan estratégico		Integración con otras instituciones/partes	Normas y manuales que regulan su utilización	Presupuesto, datos de costos, etc.

## Antecedentes

En esta sección se busca recopilar información general sobre el proceso de implementación de TICs en el Poder Judicial, primeros proyectos realizados, datos históricos, experiencias relevantes, desafíos afrontados, así como cualquier otro dato que sirva como antecedentes o introducción acerca de la implementación de TICs en el Poder Judicial del país analizado.

[Escribir texto]

## Herramientas para mejorar la gestión y desempeño

El uso de nuevas tecnologías en el sistema judicial puede ayudar a hacer más eficiente y efectiva la gestión en tribunales, tanto en lo que dice relación con los costos del proceso, los tiempos de demora, el manejo de causas, como en otras labores administrativas propias de un tribunal, etc.

Dentro de este ámbito caben aquellas herramientas para la gestión de la oficina judicial, gestión jurídica documental, monitoreo, informatización de registros, gestión de casos y manejo de audiencias, siendo de principal enfoque, estos dos últimos usos.

Algunas de las herramientas que pueden ser descritas son:

### ***Manejo y tramitación de causas y gestión del despacho judicial***

En este ámbito se incluyen sistemas informáticos de diversos niveles de complejidad. De esta manera, habrá algunos para el manejo y seguimiento de causas, de tramitación electrónica, intercambio de datos e incluso algunos que permiten la litigación en un ambiente Web sin necesidad de intervención humana. Desde sistemas que permiten la pura gestión documental, facilitando el registro, archivo y digitalización de documentos, permitiendo la existencia de procesos electrónicos, sistemas informáticos que permiten identificar con facilidad todos los datos de una causa y monitorear el desempeño de la oficina judicial, o el manejo de audiencias y del valioso tiempo de jueces, hasta otros que combinan estas características con otras más complejas como permitir la relación entre diversos actores del sistema judicial.



Se pide describir los sistemas que están actualmente en uso y su fecha de implementación, así como aquellos que se encuentran planeados para ser implementados, junto con la fecha estimada de ser efectivamente llevados a cabo. Además, se solicita distinguir entre sistema civil y criminal, así como la descripción de los problemas presentados durante su uso, Para cada tipo de aplicación, por favor identificar las instituciones en los que los sistemas son utilizados (tribunales de primera instancia, apelación, fiscalías, etc).

[Escribir texto]

***Nuevas tecnologías como herramienta de mejoramiento en la calidad de la información producida en audiencia y/o para facilitar el fallo de la causa.***

Las herramientas tecnológicas pueden ayudar a que la información llegue de la forma más clara posible a quien debe resolver, el juez, para que este pueda comprender a cabalidad los hechos del caso, y por otro lado, las herramientas tecnológicas pueden ayudar a que la información que de otro modo no podría ser entregada sí lo sea, por ejemplo, en el caso de un testigo que por fuerza mayor no pueda estar presente en la audiencia.

Además de lo anterior, en este ámbito de aplicación cabe la utilización de tecnologías que pueden ayudar al juez, además de obtener información de la mayor calidad posible, a preparar, redactar, y en general, a ejercer la labor jurisdiccional por excelencia, esto es resolver, de la mejor manera posible.

En este sentido, además de los usos en audiencias de TICS, cabrán sistemas de apoyo para la redacción de sentencias, y en general para la toma de decisiones. Por ejemplo, dentro de este ámbito encontramos escritorios electrónicos de trabajo (herramientas informáticas que permiten a jueces acceder a causas, intercambio de información dogmática con otros jueces mediante foros,

modelos estandarizados de resoluciones, mediante equipos móviles, etc.), implementación de tecnologías en las salas de audiencia, la utilización de videoconferencias, etc.

De esta manera, algunas de las herramientas que podrían ser descritas en este punto pueden ser:

➤ Escritorio de trabajo electrónico y sistemas de gestión jurídica documental

Bajo este título se intenta obtener que información los jueces recuperan electrónicamente y qué tipo de tecnología (procesadores de texto, dictado, reconocimiento de voz, etc.) utilizan para su labor. De esta manera, se incluyen las bases de datos internas o externas a las que puedan acceder jueces u otros funcionarios judiciales para el desempeño de sus labores.

La información que es relevante levantar dice relación con qué tipo de base de datos electrónica está disponible para los jueces y funcionarios (sistemas jurídicos documentales y legislativos que permitan acceder a jurisprudencia, sentencias, doctrinas, tesauros y digestos, registros, calendario, etc.), si cuentan con motores de búsqueda, si tienen acceso electrónico a otras bases de datos disponibles (por ej. Sistemas de reporte de historia criminal, sentencias de otros tribunales, sentencias de tribunales superiores, leyes, departamento de servicios penitenciarios, departamento de finanzas, registro de tráfico, registros comerciales, etc.).

➤ Tecnología para la sala de audiencias

Dentro de este tipo de herramientas, pueden describirse que tecnologías (por ej. Grabaciones de video, transcripción asistida computacionalmente, transcripción en tiempo real, grabación de audio, sistemas de reconocimiento de voz, etc.) son usadas para tomar el registro de las audiencias en tribunales. Además, caben aquellos sistemas de soporte para litigación y tecnología para manejar y presentar la evidencia (por ej. Presentaciones multimedia, simulación o animación computarizada, etc.).

Otra de las herramientas que pueden incluirse dentro de este acápite son los sistemas de videoconferencias, siendo relevante saber para qué tipo de casos son usados, el tipo de equipamiento, forma de asegurar la confidencialidad de las discusiones entre las partes y sus abogados, así como de la existencia de normas y manuales internos que regulen su utilización.

[Escribir texto]

### **Para mejorar el acceso a la justicia:**

Se refiere a la utilización de herramientas, normalmente basadas en tecnologías Web para dar mayor acceso a la información y facilitar el acceso a diversos servicios judiciales, y así mejorar la relación de los órganos del sistema de justicia/ciudadanos

Esta sección debe centrarse en aquellas TIC que tienen por objeto superar barreras de acceso a la justicia, como la distancia o la falta de conocimiento o información, mediante la utilización principalmente de tecnología Web para mejorar la relación de las instituciones del sector justicia con los ciudadanos.

Para fines de este trabajo, hemos identificado dos grandes utilidades de las TIC que pueden ser importantes a la hora de alcanzar mayores estándares de Acceso a la Justicia y en la relación sistema de justicia/ciudadanos. En primer lugar, la utilización de TIC como medio para otorgar

acceso a la información de utilidad a los ciudadanía, y en segundo lugar, como medio para otorgar mayor acceso a diversos servicios judiciales.

## TICs para brindar mayor acceso a la Información judicial

El Derecho de Acceso a la Información es un derecho humano reconocido en Tratados Internacionales de Derechos Humanos consistente en el derecho que asiste a toda persona de tener acceso a información pública que se encuentra en manos de los órganos del Estado. Su consagración como derecho fundamental radica en el carácter esencial que este tiene para el buen funcionamiento y fortalecimiento del sistema democrático representativo de gobierno<sup>3</sup>.

Esto es aún más importante en relación con los órganos del sistema judicial, en primer lugar, porque normalmente los funcionarios o miembros que los componen no son elegidos mediante sufragio, por lo cual, de no publicarse o de no existir la posibilidad de acceder a la información por ellos producida, o a aquella relativa a quienes son dichos funcionarios, no habría posibilidad alguna de controlar su labor, por ejemplo la de los jueces, la cual, hoy en día va mucho más allá de ser simples terceros imparciales, sino que "...su intervención en el sistema político es profunda, influyendo –en algunos casos de manera muy sofisticada– en el vínculo entre el Estado y la ciudadanía, y en las relaciones entre los distintos actores sociales...en los procesos de formulación de políticas públicas, en el reconocimiento y protección de derechos, y en el control de los restantes poderes del Estado"<sup>4</sup>. En segundo lugar, tiene la importancia de que sirve como medio de fortalecimiento de gobernabilidad al interior del Poder Judicial<sup>5</sup>.

Además, la posibilidad de acceder a mayor información de parte de un sistema judicial transparente y que rinda cuentas a la ciudadanía puede servir como forma de mejorar su imagen frente a la ciudadanía<sup>6</sup>. Y por último, para los ciudadanos, el acceso a información puede serles de utilidad a la hora de tomar decisiones, que muchas veces, pueden escapar a lo puramente judicial. Por ejemplo, si un ciudadano pertenece a una agrupación medioambiental, las sentencias judiciales en la materia para él serán de un alto interés, aun cuando dicho interés no consista

---

<sup>3</sup> Corte IDH, Caso Claude Reyes y otros Vs. Chile, Fondo, Reparaciones y Costas, Sentencia de 19 de septiembre de 2006, Serie C No. 151, párr. 86

<sup>4</sup>Asociación por los Derechos Civiles (ADC), Área Judicial, "Acceso a la Información y Transparencia en el Poder Judicial, Guía de Buenas Prácticas en América Latina", pág. 11. Disponible en: <http://siteresources.worldbank.org/PSGLP/Resources/accesoalainformacionytransparencia.pdf>

<sup>5</sup> Sobre los sistemas de información y la gobernabilidad de los órganos judiciales consultar: Alberto Binder, Juan Enrique Vargas y Cristián Riego, "Los Jueces y la Información. Sistemas de Información e Instituciones Judiciales en el Marco de la Reforma Judicial", en CEJA, Revista Sistemas Judiciales, Año 3, No 6. Disponible en: [http://www.cejamericas.org/doc/documentos/REV\\_6\\_jueces-informacion.pdf](http://www.cejamericas.org/doc/documentos/REV_6_jueces-informacion.pdf)

<sup>6</sup> Para mayor información sobre índices de percepción ciudadana respecto a los órganos judiciales ver: CEJA, Reporte sobre la Justicia en las Américas 2008-2009, Indicadores Cualitativos, disponible en: <http://www.cejamericas.org/reportes/2008-2009/>

específicamente en litigar sino en tomar decisiones particulares vinculadas al ejercicio de su actividad.

Dentro de las herramientas que se incluyen en esta categoría encontramos las bases de datos públicas, las cuales “...constituyen, probablemente, la aplicación que ha tenido una mayor extensión y que goza de un mayor uso por parte de los operadores jurídicos. En la actualidad las bases de datos más extendidas son las que procesan información sobre normativa y sobre jurisprudencia, vinculada en algunos casos a información doctrinal”<sup>7</sup>, y otras aplicaciones para el intercambio de información con la ciudadanía, como servicios de información mediante mensajería de texto.

Algunos de los aspectos a describir:

- **Análisis sitio Web de herramientas para proveer acceso a la información**

Este acápite debe centrarse primordialmente en la descripción de las distintas aplicaciones, o funciones que presentan los sitios Web de las principales instituciones del sistema judicial del país en cuestión que tengan por finalidad entregar información de utilidad como para ciudadanos, como a su vez, para cumplir estándares democráticos de rendición de cuentas y transparencia. Para estos fines, se recomienda la utilización de pantallazos o *screenshots*.

[Escribir texto]

- **Otras herramientas de TICs para otorgar acceso a la información**

---

<sup>7</sup> Pedro FabraAbat y otros, Borrado del Estudio Comparado Proyecto “E-Justicia: La Justicia en la Sociedad del Conocimiento. Retos para los Países Iberoamericanos”, preparado para la XIII Cumbre Judicial Iberoamericana, pág. 112.

Aquí es posible levantar información acerca de las principales herramientas implementadas por los organismos del sistema judicial para facilitar el acceso a la información judicial al público en general. Por ejemplo, la utilización de kioscos en lugares apartados que no posean Internet, servicios de información mediante SMS, programas específicos para grupos vulnerables, y cualquier otra herramienta distinta a la sola utilización del sitio Web. Algunas preguntas que pueden servir de guía

- ¿Utilizan las instituciones del sector justicia redes sociales y otros medios masivos que utilicen la plataforma de Internet (por ejemplo, podcast) como forma de mantener informados e interactuar con los ciudadanos?
- ¿Existen políticas o medidas para asegurar que quienes no tengan acceso a internet de forma privada, puedan acceder a estos servicios de manera electrónica?
- Los sectores vulnerables de la población, ¿son considerados en el desarrollo de sistemas o tecnologías para otorgar información?
- ¿Qué otras herramientas tecnológicas son utilizadas, además del sitio Web institucional, para brindar información de utilidad a los ciudadanos?
- ¿Qué medios y/o aplicaciones son utilizados para efectuar envíos de información? (ej. Internet, Web, Telefonía Móvil, etc.)

[Escribir texto]

## Herramientas TICs para otorgar mayor acceso a servicios judiciales

Este segundo nivel de utilización de TICs, especialmente tecnología Web, implica un mayor acceso ciudadano a servicios que son entregados tradicionalmente por el sector, y que si normalmente eran de difícil acceso para los ciudadanos, ahora, mediante el uso de nuevas tecnologías acceder a ellos es más simple.

En este sentido, la implementación de nuevas tecnologías debe hacerse con el objeto de ampliar el espectro de usuarios, llegar a la mayor cantidad de ciudadanos posible, y por el contrario, cuidando de que su imposición no se transforme en una barrera insalvable de entrada para aquellos que tienen menos recursos.

Más allá de lo anterior, el uso de tecnologías de la información y comunicaciones puede ayudar a que los servicios judiciales, dado que no exigen trámites presenciales y por papel, son más rápidos y de menores costos, y dada la masificación del uso de la Internet, pueden llegar a un mayor número de individuos, mejorando por consiguiente el acceso a la justicia de la sociedad en general.

#### - **Análisis de los servicios proveídos por el sitio Web**

En primer lugar, debe describirse los diversos servicios judiciales que son prestados por las instituciones del sistema mediante sus sitios Web para sus usuarios. Para ello, el enfoque será el nivel de interacción que permiten al ciudadano de acuerdo a los estándares de gobierno electrónico interactivo, transaccional y conectado. Además de lo anterior, deben ser distinguidos de acuerdo a al tipo de usuarios que son dirigidos, toda vez que el acceso a ellos puede requerir o no de un usuario y clave dependiendo de si son destinados a litigantes o a la ciudadanía en general.

Al igual que en el caso de las herramientas para otorgar acceso a la información, estas deben ser descritas en detalle en cuanto a sus características y funciones de acuerdo al esquema antes presentado, explicando que es lo que permiten realizar al usuario, y tomando “screenshots” o pantallazos de cada aplicación.

[Escribir texto]

- **Otras herramientas tecnológicas para brindar acceso a la justicia**

Aquí es posible describir otras herramientas tecnológicas que posea el Poder Judicial para brindar mayor acceso a servicios judiciales a sus usuarios, distintas a aquellas herramientas contenidas en el sitio Web institucional. Por ejemplo, la utilización de kioscos repartidos en la ciudad para el pago de multas de tránsito como ocurre en Singapur.

Para el desarrollo de este acápite se sugieren las preguntas que aparecen más abajo, aunque es necesario considerar que son sólo ejemplos de posibles temas que pueden ser tratados, por lo cual, no es necesario que sean utilizadas todas, por otro lado, también puede agregar temas de su interés.

Algunas preguntas que pueden servir de guía

- ¿Existen políticas o medidas para asegurar que quienes no tengan acceso a internet de forma privada, puedan acceder a estos servicios de manera electrónica?
- Los sectores vulnerables de la población, ¿son considerados en el desarrollo de sistemas o tecnologías para otorgar servicios judiciales?
- ¿Qué otras herramientas tecnológicas son utilizadas, además del sitio Web institucional, para brindar servicios judiciales a los ciudadanos?
- ¿Qué medios y/o aplicaciones son utilizados para efectuar envíos de información? (ej. Internet, Web, Telefonía Móvil, etc.)



[Escribir texto]