



## PORTALES INSTITUCIONALES

DOCTOR JULIO ALEJANDRO TÉLLEZ VALDÉS  
Investigador del Instituto de Investigaciones Jurídicas  
de la Universidad Nacional Autónoma de México

Muchas gracias. A mí me complace mucho, con la venia de ustedes, estar aquí presente en este Seminario Internacional; en este día 31 de octubre, porque precisamente hoy cumpla 33 años de haberme titulado como Licenciado en Derecho. Muchos dirán: “Mucho gusto”, sí, pero la peculiaridad es que desde hace 33 años oficialmente trabajo los temas de derecho en nuevas tecnologías; mi tesis fue precisamente sobre esos temas. Entonces, créanme que no ha sido fácil, y para mí es un verdadero motivo de beneplácito estar en el seminario y poder compartir con ustedes esta gran alegría.

En esta mesa se va a ver el tema de los portales, el panel común es *Portales Institucionales*. Ya es la recta final de este seminario y vamos a ver algunos aspectos generales, si les parece.

A grandes rasgos, sé que no es nuevo para ustedes, pero no está por demás decir que todo este tema de la transparencia y acceso a la información pública, de algún modo tiene dos componentes primordiales:

Por un lado, lo que es propiamente la administración pública en sus distintos niveles, pueda transparentar, rendir cuentas, actuar a los ojos de todo y propiciar, que esa es la idea de la transparencia de la información y rendición de cuentas, una participación de todos.

Y respecto a lo que es la sociedad, entiéndase la ciudadanía —y en este caso especial, para el efecto del seminario, los justiciables—, el que se pueda acceder a esa información, el tener una participación activa, y un tema que no sé si lo han llegado a verter sobre el particular, que es la contraloría social, ¿por qué no? Nosotros los ciudadanos como contralores.

Algunos de los principios básicos de la Ley de Transparencia, también ustedes lo saben, son: el acceso universal, en principio, cualquier persona interesada tendrá derecho a acceder a la información; el de publicidad, que en este caso se transparente y se rindan las cuentas; la protección de datos personales, que esto es relativamente nuevo, con motivo de la *Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento*, es evidente que tengamos que darle la suficiente importancia y también las instituciones independientes que, en este caso, pueden actuar sobre el particular.

Ahora bien, entremos en materia: *Transparencia Judicial*.

Transparencia Judicial implica confianza; de eso se trata, de que tengamos confianza. ¿La hay o no la hay?, ¿tenemos confianza en cómo resuelven o dirimen las controversias los jueces?

PÚBLICO: ¡Sí!

¿Sí? Digan, hablen. La transparencia se debe dar aquí. ¿Sienten que los jueces, magistrados y ministros son imparciales?

PÚBLICO: ¡Sí!

¿Sienten que los recursos públicos en materia del Poder Judicial de la Federación están bien encauzados?

PÚBLICO: ¡Sí!

PÚBLICO: ¡No!

Ya ven. ¿Sienten que se cumplen a cabalidad las obligaciones dentro del Poder Judicial?

PÚBLICO: ¡Sí!

PÚBLICO: ¡No!

Como ven, se dividen las opiniones, por lo cual pareciera que sí es importante hablar de transparencia judicial, porque si alguien hubiera dicho sí a todo, entonces, ¿saben qué? pues ya apagamos las luces y nos vamos. Implica que algo falta todavía.

#### *TIPOS DE INFORMACIÓN JUDICIAL*

A nivel institucional, lo que es la información administrativa, información sobre el desempeño institucional, información normativa y a nivel propiamente información judicial, todo lo que son las sentencias, las jurisprudencias y los asuntos en particular.

Este ciclo de lo que es el uso de un portal institucional, dice ahí: La transparencia judicial es cómo lograrlo, objetivos, darle un valor a la información, cómo atraer a los usuarios y, por supuesto, el que haya un suficiente tráfico.

Porque, ¿de qué sirve poner las cosas muy bonitas si la gente no sabe que existe ese portal de transparencia o, en su caso, les parece poco atractivo?

¿Cuáles son algunos objetivos de los portales de los órganos judiciales?

Un puente de comunicación y confianza, lo vuelvo a recalcar, con los justiciables; encontrar información específica, rendición de cuentas de los



funcionarios judiciales y clarificar, entiéndase explicar la información para que esta sea realmente transparente.

Elementos imprescindibles en cualquier portal de transparencia, llámese judicial o de cualquier índole son las siguientes: normatividad, un buen sistema de búsqueda y clasificación de la información, una calificación a la transparencia de la dependencia, confianza, valor de información, mejora continua y rendición de cuentas. Si no tiene estos elementos, no sirve ese portal. Punto, se acabó.

No tuve tiempo para explicitarles cada uno de ellos. Lástima.

Revisamos: Poder Judicial de la Federación, Suprema Corte de Justicia de la Nación, entramos a la página. Esto lo hice ayer para que fuera la información más actualizada.

Ayer entre al portal y aquí están las imágenes, en inglés *Screen Shots*, qué elegancia, bueno, son las imágenes en español. Como ven, en el menú principal aparece el rubro de transparencia. El que se ponga hasta el final no es que sea lo menos importante, simplemente ahí quedó, transparencia.

Viene el anuncio del seminario y por allá abajo también encontramos algunos rubros que pueden ser interesantes para efecto de transparencia.

Pero bueno, le di clic a transparencia, no me la quise jugar por si fallaba la conexión de *internet*, íse imaginan!, hagan de cuenta, le di clic a transparencia.

¿Qué encontré? Lo siguiente: En el marco del 6° constitucional, *tal, tal, tal*, documentos más solicitados por los ciudadanos y consulta de nuevos contenidos, entre ellos el seminario.

Y del lado izquierdo, en esa columna, vienen esos apartados obligatorios de los cuales tienen que dar cuenta todos los órganos gubernamentales, en este caso la Suprema Corte de Justicia de la Nación. ¿Correcto?

Este es el rubro de transparencia. Yo encontré que existe una guía para presentar solicitudes de información a través del portal de *internet* de la Suprema Corte de Justicia de la Nación para solicitantes.

Es decir, que tal parece que, en buena medida, la Suprema Corte de Justicia de la Nación está apostando mucho al uso de las nuevas tecnologías para poder, entre otras cosas, transparentar su gestión y rendir cuentas, lo cual me parece muy bien.

Porque ahora, a través del uso de las nuevas tecnologías podemos conocer el momento mismo en que se está generando la jurisprudencia y no tenemos que esperar dos años, a las Ediciones Mayo del *Semanario Judicial de la Federación*, que era cada dos años, ahora ya no.

Tan transparente que puedes ver en vivo cómo se están dando las cosas.

Un resumen general de solicitudes de acceso a la información, corte de septiembre de 2013: en septiembre 5 mil 318 solicitudes; acumuladas en lo que va del 2013, 37 mil 347.

Pero fíjense, en la columna de abajo, de colores, que si no la alcanzan a ver yo se la explico, aquí viene el acumulado y, por alguna razón hasta el momento, como les digo, 37 mil; el año pasado fueron 55 mil, pero por ahí hubo un año que no alcanzo a ver, creo que fue el 2008, 85 mil 368.

Es decir, que tal parece que este año se va a quedar más corto; 37 mil 347, estamos al final del décimo mes, y en diciembre yo no creo que muchos vayan a pedir información, más bien van a pedir juguetitos a Santa Claus.

Entonces, ¿por qué están pidiendo menos información las personas?  
¿Qué pasa?

Es decir, ¿ya no hay duda sobre la gestión de la Suprema Corte de la Nación, es que no les parece funcional o es que conocen poco sobre el funcionamiento del portal?; serían buenas preguntas el saber qué es lo que está sucediendo.

¿Qué es lo que espera la Suprema Corte de la Nación?, ¿qué haya más solicitudes de acceso a la información?

Si eso es lo que esperan, pues lamento decirles que están fallando. Si lo que esperaban es que hubiera menos solicitudes de información, porque entonces se puede interpretar que las cosas se están haciendo bien, ah, pues adelante. Yo no lo sé; o sea, realmente no sé si alguien de la Suprema Corte de Justicia ha hablado al respecto y sería interesante que nos digan qué es lo que esperan, si muchas o pocas solicitudes. Pero, en fin, ahí está el resumen y ahí lo pueden encontrar en la página.

Ahora vamos a ver al Consejo de la Judicatura. Esta es la página; por cierto, tuve problemas porque me metí a una página y luego me metí a otra página, pero esta consideré que era la actual, si no es así, alguien del Consejo que me diga: "Oye, espérame, no es".

Y en el menú del lado derecho vemos el tema de transparencia, es el antepenúltimo y allí vemos un micrositio específico sobre el tema de transparencia: *Transparencia, Acceso a la Información Pública Gubernamental y Protección de Datos Personales*.

Del lado izquierdo viene toda esa información obligatoria que deberán tener los portales de transparencia; que, atención, dicho sea de paso, es un portal dentro de un portal, por eso es que muchos le llaman un micrositio. ¿Sí me explico?



Y aquí habría que hacer la distinción entre el portal oficial propiamente dicho y el Portal de Transparencia, que el Portal de Transparencia habría que verlo bajo condiciones aisladas, autónomas o independientes, por las mismas características que reviste.

A mí me parece que eso no queda suficientemente claro, que habría dos tipos de portales: El oficial, propiamente dicho, y el de Transparencia.

Bien. Del lado derecho vienen algunos elementos significativos y yo le di a “Comité de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales”.

Ahora, aquí hay una duda, y luego si me pueden decir los del Consejo de la Judicatura Federal, porque va a haber oportunidad que ustedes hagan el uso de la palabra, a ver si me aclaran.

Veo que hay una Comisión para la Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental del Consejo de la Judicatura Federal y hay Comité de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Quiero entender que tienen funciones distintas, no quiero pensar que sea, imagínense, hablando de transparencia y con dos cuerpos colegiados que hagan, quizá, lo mismo; como que no sería buen ejemplo de transparencia. Pero quiero pensar que deben ser acciones o atribuciones distintas. A mí no me quedó suficientemente claro.

En este microsítio pueden entrar a lo que es la estadística judicial y está interesante porque puedes ver tabuladores, graficas, etcétera, de lo que es propiamente el accionar dentro del entorno del Poder Judicial, entonces me pareció interesante; aunque los abogados no somos muy afectos a la estadística, pero creo que en ocasiones es importante para poder realmente saber las acciones que se están desarrollando.

En la parte de arriba dice: Comité de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales y me apareció esta foto. Existen ahí unos libros, algunos videos sobre estos temas, existe el aula virtual y cursos presenciales de transparencia; pero lamento decirles que solo al personal del Poder Judicial de la Federación. No sé si sean tan privados como para que no los podamos ver; pero entonces se siente uno medio feo que, de repente, estás como muy imbuido en la transparencia y quieres ver elementos que están vedados exclusivamente para el personal, entonces digo que la transparencia está acotada, ojalá y nos pudieran permitir. ¿Qué es lo que hay ahí que no podamos ver nosotros?

Me parece que una verdadera transparencia es la posibilidad de que todos veamos la información que está ahí; y si no la voy a poder ver, pues no me la pongas ahí, por favor, no seas así. Mira aquí esto, pero tú no puedes verlo. No se vale.

Hay el aula virtual y los cursos presenciales de transparencia. Propuesta: Que los abran, si no se puede, pues no y ya; pero si no hay información de carácter reservada o confidencial, no sean así, compártanlo. Estamos en la sociedad de la información y el conocimiento, donde hay que compartir la información. ¿No, no les parece?, ¿están de acuerdo conmigo? Pues díganlo. Ah, ya no les gustó. Los que dijeron *no*, que nos expliquen por qué *no*. Transparencia en toda la extensión de la palabra. Listo.

Y aquí me encuentro que vuelve a hablar del Comité y veo a otras personas. ¿Quiénes son los miembros del Comité, las primeras o las segundas? No sé si unos eran de la Comisión y otros eran del Comité.

Por ahí encontré, me costó un poco de trabajo, pero ya saben que a los investigadores nos encanta estar escrudinando y fíjense que, en teoría, no era tan complicado de haber sabido dónde. En el Informe del año 2012, que rindió el Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, encontré esto, a ver qué les parece. Viene aquí a cuántas personas –no dice a quiénes– han amonestado públicamente, han apercibido privada, directamente; han suspendido, han inhabilitado y han sancionado.

¿Qué creen? Los números están del lado derecho y no los alcanzo a ver, pero ya ni modo. Pero si nos regresamos a la anterior, por ahí había: hostigamiento y trato inadecuado al personal, que son como 27. Hostigamiento, o sea, quiénes fueron los cochinitos o cochinitas que estuvieron hostigando al personal, no se sabe; o sea, se sabe que hubo hostigamiento, pero no se sabe de quién a quién.

La siguiente es de viáticos no comprobados en tiempo, ejercicio indebido del encargo, pagos indebidos a prestadores de servicio, pago indebido para el curso de un becario en el extranjero –que no ha de haber sido becario, ha de haber sido una amiguita muy cercana–. Y ahí está cuántos, en principio, inhabilitaron.

Vamos a ver. Magistrados de Circuito: inhabilitaron a un hombre; suspendieron a cuatro hombres, suspendieron a una mujer y ahí viene amonestación apercibida, pero ya no me sigo porque ya no tengo tiempo. Jueces de Distrito: destituyeron a cuatro hombres; en Secretaría del Tribunal: destituyeron a una mujer y suspendieron a un hombre; en Secretarías de Juzgado: destituyeron a un hombre, inhabilitaron a uno y suspendieron a otro. En Actuario Judicial, destituyeron a un hombre, suspendieron a un hombre y a una mujer. Total, los hombres son los mal portados ¿verdad? ¿Les extraña, chicas, que sucedan estas cosas? Entonces, que les den más oportunidades a ustedes, ¿no?

Total, les repito, es parte de la transparencia los malos comportamientos, pero no lo es todo, es solo una parte, y les digo, por ahí se las investigué y lo quise traer, para que vieran que yo sí hablo de transparencia, ¿por qué no? Soy un



académico y no tengo ningún vínculo con ninguna de las tres instituciones, así que puedo venirles a hablar con toda la libertad que caracteriza a un académico.

Vamos con el Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación.

Ahí está la página, está pletórica de información; ahora verán cómo estuvo esta. Viene abajo un rubro, nada más que hay que buscarlo muy bien, de transparencia, está en el cintillo verde, al final *Transparencia*, ¿correcto? Ahí está, de que está, está.

Ya nos metemos al micrositio de transparencia y viene un archivo PDF de una licitación pública, otro de licitación pública, órganos responsables de la transparencia y el contacto.

Del lado derecho, solicitud de seguimiento, cuotas de reproducción de información. Porque sí cuesta, una cosa es la transparencia pero otra cosa es que la información que te estén suministrando, ya sea en formato impreso o en formato magnético tú lo tienes que pagar, tampoco puedes andar de *gorrón*.

Guía virtual de trámites, transparencia y acceso a la información, consulta de contrataciones, índice de información reservada y transparencia en adquisiciones, y del lado izquierdo la información que obligatoriamente tienen que poner a la vista.

Encontré que, en el tribunal, existe una guía de trámites para transparencia y acceso a la información, pero es una guía virtual, no la puedes bajar en PDF, entonces tienes que estarle dando siguiente, siguiente y la vas leyendo. Estaría mejor tenerla en un formato PDF para, en su caso, imprimirlo; pero bueno, tienen una guía de trámites de transparencia.

Y encontré este índice de información reservada y está en función de las coordinaciones, de la Contraloría Interna, de las Direcciones Generales, de la Unidad de Control de Obras, Visitaduría Judicial de las Salas Regionales. Esa información reservada la puedes visualizar en función de cada uno de esos rubros, en específico.

También encontré esto de transparencia en adquisiciones, en donde puedes ver actualización del ejercicio presupuestal, adjudicación, contrato, pagos, sesión del Comité, etcétera. Es decir, todo lo que es la adquisición de bienes y servicios, entonces darle un seguimiento.

Ya no me logré meter a detalle para ver qué tan actualizada está la información, pero les repito, puedes tener a la vista la transparencia en materia de adquisiciones.

En el caso del Tribunal Electoral, porque no encontré las estadísticas, discúlpeme la Suprema Corte de Justicia y el Consejo de la Judicatura, no vi las estadísticas, solo encontré las del Tribunal y me costó trabajo.

En 2012 visitaron la página del Tribunal 2 millones 828 mil 827, el portal institucional. No queda claro cuántos de esos millones visitaron el micrositio de transparencia, sería interesante tener la estadística de cuántos visitaron el micrositio.

Y se descargaron un total de 56 millones 253 mil 163 documentos y la Unidad de Enlace y Transparencia del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación tiene un total de 529 solicitudes de información, y dice el Tribunal que se tardan siete días, aproximadamente, en dar respuesta. 529 para todo un año me parecen pocas. ¿No creen que había más dudas, más preguntas, más inquietudes que formular al Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación?

Yo pienso que sí, sobre todo que vinieron las elecciones y siempre hay actividad. A mí, en lo personal, me parecieron pocas, algo está sucediendo, vuelvo a lo mismo, algo está sucediendo, porque el índice es tan bajo.

Ya voy en la recta final, estoy respetando el tiempo. Vamos a ver, ¿qué podríamos considerar en torno a esto que estamos comentando?

Primero, el reto de lo que yo llamo la *cibertransparencia*, entiéndase el uso de esta tecnología de información y comunicación, para efecto también de rendición de cuentas en el ámbito judicial, debe convertir la información que ahí aparezca en un verdadero bien, útil para el ciudadano en general y los justiciables en particular.

No me sirve que me subas información que no me interesa o que no me reviste utilidad. La utilidad es un elemento primordial y, por cierto —entre paréntesis—, la información es un bien, es un bien intangible inmaterial, con un contenido económico intrínseco, que radica en su destino-utilidad. Por tanto, a mayor utilidad de la información, más importante, más valiosa, más valor agregado tendrá. Tener mucho cuidado en que la información que aparezca realmente sea útil.

Y segundo, vincularse, conectarse a estas nuevas tecnologías, a lo que es la *web 2.0*, no solo hacer uso de estos portales de *internet*, sino también de las redes sociales del *Facebook*, del *Twitter*, del propio *YouTube*, etcétera.

Creo que se podrían apoyar en más tecnología y no solo hacerlo, y no digo a la antigüita, el portal de *internet*, sino simplemente no quedarse en la ola de la *web 1.0*, sino ahora en la *web 2.0*, *transparencia 2.0*, suena bien ¿verdad?

Fíjense que por ahí tengo algunas propuestas de administración de justicia para el siglo XXI:

- ♦ Plan de Innovación Pública de Emisión Electrónica para la Décima Época, suena bonito ¿no? Estamos en la Décima Época, acuérdense.





- ◆ Un código de ética de buena emisión de justicia.
- ◆ Un proyecto de gobierno abierto para la transparencia, la comunicación, participación.
- ◆ Una promoción de evaluación de las políticas públicas en el marco de una estrategia de gobernanza.
- ◆ Un equilibrio en las cuentas públicas.
- ◆ Un plan de mejora en el sistema de contratación administrativa en el Poder Judicial de la Federación.
- ◆ El que se instrumente este anglicismo que va a ser muy recurrente, que es *Open Data*, y que la estrategia digital nacional, próximamente que será dada a conocer por el Presidente de la República, va a hablar y mucho sobre esto del *Open Data* y me parece que hay que trabajar arduamente sobre este tema del *Open Data* (apertura de datos públicos).
- ◆ El expediente electrónico virtual, que a mí me parece que todavía hay mucho qué desarrollar a ese respecto.

Se están haciendo cosas interesantes, pero creo que todavía habría mucho que desarrollar.

La implantación del Plan de Organización de las Opiniones Judiciales y un impulso a los servicios de administración judicial, porque en ocasiones hay controversias que se pueden dirimir a través de estos métodos alternativos, sin tener que echar a andar esta maquinaria a veces demasiado costosa.

Me parece que el buen uso de la mediación podría, en buena forma, mitigar la exagerada carga procesal que se tiene en estos órganos comentados.

Pues algunos generalmente terminan con una frase de no sé quién. Yo la quise acabar con una frase mía, y si les gusta bien y si no, pues ni modo, a ver qué les parece:

“En ocasiones, la verdadera transparencia no radica en lo que se dice que se hizo, sino en mencionar aquello mal hecho o que se dejó de hacer y el porqué de ello”.

Gracias.



## PORTALES INSTITUCIONALES

DOCTORA ISSA LUNA PLA

*Investigadora del Instituto de Investigaciones Jurídicas  
de la Universidad Nacional Autónoma de México*

Muchas gracias. Gracias por estar aquí esta mañana; muchas gracias por la invitación a los órganos del Poder Judicial de la Federación y al doctor Francisco Javier Acuña, por su convocatoria a este evento, esta mañana con ustedes.

Es de verdad un orgullo mirar este evento y no solamente ver que están todos conjugados aquí, sino que también que se ha hecho un gran esfuerzo para extender esta convocatoria a la participación de los órganos de la transparencia, de los Consejos de la Transparencia, la COMAIT, que es la organización de esos Consejos, que está bien representada en esta mesa, con el maestro Espinosa; y, por supuesto, gente del IFE, en fin.

Me parece que la convocatoria es extraordinaria. Venía platicando con mis colegas, en camino hacia este foro, que esto no sucede en otros países de América, ni siquiera en Estados Unidos; o sea, un foro de esta naturaleza, con esta cantidad de personas, con esta cantidad de instituciones, cooperando todos por ese objetivo, francamente es un logro regional.

Me piden que hable sobre este tema de los portales y yo me quiero enfocar un poco en las obligaciones de transparencia, que de alguna forma crearon estos microsítios –como les llama el doctor Julio Téllez–, que tienen que ver específicamente con la información de las instituciones de gobierno, las instituciones públicas, y que son una lista de requisitos que tienen que estar en línea y que se tienen que poner así.

Voy a hablar primero un poco sobre su origen, la forma en la cual esto se creó en las normas; después me voy a referir un poco más a la pregunta que ya se planteó aquí en esta mesa también, que es: ¿Para qué sirve esa información?, ¿para qué sirven esos microsítios o portales? Y segundo, ¿para qué pueden servir? Y con eso terminaré.

Hay que regresar un poco al origen de por qué se empezaron a hacer estos microsítios en México, particularmente. Cuando fue la aprobación y la discusión de la *Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, en México se trajeron a colación algunos de los principios internacionales sobre estas leyes de Acceso a la Información; entre ellos, uno que era muy básico, que es que cierta información mínima tiene que estar disponible.

Mínima, se imaginaban en el estándar internacional, pues claro, el directorio, el organigrama, lo que hace la institución; lo mínimo que tiene que estar ahí. Con eso en mente, algunas de las Legislaturas estatales empezaron ya a discutir cómo esto se iba a ver, cómo esto iba a aparecer. Y en la discusión de la Ley Federal, esto se concretizó, particularmente en el artículo 7° de la Ley, en el que se establecen todas estas obligaciones de lo mínimo, lo que es lo mínimo que se tiene que publicar.

Después, como supimos, se replicó esta extraordinaria tendencia de tener una Ley de Transparencia tan amplia en el resto de los estados y, al cabo de cuatro años, todos los estados de la República Mexicana ya tenían una Ley de Transparencia con una reglamentación específica y una implementación: no solamente eso, sino que además estaban implementando con oficinas de información, etcétera.

Ya quisiéramos que pasara eso con la reforma también de juicios orales, ¿verdad? Sucede que todos replicamos ese mismo modelo de tener ya en las páginas de *Internet* el desglose.

Hoy en día, si ustedes analizan cómo están comparativamente estos artículos en donde cada ley establece cuáles van a ser esos mínimos, pues se van a dar cuenta de que unos son muy largos y unos son muy cortitos; unos son una lista enorme y casi exhaustiva de lo que se tiene que poner en esos portales o en esos micrositos de *Internet*, cosa por cosa qué es lo que se tiene que establecer; y otros son muy generales y decir:

“Más o menos esto es lo que se tiene que poner y de ahí, lo que usted quiera poner como autoridad está bien; o información socialmente útil que considere subirla”.

Pero la tendencia ha sido en leyes como la de Aguascalientes, por ejemplo, desarrollar muy ampliamente este capítulo. Se ha convertido en un capítulo muy largo dentro de las leyes de transparencia porque tiene que ser muy específico; y luego como las leyes regulan, no solamente, al poder de la Administración Pública Federal, o en los casos de los estados, a los ejecutivos, entonces hacen apartados sobre qué va a tener que ser lo mínimo que tienen que poner todos los otros Poderes; lo que hace que estos artículos sean también mucho más amplios y hagan esta lista más grande.

Luego en una comprensión absolutamente técnica-jurista, las autoridades, en cumplimiento de su ley, fueron a los micrositos y pusieron artículo 7° –en el microsito–: fracción I, tal; fracción II, tal; fracción III, tal. Desde esa óptica es que esos micrositos fueron diseñados.

Ahora quiero hablarles de la filosofía o el objetivo y la meta detrás de esa información. Esa información, de acuerdo a todas estas leyes de Transparencia



y Acceso a la Información que tenemos en México, cumplen el objetivo de la rendición de cuentas, según algunas leyes; la transparencia, la administración y la gestión pública, cumplen también, en algunos casos, con la necesidad de combatir la corrupción y algunas leyes también hablan de esos objetivos, pero hasta ahí.

Dentro de los objetivos de las leyes de transparencia, nunca encontramos el objetivo de la credibilidad, de promover a la institución, de mejorar la organización de la información de la institución, de mejorar la imagen de la institución, de garantizar el acceso intelectual de las personas a la institución; sino que esos son objetivos que hemos ido entendiendo un poco sobre la marcha y con el gran recorrido que México tiene ya sobre estas normas. Pero dentro de la norma, estrictamente –y lo digo en un auditorio donde seguramente la gran mayoría son abogados–, entendemos que lo que dice la norma es que el objetivo tiene que ser la transparencia de la gestión.

Si por transparencia de la gestión entiendo subir mis minutas, subir las actas y subir estadísticas que nadie va a entender, hasta ahí me quedo, porque la ley me obliga a cumplir solamente eso. Entonces, nos hemos quedado como en una idea de la creación de estos micrositos o portales muy técnica, que no está conviviendo con ninguna de las necesidades y de los ambientes virtuales que ya nos expuso el doctor Julio Téllez y que son fundamentales.

No están conviviendo ni siquiera, tampoco con una necesidad de crear una participación y un discurso entre el usuario y la propia autoridad, a partir de esa información, es solamente: “Toma, te presento esta información. Cumplí con la ley fracción por fracción y puedes verlo ahí”.

En este ejercicio, los monitoreos que tenemos en México que generalmente son hechos por Organizaciones No Gubernamentales, pero también por las autoridades de la transparencia, los Organismos, los Consejos, los Institutos de la Transparencia, hacen monitoreo del cumplimiento de esta norma y revisan que efectivamente en la fracción I de tal artículo la obligación de transparencia esté completa dicha información, que esté el teléfono, el domicilio oficial del funcionario público, en fin.

Se han hecho monitoreos cada vez más sofisticados, por ejemplo, el monitoreo del IFAI, que incluso aleatoriamente algunas veces revisa, incluso, los viáticos y revisa el contenido de la información que se está publicando, porque con tanta información eso también se ha convertido, estos portales se han convertido en el *tapete de la sala de la abuela* en el que, cuando llegan las visitas, meten abajo del tapete un montón de basura, total, lo van a pisar y nadie se va a dar cuenta.

Así que, así se ha metido dentro de estas listas exhaustivas de información: viáticos incorrectos, viáticos no justificados, información que se quiere clasificar,

que se quiere esconder de alguna manera; se mete de algún modo dentro de estos índices de información clasificada; en fin, hay muchas maneras de aprovechar esa sobreinformación en un mar en donde sabemos que la utilidad de esa información es muy reducida o muy medida.

De manera que esa es la realidad en la que nos encontramos cuando revisamos estos portales de gobierno. Ahora, estos portales, además, tienen una serie de atributos que vale la pena resaltar.

No en todos los gobiernos del mundo tenemos este tipo de organizaciones y sistematización de la información, solo México tiene una ventana única, por ejemplo, el Portal de Obligaciones de Transparencia para todas las instituciones de la Administración Pública Federal, que resulta más bien que este micrositio se ha convertido en una base de datos, que realmente en un portal de navegación en el que se pueden hacer más cosas, como hablaremos a continuación; sino que es una base de datos y, como tal, requiere que las personas sepan utilizar esa base de datos, que sepas qué cargo tiene el funcionario que estás buscando, que sepas cuál es su nombre y apellido, que entiendas más o menos cómo se establecen los organigramas dentro de la Administración Pública, que tengas muy claro qué tipo de contrato estás buscando para poder encontrar la factura o los registros sobre esa información.

Requiere que el usuario tenga una información bastante experta sobre cómo se tiene que usar ese tipo de portales, y si no metes bien el apellido nunca te va a aparecer el funcionario, por lo tanto, tienes que saber exactamente que tienes que meterlo de diferentes maneras para poder lograr alguna búsqueda efectiva.

Todos estos portales se han convertido, como les decía, en bases de datos que son de usuarios que tienen que tener un conocimiento y capacidades de investigación; cosa que más de la mitad de los mexicanos en este país no tienen.

¿Para quién están dirigidos esos portales?

Además de cumplir con la obligación legal, de parte de la autoridad, es para un público muy reducido; para un público que tiene cualidades muy específicas y capacidades muy concretas y con intereses muy delimitados.

Estos portales también han estandarizado, al ser una base de datos, pues en un modelo de navegación y de usabilidad; cada vez que me meto a un portal de una entidad diferente, me doy cuenta de que son casi similares a los portales de las otras entidades o a los micrositios de otras entidades.

De manera que hemos estandarizado el mismo formato, con las fracciones y con toda esa información, para poder presentar esas obligaciones de transparencia.



Me voy a pasar a la pregunta más complicada dentro de mi exposición, que es: ¿Y para qué puede servir y cómo pueden estos portales abonar a otros objetivos de las propias instituciones, de las propias autoridades, que no sea solamente cumplir con la ley y poner las fracciones, como se dice así? Y también objetivos que tienen que ver con la participación ciudadana y con la confianza.

Yo decía hace un año, cuando fui invitada también a este seminario tan importante, que más información no equivale necesariamente a más confianza; es decir, poner tanta información o transparentar *per se*, no equivale necesariamente a abonar a la confianza de la institución, y que particularmente las instituciones del Poder Judicial de la Federación requieren, por la naturaleza de su labor, de una alta dosis de confianza.

Por lo tanto, aunque no esté establecido en las leyes de transparencia, bajo este mismo principio de transparencia se tiene que aprovechar.

Y es precisamente dentro de estos micrositos y dentro de estos portales, como ya lo ha expuesto el doctor Julio, donde se tiene que aprovechar la autoridad de ese gran y extraordinario instrumento para generar esa confianza y esa credibilidad.

Desde luego que tenemos que acotar este impacto, porque efectivamente, no sé, 30 más o menos, por ciento, de la población mexicana tiene acceso a *Internet*, es decir, esto va dirigido, aun así, a un grupo muy reducido; pero ese grupo reducido tiene capacidades de multiplicar la información y eso no se debe de menospreciar.

Usar esta extraordinaria oportunidad de transparentar información, me parece que es un gran desperdicio hacerlo solamente cumpliendo con la ley y con lo que dice la ley, que no está pensado en términos virtuales, que los legisladores no escribieron una ley para crear este tipo de efectos tan importantes, como es la credibilidad de las instituciones y la difusión de sus actividades.

Creo que se desperdician muchos de esos objetivos si no lo pensamos de manera más amplia.

Por ejemplo, a través de estos portales podemos cumplir con la ley, que sé que les importa mucho; también podemos resolver un problema concreto o un problema específico que tiene la propia institución, de credibilidad; por ejemplo, algún rumor o algún tipo de cuestionamiento social que se le está haciendo con base en una decisión, por decirlo así.

En lugar de que vaya el ministro y le explique a todas las personas: “Es que mire, aquí en mi proyecto de sentencia yo tenía esto, pero luego vinieron otros y me dijeron esto otro, y entonces yo tuve que cambiarlo y en aras de la negociación así quedó”.

Bueno, eso lo explicaron a tres o cuatro personas y ¿qué pasa con el resto?, ¿por qué esto no se socializó de tal manera, a través de este tipo de portales?

Les pongo un ejemplo; cuando sucedió que la CFE se quedó, digámoslo así, retomó todos los contratos que habían sido dejados por Luz y Fuerza, hubo una gran manifestación de la sociedad inconforme por las altas tarifas y la forma diferente en que se estaban haciendo los cobros, a través de la Comisión Federal de Electricidad.

Quien regula el derecho de los consumidores es la PROFECO, y lo que hizo la Procuraduría Federal del Consumidor fue subir un micrositio, dentro de su portal, para explicar, paso por paso, cómo se estaban cobrando los recibos de la luz en ese momento.

Y ese micrositio estaba completamente difundido no solamente por la PROFECO, sino también por la CFE. Es decir, no era solamente la obligación de una autoridad, sino también trabajar en conjunto con las propias autoridades, para poder determinar cuál iba a ser la política de información uniforme y redireccionar a aquellos que estaban inconformes para que conocieran esa información y su verdad.

Otro ejemplo, de particulares internacionales sobre este tipo de portales. Otros portales, además de resolver problemas focalizados, también atienden otras necesidades que están vinculadas con sus programas sociales.

No estoy hablando de que se tiene que violar la ley, ni trascender las obligaciones o las facultades de las instituciones; estoy hablando de potencializar esas instituciones y entenderlas solamente de otra manera, con otro paradigma.

Por ejemplo, el gobierno de la municipalidad de Quito tiene una agencia especial que se dedica al crecimiento económico de Quito y se llama *Con Quito* y este tiene un portal en el cual existe la capacidad de establecer redes de productividad entre usuarios, que es toda la población de Quito, los empresarios que están ofertando productos y aquellos que también tienen mercados laborales y los ofertan ahí.

Y a través de esto se establece una comunicación o una actividad, cosa que no vemos en nuestros portales. Nuestros portales son absolutamente autoritarios, por decirlo con algún término, la información va de aquí para allá y se acabó. Tenemos que pensar en portales que hagan o creen una participación y formulen eso dentro de la propia sociedad.

Hay portales, también, que establecen dentro de estos sus servicios, ¿cuáles son los servicios que se ofrecen? Nuestros poderes judiciales lo único que establecen son la consulta a las sentencias.



Un buen ejemplo de portales de consulta a las sentencias es el de Costa Rica, que tiene un montón de información, pero tiene también los resúmenes y tiene también información para orientar la lectura de estos. Tenemos que pensar también en el acceso intelectual de nuestros usuarios a estos portales y a esta forma de tenerlos.

Con esto voy terminando, porque como yo sí me quedé sentada, ya tengo aquí una lista de retardos, en donde a mí sí se me tomó el tiempo.

Concluyo con lo siguiente: necesitamos –como decía– pasar de un paradigma distinto, de conceptualizar estos portales. No solamente se trata de cumplir la ley, sino tenemos que pensar en lo que en inglés se les llama *the virtual environments* o los ambientes o entornos virtuales.

Estos entornos virtuales están determinados por una concepción de usuarios de infraestructura, de cómo se establece la infraestructura, de los servicios que se ofrecen y las aplicaciones a las que pueden tener acceso esos usuarios.

Por ahí pasan los estudios de por qué la gente no está transitando tanto por nuestras páginas, que por qué a la gente no le interesa lo que estamos haciendo en los poderes judiciales.

Por ahí pasa el estudio de entender eso y tenemos que entender qué es lo que sí les interesa del Poder Judicial a las personas. Las personas sabemos, como lo decía también en la conferencia anterior, que se interesan por los poderes judiciales cuando algún asunto les cae o cuando tienen enfrente algún interés personal.

Por lo tanto, tenemos que hacer que esa información esté focalizada a ese interés necesariamente, o a un interés común: ¿Qué puedo hacer yo, como ciudadano, cuando tengo ciertos problemas?

Focalizar información, particularmente cuando los ciudadanos tienen un juicio, han sido demandados, ¿qué se puede hacer? El manual de la persona que tiene un problema jurídico o que está llevando un proceso y no ha entendido bien cómo se lleva ese proceso.

Concluyo diciendo: Todo esto tiene que ser un proceso docente. Las páginas de *Internet*, los portales, los micrositiros, todos ellos son herramientas docentes que ustedes tienen a su disposición para explicar a la ciudadanía lo que hacen; generar esa credibilidad.

Me decían el año pasado, un juez de Ciudad Juárez, particularmente, me decía:

“Es que aunque yo abra mis audiencias y les explique a las partes cómo va el procedimiento, me dicen ‘no me importa, lo único que me importa es el resultado. Usted resuelva y ya cuando acabe de resolver, no me haga usted bolas, cuando termine viene y me dice qué es lo que pasó’”.



Tenemos que explicar estas partes, pero eso haciéndolo juez por juez sería un trabajo completamente exhaustivo y probablemente nos tardaríamos muchos años en hacer que esto se comprendiera.

Por lo tanto, usar estas herramientas en función de abonar a la labor del Poder Judicial, insisto, es uno de los paradigmas fundamentales que tenemos que pensar dentro de este tema. Muchas gracias.



## PORTALES INSTITUCIONALES

MAESTRA ANDREA VALERIA CABEZÓN PALOMINOS  
Coordinadora General del Centro de Estudios  
de Justicia de las Américas

Buenos días a todos. Primero agradecer la asistencia.

Es una responsabilidad, por no decir una presión, participar en el último panel de un Seminario que ha tenido un muy buen nivel de discusión. Esperamos no defraudar.

También agradecer a los organizadores, la invitación al CEJA (Centro de Estudios de Justicia de las Américas) para participar en este foro.

Nos interesaba mucho participar, no solo por la dimensión de la convocatoria que aprovecho en felicitar, sino también porque creemos que México está en un pie indicado de dar el siguiente paso en estos temas, en materia de transparencia y en materia de rendición de cuentas.

Y porque creemos que el programa está muy completo a nivel de temas, que son los asuntos no sólo de discurso, sino son los hechos reales en que hay que ponerse a trabajar.

Para los que no nos conocen, el Centro de Estudios de Justicia de las Américas es un órgano internacional del Sistema Interamericano, creado por la OEA hace ya más de 13 años, que tiene sede en Chile pero trabaja con la misión de apoyar e impulsar las reformas y procesos de modernización de todos los países miembros de la OEA.

Pero siempre –y aquí está la diferencia quizá con otros órganos técnicos– con una perspectiva de política pública; o sea, con el foco en el ciudadano.

En esta ocasión, les vengo a presentar dos indicadores que el CEJA viene trabajando hace muchos años, hace más de 10 años, que vienen a impulsar y a incentivar a los países a trabajar temas de transparencia activa, rendición de cuentas, pero también –tal como dicen mis compañeros de panel– dar el siguiente paso, o sea, no dar solamente información, sino qué pasa, qué es lo que quiere el ciudadano, qué es lo que necesita el ciudadano y no lo que nosotros queremos darle.

Como se dice en Chile: *Me voy a poner el parche antes de la herida*. En 20 minutos es muy difícil explicar dos indicadores con los objetivos, con los fundamentos, indicadores, categorías, variables, ponderaciones, resultados y analizarlos.

Así que voy a tratar de ser breve, y solicitarle a los que tienen *Internet* acá ingresar al sitio web del CEJA, *cejamericas.org* donde están todos los informes, hay mapas dinámicos para conocer y analizar los resultados; y también hay fichas por país con la evolución histórica en ambos índices, que es lo que vamos a presentar ahora. Dicho esto, me voy a relajar un poco con el tiempo y vamos a empezar.

La experiencia del CEJA, de estos 13 años de diagnóstico y apoyo a los países, nos hemos dado cuenta de un hallazgo que probablemente no es el *descubrimiento del agua tibia*, pero es importante entenderlo.

Se han hecho importantes esfuerzos a niveles legislativos, en los últimos 25, 30 años en todos los países de América Latina para generar reformas; se han hecho negociaciones políticas, grandes inversiones económicas, hermosos códigos, leyes que se han desarrollado. Pero desgraciadamente eso no se ha reflejado en la práctica, y eso es lo que nos lleva a nosotros a una rediscusión de los procesos de reforma; una noción más focalizada en la práctica y puntualmente en el ciudadano.

Hay nuevos desafíos que eso implica, obviamente: enfrentar barreras de acceso, los altos costos, también formalismos internos, también entender un poco la lógica de la inversión en estas materias; a veces hay mucho dinero para invertir en tecnología, cuando hay *software* que son gratis. No es tanto un tema de inversión, como lo era hace 30 años, por ejemplo.

Los sitios web ahora tienen que evitar ser una ventana institucional, no mirarse al ombligo, no decir lo que quieren decir, sino lo que el ciudadano necesita que le digamos, los servicios que el ciudadano requiere que nos hagamos cargo; y también un desafío importante es la legitimación ciudadana y el empoderamiento que hemos venido conversando durante todos estos días.

Esto puede llevar a una verdadera revolución de las políticas públicas, enfocaban esta nueva relación –que ya viene hace bastante tiempo entre el Estado y el ciudadano–, con una necesidad de estándares, de eficiencia, transparencia y rendición de cuentas; y para eso, las tecnologías pueden ser un gran aliado, no hay que tenerles miedo. Las tecnologías, sobre todo en el sitio web, nos permiten acercarnos al objetivo de estas instituciones.

Las tecnologías nos permiten dos objetivos: Mejorar las gestiones del desempeño, que es lo relativo a la gestión y tramitación de causa, información de las audiencias; y también ampliar el acceso a la justicia, que es el tema que nos convoca hoy.

Pero no solamente, y aquí coincido plenamente con la doctora, no solamente acceso a la información mínima, no es cumplir con hacer la tarea, como se dice,



sino dar acceso a los servicios judiciales, ¿qué es lo que el ciudadano puede hacer a través de *Internet*?, ¿en qué lo podemos ayudar?, ¿en qué lo podemos guiar? Esos son uno de los dos indicadores, que es lo que vamos a ver ahora.

El índice de accesibilidad de información judicial en *Internet* ya tiene ocho años, estamos en la octava versión 2012, y mide la cantidad de información mínima que entregan los poderes judiciales y los ministerios públicos al ciudadano. Estos son estándares mínimos de información.

Lo que voy a tratar de alcanzar de explicarles es el Índice de Servicios Judiciales en Línea, que es el siguiente paso que el CEJA consideró relevante plantear, para ver cómo el sistema de justicia está cumpliendo con las necesidades y requerimientos legales y no legales necesariamente de los ciudadanos.

Empezamos con el Índice de acceso a la información, este tema de transparencia; un poco asociado a lo que hemos venido conversando durante estos días, que es un poco la base conceptual también para este indicador.

El derecho de acceso a la información fortalece un sistema democrático, mediante una amplia circulación de ideas, un control de gestiones estatales, lo que nos permite un control de corrupción, una participación democrática y una rendición de cuentas; pero también, y es muy importante, nos permite ejercer otros derechos fundamentales, que son: Que el ciudadano conozca sus derechos, sepa cómo defenderlos y también es una condición esencial para generar nuevos derechos y difundirlos a los grupos más vulnerables.

El Índice de Acceso a la Información Judicial es una guía para ir avanzando en el cumplimiento de información mínima que debe entregar, tanto el Ministerio Público como el Poder Judicial. Esto se viene realizando hace ocho años. Es una metodología de medición de la existencia mínima, con categorías, que las vamos a ver ahora.

¿Para qué se mide esto? Con el objetivo de optimizar los recursos institucionales, generar mayor nivel de acceso a la justicia, generar confianza, tal como mencionaba Julio, mejorar la prestación de servicios e impulsar un poco la autoevaluación de los poderes judiciales y los ministerios públicos.

El indicador genera un *ranking* y el *ranking* a veces es medio perverso, porque la idea no es competir, sino que la idea es que el *ranking* genere instructivo, genere canales de comunicación entre las instituciones y también entre los países.

Veamos las categorías. Las categorías mínimas: que exista una página *web*, eso es base. Ustedes pensarán que eso es demasiado básico, pero no en todos los países es así. Características que nosotros consideramos como información mínima que deben difundir: la publicación y actualización de sentencia; la publicación y actualización de reglamentos internos, acuerdos e instructivos; publicación de estadísticas de causa

ingresadas, resueltas y pendientes; publicación de *agendamiento* de audiencias; publicación de recursos físicos y materiales, presupuestos, salarios, antecedentes curriculares, patrimoniales, temas disciplinarios de los funcionarios y también publicación de concursos y licitaciones para contrataciones.

También incluimos en este indicador una característica que consideramos base, que el régimen de acceso sea universal y que sea, por supuesto, gratuito.

Igual que en la versión anterior, nosotros realizamos una segmentación de las instituciones-países, de acuerdo al acceso a la información judicial, con el fin de poder comparar y también generar mayor incentivo, con lo cual generamos niveles de cumplimiento a través de categorías, y esto lo hicimos con una metodología muy sencilla de decirles, por eso tenemos un grupo de categorías: muy alto, alto, medio, bajo y muy bajo.

Les voy a presentar así los resultados porque lo considero más fácil para poder comentarlo.

Estos son los resultados del último Índice de Accesibilidad de la Información del año pasado, los cuales ya hemos presentado en otro foro, así que disculpen los que lo vieron y repitieron los resultados, pero siempre es interesante el análisis.

En el grupo muy alto, tenemos: Chile, Costa Rica, Canadá y Panamá. Tenemos en azul la primera versión del 2004, para ver el aumento hasta el 2012. Chile y Costa Rica han sido bastante constantes en los primeros lugares, eso es innegable, hay un incentivo y una política muy potente como instituciones.

Panamá es un esfuerzo que vale la pena destacar, porque realmente el incremento que ha tenido en el acceso, en la entrega de información, ha sido absoluto. En la primera versión tenía solamente contacto e información de cargos, algo que realmente no favorecía mucho.

Y debo destacar que Panamá tenía un interés hace muchos años y se acercaron al CEJA, no con el fin de que les digamos qué tenían que hacer, sino porque tenían un interés de mejorar, lo que es muy positivo y hay que reconocerlo.

En el grupo alto, tenemos: Argentina, Brasil, Colombia, El Salvador, que también tiene un gran esfuerzo, México y Estados Unidos. México incrementó —en esta oportunidad no me voy a dirigir solamente a México, porque la idea es de dar una visión general, pero entiendo que los dueños de casa quieren saber cómo está un poco de la visión regional—, sube un poco, ha tenido un aumento bastante cauto; lo que pasa es que los otros países van creciendo muy rápido, van con mucha más velocidad y ese es el tema.

En el grupo medio, tenemos: Ecuador, Guatemala, Perú, Uruguay, Paraguay, República Dominicana y Venezuela. Ecuador también realizó un importante



aumento en sus indicadores. En el grupo bajo: Honduras, Nicaragua, Trinidad y Tobago, y Jamaica.

No me quiero detener demasiado en los resultados porque, si no, no vamos a alcanzar a llegar al índice de servicios que es un poco, a mi gusto, lo que puede generar más interés.

Más que ver los resultados y los segmentos, lo importante es ver cómo todos los países han aumentado, hay un interés tanto del Ministerio Público como de poderes judiciales de estar acorde a estos indicadores regionales, de entender la importancia, de entender que deben entregar información que hay, quizá con los factores de que hablaban los doctores, de falta de confianza, legitimidad del sistema, distintos factores; pero se entiende la noción de la importancia de este tema.

Aquí estoy mostrando rápidamente los promedios institucionales, para que vean que también ha habido un aumento. Los ministerios públicos son instituciones nuevas, y por eso empezaron con menos información, pero no por eso se han quedado atrás. Y los promedios regionales, que es un promedio de ambos índices.

Aquí es un gráfico que no sé si alcanzarán a ver, pero es interesante para poder comentarlo, que trata de ver exactamente en qué indicadores son los que, no quiero decir que estamos peor, sino quiero decir en los que hay que mejorar, cuáles son las posibilidades de mejora.

Tenemos que los más débiles son la publicación de acción de tribunales, solamente me voy a dedicar al Poder Judicial, publicación de recursos físicos y materiales, presupuesto, salarios, antecedentes curriculares, patrimoniales, ahí no se nota, pero sanciones o amonestaciones y publicaciones de concursos de licitaciones.

Esos son los indicadores más débiles, que han tenido un aumento, pero no lo suficiente y siempre son como los que bajan las ponderaciones por país.

Ahora, del actual Índice de Accesibilidad de Información Judicial, o sea, datos duros, entrega de información, lo que hemos venido conversando.

¿Qué viene ahora?

Nosotros hemos constatado que además del aumento de transparencia activa requerimos una nueva mirada y esta mirada desde la política pública, una mirada desde el ciudadano, ¿qué requiere el ciudadano que le entreguemos de información o qué necesita de nosotros, de nuestros sitios web?

Primero, en el índice anterior les comenté que estábamos viendo y focalizando la mirada solamente en ministerios públicos y en el Poder Judicial, o sea, compartimentos estanco que no dialogaban necesariamente.

En este índice, nosotros nos dimos cuenta de la importancia de generar un indicador de sistemas en su conjunto, porque tiene que haber un diálogo entre las instituciones, las instituciones con el Ejecutivo, con el ciudadano. Tenemos que hablar de un sistema.

Por otro lado, queremos fomentar este cambio de la relación del sistema con el ciudadano. Tal como decía Issa es esencial, más que cumplir los estándares de entrega de información, entender que el ciudadano, el que ingresa al sitio web de las instituciones, no necesariamente la entiende o necesita esa información; está más bien focalizada a investigadores, a gente interesada en el sistema, pero no está pensada en el usuario y tampoco, muchas veces, no está en el lenguaje del usuario común y corriente.

Segundo. Promover un *back office* integrado, es decir, entre las distintas instituciones del sistema. También promover buenas prácticas tecnológicas del interfaz.

No sacamos nada entregando mucha información, cumpliendo y haciendo *checklist* de todos los requisitos, pero que no tenga ningún atractivo, o sea, subir un PDF con toda la información no va a generar ningún atractivo a nadie.

También seguir con lo que estamos haciendo, un poco de valorar los esfuerzos y promover el proceso de automejora de las instituciones y el diálogo entre las instituciones. Es así como empieza nuestro trabajo con el Índice de Servicios Judiciales en Línea, que ya veníamos trabajando hace cuatro años en su realización con un equipo multidisciplinario y que la primera vez que usó fue el 2012.

¿Cuáles son los fundamentos?

Básicamente, los fundamentos de este nuevo indicador se encuentran en el gobierno electrónico, que tiene estándares que nos ha permitido ir construyéndolo e ir asociándolo con la justicia, que es como se denomina en este sector.

El *e-work* es un fenómeno que busca la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, entre el gobierno y las empresas privadas, y la relación con las otras agencias públicas, de una forma más amistosa, conveniente, transparente y económica.

Por tiempo, no me puedo focalizar solamente a lo que es el gobierno electrónico y hacer una charla al respecto, pero sí me gustaría hacer unas características interesantes de cómo hacer este símil de gobierno electrónico con lo que estamos hablando.

Este movimiento surge en los años 90 como un reflejo de la eficiencia del comercio electrónico, que hacía un *boom* y eso impulsó a los gobiernos a darse cuenta que esto también podía servir para brindar servicios públicos 24 horas del



día, 7 días de la semana y generar estándares de eficiencia. Y así en nuestros países se han implementado políticas de gobierno electrónico.

Sobre todo, porque lo importante es que no promueve la renovación de equipos tecnológicos, una gran inversión en tecnología, sino que implica una verdadera mirada, dejar de mirarse el ombligo y mirar lo que necesita el usuario, el ciudadano común y corriente.

¿Cómo se miden estos estándares de gobierno electrónico?

La medición más tradicional es la que realiza Naciones Unidas, porque tiene un indicador que se revisa todos los años y creó un modelo de estado de evolución del gobierno electrónico de forma ascendente básica en cuatro etapas:

- ◆ Primero, tenemos el estado *emergente*, que es el sitio web que entrega información básica, institucional, regulaciones, documentos, enlace, información archivada. Probablemente es lo que están haciendo la mayoría de las instituciones actualmente.
- ◆ El siguiente estado de evolución es el *mejorado*, que ya tienen una comunicación un poco más de ida y vuelta, con formularios, multimedia, multilinguaje, hay un esfuerzo por brindar información y que llegue de forma correcta. Multilinguaje, o sea, saber a quién nos estamos dirigiendo, servicios básicos para el usuario.
- ◆ El siguiente modelo es el *transaccional*, que es una interacción de las dos vías, o sea, se permite hacer pagos en línea, certificados, trámites las 24 horas y los 7 días de la semana, autenticación, votar, declarar impuestos, etcétera, este es uno de los estados más elevados.
- ◆ Y el último es el *conectado*, que también se puede mirar como la integración de esta interacción entre ciudadanos y el sistema del gobierno electrónico.

Los principales desafíos de esta justicia que venimos un poco asociando al gobierno electrónico, es lo que hemos conversado durante toda esta semana: generar, en el ciudadano, participación, enfrentar las barreras de acceso, transparencia, rendición de cuentas, servicio judicial eficiente, o sea, generar estándares correctos de eficiencia y eficacia, no solamente entregar información, sino que sirva, que sea útil y una relación interinstitucional, que es el *back office* del sistema que les mencioné.

Vámonos a ver cómo se mide y qué queremos medir con este Índice de Servicios Judiciales en Línea.

Nuestro elemento central es la respuesta que el sistema entrega, el sistema de justicia entrega al ciudadano común y corriente, en situaciones concretas,



porque hay que aterrizar las cosas, no decir en general lo que el usuario quiere porque eso dificulta aún más.

¿Qué vamos a medir? El tiempo de respuesta frente a un primer contacto –todo esto, por supuesto, no sé si fui tan clara, pero a través de sitios web–, tipo de respuesta, utilidad de la información y calidad y asistencia al usuario para el caso concreto, calidad de la interfaz, buenas prácticas tecnológicas.

Estos elementos secundarios los hemos convertido en indicadores que se van a aplicar en cada uno de estos casos concretos, que luego voy a explicar qué entendemos por casos concretos.

Así que tenemos, no sé, el tiempo, el tipo de respuesta lo estamos asociando a lo que ya les expliqué, que son los estados de evolución de Naciones Unidas, utilidad de la información, de contenido y calidad de interfaz, que es un aspecto más tecnológico.

¿Qué entendemos por situaciones concretas?

Tiene que ver mucho con el concepto de acceso a la justicia. Si nosotros entendemos el acceso a la justicia de una forma más reducida, desde la demanda, es decir, de los asuntos que ya ingresaron al sistema legal, esa es una visión mucho más reducida.

Si la ampliamos hacia la oferta, es decir, los asuntos justiciables que el ciudadano necesita ya empezar a buscar asuntos justiciables, que el ciudadano común y corriente requiere satisfacer, es una mirada mucho más amplia. Voy a volar un poco.

Estos asuntos justiciables fueron definidos a través de varios estudios de necesidades legales insatisfechas, se realizaron varias reuniones para definirlos, porque esa era nuestra intención.

Tenemos que, básicamente, son cuatro problemas justiciables o casos:

- ♦ El primero es bienes y servicios defectuosos, o sea, derechos de consumidor.
- ♦ El segundo es solicitud y cobro de manutención de los hijos, familia.
- ♦ Pago de salarios, tema laboral.
- ♦ Cobro de dinero adeudado, pequeños montos de deuda de dinero.

A estos cuatro problemas les aplicamos el indicador de servicios, con los indicadores que ya les mencioné, con sus correspondientes subindicadores y las variables que decido revisar en un sitio web, porque si nos detenemos en cada una de las variables, terminamos mañana.



El cálculo, rápidamente, es la cantidad de indicadores. Lo interesante es que esto nos permite ver también el comportamiento no solamente de los casos de los problemas justificables por país, sino además hacer un análisis interesante de cómo se comporta cada indicador, en cada caso.

Yo sé que esto no lo van a ver, pero era algo que tenía que poner para que se vieran un poco los resultados; pero sí les puedo comentar los primeros resultados, de los primeros países:

Tenemos a Canadá, Estados Unidos, luego tenemos a Colombia, Brasil, Jamaica, Chile, Costa Rica, Uruguay, República Dominicana, Perú, Paraguay, Guatemala, Nicaragua, Argentina y México, para nombrar algunos arriba del promedio regional.

¿Por qué Canadá y Estados Unidos? Vamos a detenernos, ¿por qué Canadá y Estados Unidos cumplen con ese índice de servicio? Porque los sitios están contruidos con esta lógica de ciudadano; para dar algunos ejemplos, tienen centros de autoayuda, no es que tengan un microsítio donde cumplen con la información de entregar o cómo hacer esto, sino que la lógica integral del sitio web es ayudar al ciudadano.

Para el ciudadano que necesita, no sé, divorciarse, es muy fácil ingresar, tiene una guía, pueda mandar un *e-mail* y la persona le contesta; recuerden que teníamos un indicador de tiempo de respuesta de primer contacto, entonces tenemos esa medición, tenemos mapas georreferenciales, etcétera.

Por eso están un poco con un indicador de 0.7 y en general los países de América Latina estamos con 0.4-0.5.

Un solo análisis que voy alcanzar en el índice es el comparativo generalizado con los indicadores, donde podemos ver acá que los indicadores de tecnología se cumplen, se satisfacen; o sea, tenemos inversión, tenemos capacidad de tecnología, pero donde estamos más débiles es en el tiempo de respuesta.

En el indicador de tiempo de respuesta en el primer contacto, la mayoría de los países tenían la respuesta automática: *Gracias por participar*. Pero podían pasar siete, nueve días en qué no había respuesta.

¿Cómo nos dimos cuenta de esto? Porque nosotros realizamos este ejercicio; mandábamos un *e-mail* o entrábamos a las fichas, para solicitar en estos cuatro casos de todos los países de América Latina.

Un detalle que me faltó quizá decir, es que nosotros estamos viendo una visión sistemática, o sea poderes judiciales, pero también otras agencias especializadas asociadas a estos cuatro problemas, no es que solamente estemos hablando de poderes judiciales o de instituciones fundamentales puntuales.

Insisto que en los informes ustedes podrán ver el detalle de cada uno de los indicadores y cada una de las instituciones que fueron evaluadas, para cumplir con esto.

Algunas conclusiones rápidas: Que nuestro objetivo es promover la interacción entre el sistema de justicia y la ciudadanía, con este cambio de lógica, con esta mirada, que va llevar a romper, o a enfrentar, o a romper, a lo mejor, barreras de acceso a la justicia.

Tenemos mucha brecha entre los países, es cierto. Un comentario generalmente cuando presentamos estos índices, se puede comparar a países más pequeños con más países más grandes, países con mucho más *per cápita* que otros y los indicadores son bastante fríos, generalmente los indicadores, sobre todo estos dos.

Tampoco le pidamos una interpretación o mayores factores que no existen, y el objetivo de esto es justamente generar incentivos y estándares transversales.

El tipo de respuesta depende mucho, en medida –otra de las conclusiones– que el tipo de respuesta depende mucho en gran medida al sistema justificable.

¿Por qué el ciudadano recurre al sistema?

En el informe ustedes van a poder encontrar mucho más especificación de esto.

Hay mayor nivel de incorporación de tecnología, pero no de contenido ni de respuesta a los problemas.

Y en el indicador de tiempo de respuesta, son los más bajos y son los que tenemos que trabajar para seguir avanzando.

Muchas gracias. Les dejo el sitio web del CEJA, por favor ingresen.