
Una Revisión de e-Justicia: perspectiva de desarrollo y buenas prácticas

Oscar E. Cárdenas

Universidad Nacional Mayor de San Marcos,
Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática
Av. Germán Amézaga s/n, Ciudad Universitaria, Lima 01, Lima, Perú

oecardenas@terra.com.pe

RESUMEN

La problemática del Poder Judicial en la mayoría de los países es muy similar, en especial en los países que están en vías de desarrollo, ya que se tiene la percepción de corrupción y de procesos judiciales lentos que son muy costosos y con acceso discriminatorio por razones económicas; esto representa una grave afrenta hacia la humanidad porque crea escenarios de injusticia debido al procedimiento y no al fondo de los asuntos. Por otro lado, es muy conocido que las TIC han permitido la incorporación de nuevos procedimientos en muchas instituciones y empresas con gran éxito, obteniéndose ventajas tangibles como rapidez en los procesos y disminución de costos. Entretanto el poder judicial peruano aún no alcanza los niveles de servicio que la tecnología ofrece. El presente documento hace una revisión del avance mundial de la adopción de las TIC en el Poder Judicial, las buenas prácticas y su perspectiva de desarrollo. También se propone un Juzgado Electrónico Experimental-JUEEX, mediante el cual permitiría una evolución acelerada de la aplicación de las TIC en un juzgado modelo.

Palabras clave: Gobierno Electrónico, Juzgado Electrónico, Poder Judicial.

ABSTRACT

The problematics of the Judicial Power in the majority of the countries is very similar, especially in the countries that are in routes of development, since there is had the perception of corruption and of judicial slow processes that are very costly and with discriminatory access for economic reasons. This represents a serious affront towards the humanity because it creates scenes of injustice due to the procedure and not to the bottom of the matters. On the other hand, the TIC have allowed the incorporation of new procedures in many institutions and companies with great success, tangible advantages being obtained as rapidity in the processes and decrease of costs. Meanwhile the judiciary of Perú yet does not reach the levels of services that the technology provides. This work does a review of the world advance of the adoption of the TIC in the judiciary, the good practices and your perspective of development. Also there is proposed an Electronic Experimental Court - JUEEX, by means of which there would be allowed an intensive evolution of the application of the TIC in a court model.

Keywords: E-Government, E-Judie, Court Model, Judiciary.

1. INTRODUCCIÓN

Uno de los temas de mayor preocupación de la ciudadanía peruana es la corrupción y la lentitud de los procesos judiciales, por ello las autoridades generan con cierta frecuencia proyectos de modernización con el objetivo de mejorar la atención a los usuarios (litigantes) y "erradicar" la corrupción; estos esfuerzos casi siempre, por no decir todos, terminan en el mismo estado de cosas en que empezaron [Sivina, 2006]. La carga procesal, la lentitud de los procesos, la carencia de controles y los muy frecuentes "errores" judiciales, son pasto para el fuego de la corrupción.

Por otro lado está la Tecnología Informática y Comunicaciones (TIC), sobre el cual el Banco Mundial nos proporciona la siguiente definición de e-government: "es el uso por parte de las agencias de gobierno de las Tecnologías de la Información (tales como redes de área amplia, Internet y ordenadores móviles) que tienen la habilidad de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas y otras áreas del gobierno" [BM, 2001]. El significativo desarrollo que han tenido en los últimos años las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) ha generado un fuerte impacto en los distintos ámbitos del quehacer de las sociedades y de la actividad económica, pues ha facilitado la vida cotidiana y ha logrado mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de variados tipos de procesos. El desarrollo de las TIC abre nuevos e interesantes canales tanto para la provisión de servicios a la sociedad como para mejorar la calidad y oportunidad de la información a la que los ciudadanos pueden acceder [Stela, 2004].

Este documento presenta en el numeral 2 "Las TICs y la mejora de los servicios al ciudadano" que abarca las perspectivas de desarrollo, avances en e-government y los condicionantes del desarrollo de la e-Justicia; el numeral 3 presenta las buenas prácticas en e-Justicia en Brasil, España y Estados Unidos; en el numeral 4 se plantea el estudio y modelo de solución TIC aplicado a un juzgado, en el numeral 5 tenemos la proyección y el plan tentativo de implantación y, finalmente, en el numeral 6 se presentan las conclusiones.

2. LAS TIC'S Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS AL CIUDADANO

El gobierno electrónico (e-Government) especializado en temas jurídicos se denomina e-Justicia. Podemos afirmar que, efectivamente, la e-Justicia "es fruto de las nuevas posibilidades que ofrecen las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en el seno de la sociedad del conocimiento, para garantizar una administración de justicia al servicio de los ciudadanos y ciudadanas" [CJI, 2006]. La información judicial es la más delicada que puede manejar un gobierno, ya que hace casi siempre a cuestiones íntimas y conflictivas; así existen dos tipos importantes de información: la procesal (o sea antes que el conflicto haya sido resuelto) y la jurisprudencial (que dice como ha sido resuelto el conflicto). También debe tenerse en cuenta que las actuaciones judiciales deben ser públicas, pues este principio jurídico es la base para garantizar la independencia e imparcialidad de las decisiones [Gregorio, 2006].

2.1. Perspectiva de desarrollo

Etapas de e-Government: La visión del desarrollo del gobierno electrónico de lograr las mejoras de los servicios al ciudadano, evoluciona por cinco etapas básicas, como puede observarse en la Figura 1. Algunos autores consideran las primeras 4 etapas [Fernández, 2000] [The Economist, 2000], y otros incluyen la etapa 5 [Jáuregui+, 2006].

El índice de desarrollo de la e-Justicia está conformado por diferentes variables que describen el estadio de desarrollo de las aplicaciones de las TIC en la administración de justicia. Para trazar la evolución entre los diferentes estadios de la e-Justicia se han tomado, entre otros criterios posibles, el grado de complejidad y la intensidad de la interacción; en particular, se ha considerado que cuanto mayor sea la complejidad de las tecnologías de la información y comunicación y cuanto mayor sea la interacción entre los diferentes operadores jurídicos mayor será el estadio de desarrollo de la e-Justicia [CJI, 2006]; esta correlación está graficada en la Figura 2.

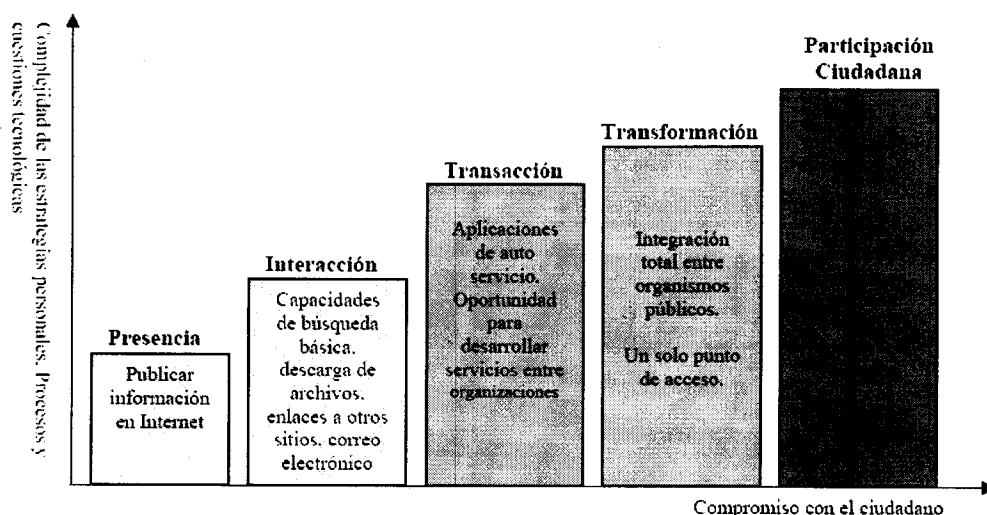


Figura 1: Fases de gobierno electrónico

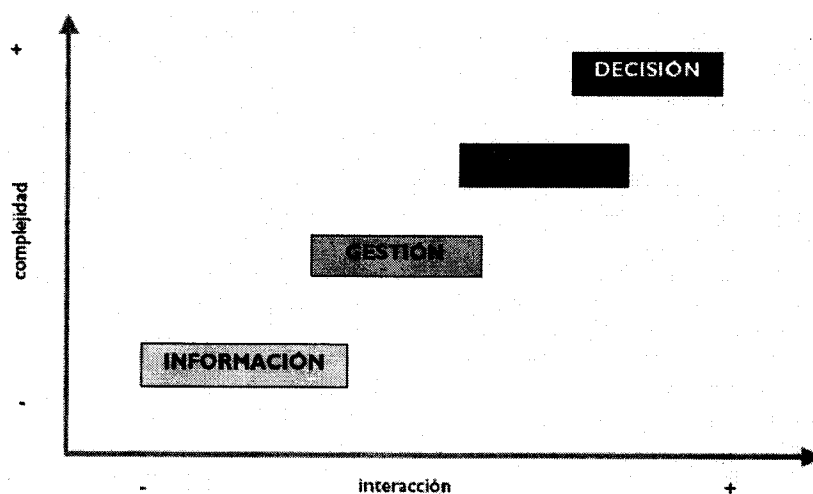


Figura 2: Estadios de la evolución de la e-Justicia

2.2. Avances del e-Government

La Universidad de Brown – Taubman enter for Public Policy, presenta anualmente una evaluación de los avances de la aplicación del e-government en el mundo. Para el año 2006 ha encontrado en el ranking general en primer lugar a Corea de Sur, en segundo lugar a Taiwán. De una extracción de los datos publicados, relativos a los países latinoamericanos, tal como puede

verse en la Figura 3, todos los países tienen una evaluación parecida sin mayores altibajos, comparado por cada año por separado. Si tomamos como referente a USA y lo comparamos con todos los países iberoamericanos, vemos una diferencia muy marcada; sin embargo, también este país (USA) se encuentra lejos de ideal (100 puntos) [Univ.de Brown, 2006, 2005, 2004, 2003 y 2002].

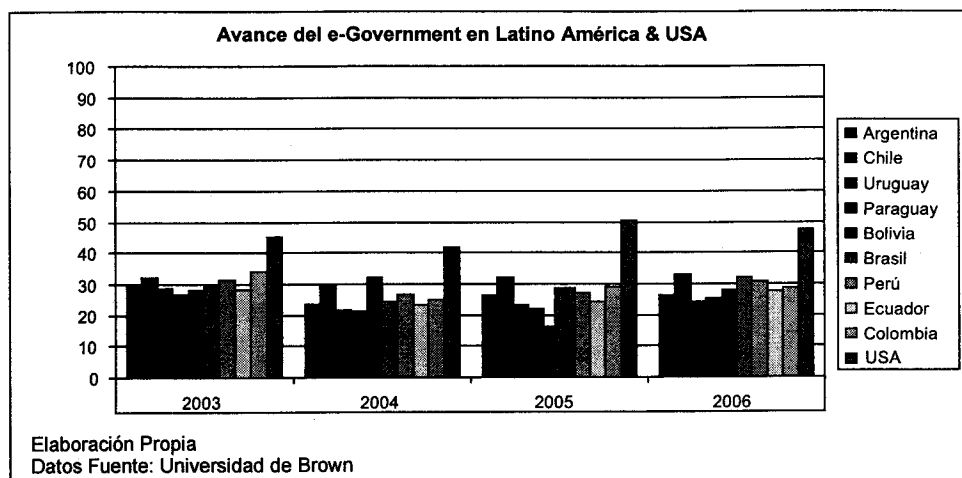


Figura 3: Cuadro comparativo del avance del e-Government en América Latina y USA

2.3. Condicionantes del desarrollo de la e-Justicia

Las TIC en el e-government, como toda tecnología cibernética, al solucionar un problema, que es el de brindar un mejor servicio en la relación estado-ciudadano, trae consigo varios problemas que condicionan su propio desarrollo, los cuales para lograr el aprovechamiento pleno, pasa por solucionar los siguientes problemas:

La Brecha Digital: La definición, simple y directa, de Martin R. Hilbert, sobre esta problemática, sostiene que es la brecha "entre aquellos que tienen acceso a las tecnologías digitales y aquellos que no" [Martin, 2001]. La definición bastante más amplia de la brecha digital es aquella que recogieron Ricardo Monge y Federico Chacón del Departamento de Comercio de los Estados Unidos: "algunas personas tienen las más poderosas computadoras, el mejor servicio telefónico y el más rápido servicio de Internet, así como una riqueza de contenido en este servicio y una capacitación apropiada para sus vidas... Otro grupo de personas... no tiene acceso a las más modernas y mejores computadoras, al más confiable servicio telefónico o al más rápido o más conveniente servicio de Internet. La diferencia entre estos dos grupos de personas constituye... la brecha digital" [Monge+, 2002].

La Interoperabilidad: El desarrollo de la e-Justicia es un fenómeno global; como hemos podido ver

el avance del e-Government de los países mas desarrollados no alcanza al 50%. Actualmente, se están haciendo esfuerzos para lograr una interoperatividad de la administración pública en la Unión Europea, tales como la IDABC (Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations, Businesses and Citizens), la cual prioriza la investigación de prácticas de interoperabilidad entre las instituciones del Poder Judicial, así como los estados miembros. Se rigen por los siguientes 14 principios: Cuatro libertades, Subsidiaridad, Transparencia, Compras en una parada, Verdad, Multi-lingual, Multi-velocidad, Rendimiento, Estabilidad, Consistencia, Perennidad, Anti-abuso, Ontología y Petición [IEEE, 2007].

3. APLICACIONES – BUENAS PRÁCTICAS

Todos los países han ido presentando a su ciudadanos, aplicaciones que contribuyen y son parte de la incorporación de las TIC en el Poder Judicial. A continuación, mostramos una relación de las buenas prácticas en los países representativos del mundo [CJI, 2006]:

Brasil: Participación en el Portal de la República. En el portal de la República de Brasil los ciudadanos pueden participar en consultas públicas sobre proyectos de ley que se estén tramitando. <http://www.brasil.gov.br>. Premios de innovación en la justicia. En Brasil se han establecido los premios Innovare para la promo-

ción de las mejores prácticas de la administración de justicia. <http://www.premioinnovare.com.br>. Sistema "Push de proceso". El proceso de seguimiento en línea de los procesos judiciales se basa en la tecnología Push. <http://www.sti.gov.br>.

España: Intranet del Concejo General del Poder Judicial. El Concejo General del Poder Judicial tiene una intranet en la que se ofrece información a los jueces y magistrados, así como programas de formación virtual. <http://www.poderjudicial.es>. Cuentas con la justicia en línea. Banesto en colaboración con el Ministerio de Justicia, ha desarrollado un sistema exclusivo, que facilitará a los abogados, graduados sociales y procuradores el acceso a la consulta de saldos y movimientos de los expedientes judiciales en que estén apersonados. Carta de los ciudadanos ante la justicia. La Carta de Derechos de los ciudadanos ante la justicia elaborada por un grupo de trabajo constituido en el seno de la Comisión de Seguimiento del Pacto de Estado para la Reforma de la Justicia. Punto neutro judicial. El punto neutro judicial es una red privada y segura de comunicaciones que permite el acceso de los órganos judiciales a las bases de datos de diferentes administraciones públicas. Convenio de colaboración CGPJ-Procuradores.

Estados Unidos: Premios a la páginas web judiciales. El Justice served ha establecido unos criterios para evaluar las páginas web de la administración de justicia. <http://pacer.psc.uscourts.gov>. Descarga de formularios. La U.S. Court Forms ofrece más de 60,000 formularios correspondientes a las jurisdicciones estatales y federales. U.S. Court Forms es un producto de American LegalNet. Inc. Asistencia jurídica en línea para atención de demandas. El Online Court Assistance Program de UTHA, es una página web que facilita asistencia para preparar documentos judiciales en aquellos casos en que no sea posible disponer de abogado. <http://www.in.gov>. Cybercourt en Michigan. El Michigan Supreme Court (MSC) crea un expediente virtual que será almacenado, compartido y que permitirá la presentación de pruebas por las partes a través de Internet, incorpora técnicas para la presentación de las demandas, la gestión de los documentos y de los casos, la presentación de pruebas y evidencias así como un sistema de vi-

deoconferencia y de grabación digital.

4. ESTUDIO Y MODELO DE SOLUCIÓN TIC APLICADO A UN JUZGADO

4.1. El Problema

Es conocido por toda la ciudadanía los engorrosos trámites a los que uno se expone cuando, por desgracia, existe la necesidad de responder a asuntos judiciales, debido al temor por la falta de transparencia y la visible corrupción. La opinión pública le da un 74% de percepción de corrupción al Poder Judicial [BM, 2006], es notorio que los resultados de un juicio y su velocidad están condicionados por la corrupción.

Sin profundizar en los padecimientos de la ciudadanía, por este motivo, cabe mencionar que la situación del Poder Judicial es también un factor de atraso de nuestro país, porque "el desempeño ineficiente de la justicia afecta las decisiones de inversión en las empresas, eleva sus costos de transacción y disminuye el volumen de transacciones comerciales que están dispuestas a realizar. [BM, 2006]. Lleva a las empresas, en especial a la PYMES a evitar las complicaciones judiciales, tales como: 1) Eleva los costos de transacción. Los empresarios se ven en la necesidad de contratar asesoría legal, y son los afectados por la lentitud de los procesos y por la necesidad de realizar pagos informales para acelerar los trámites. 2) Reduce el número de transacciones que estos realizan; por ejemplo, solo contratan con proveedores conocidos, no incursionan en nuevos mercados y limitan el otorgamiento de créditos; y 3) Reduce la competitividad y, en consecuencia, las inversiones como resultado de las dos primeras [BM, 2006].

4.2. Cambio de Paradigmas

Minimización o eliminación del uso del papel: Actualmente todo el poder judicial está atestado de expedientes y documentos en papel, la introducción de las TIC en la comunicación de litigantes, abogados, jueces, y otras instituciones externas minimiza y en algunos casos elimina por completo el uso del papel.

Uso de las TIC: Internet, domicilio virtual, firma digital, fedatario digital, etc., son tecnologías que contribuyen a que un proceso judicial se agilice,

sea transparente y seguro; incluso creando escenarios nuevos, por ejemplo: la no necesidad de la presencia física de los litigantes, para los trámites, audiencias, notificaciones, etc:

Visión de Proceso por visión de Producto. La idea

es que a un proceso se le relacionen con métricas cuantitativas que permitan su análisis, al igual que el análisis de calidad de un producto. La Figura 4 muestra las ventajas si se ve a los procesos judiciales como un producto.

	Procesos	Productos
Definición	Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial/Agregado de los autos y demás escritos en cualquier causa civil o criminal.	Cosa producida.
Características	Visión estática y tradicional (statu quo). Mejoras o cambios si rumbo definido.	Cuantificable. Sujeto a mejora por calidad.
Ventajas	(statu quo).	Introducción de conceptos tecnológicos de mejora de productos. Implicita tendencia a mejora por reducción de tiempos, movimientos y calidad de los resultados.
Ejemplo	Existen procesos pendientes de sentencia con reo en cárcel.	Existen procesos pendientes de sentencia con 50% de presos inocentes.

Figura 4: Cambio de visión de proceso por producto

4.3. Modelo Experimental – Juzgado Electrónico Experimental - JUEEX

Se propone un modelo de gestión mecanizado, denominado "Juzgado Electrónico Experimental – JUEEX", que permite maximizar las ventajas que las TICs provee mediante la experimentación de los procedimientos de un Juzgado automatizado con casos judiciales reales que permitan escalar las mejoras en los procedimientos y, una vez alcanzado el nivel de óptimo de calidad, pueda ampliarse la cobertura a otros juzgados.

Objetivos: Agilizar la producción de los servicios judiciales e implementar controles sin pérdida de independencia y prerrogativas inherentes a la actividad del juez, así como la generación de confianza del ciudadano en el uso de Internet como agente de interacción con el Poder Judicial; la transformación de paradigmas del uso del papel hacia un proceso digital; el uso de tecnología de firma y expediente digital, domicilio virtual, notificación digital; el acceso y resguardo de la información; distribución adecuada de la carga procesal; despenalización de los centros penitenciarios; estadísticas e indicadores de la situación judicial a tiempo real; entre otros.

El esquema global de la propuesta (Figura 5) del "Juzgado Electrónico Experimental – JUEEX" muestra la evolución del "statu quo" actual de un Juzgado hacia un Juzgado Electrónico Modelo. Este modelo permitirá ir solucionando paulatinamente los problemas a partir de una plataforma tecnológica-legal articulada de experimentación con procesos judiciales reales hasta llegar a procesos (electrónicos) estables y confiables.

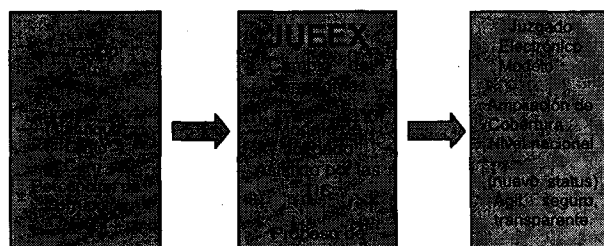


Figura 5: Esquema Global de evolución - JUEEX

En el escenario mundial, si bien es cierto, existen avances significativos; sin embargo, no se ha encontrado en las publicaciones ninguno que proyecte un esquema de experimentación para el desarrollo de un juzgado. El desarrollo del e-Government, a nivel mundial, aún no alcanza el

notificación vía Internet. En la etapa de experimentación subsistirán las formas tradicionales de notificación a fin de garantizar el funcionamiento del Juzgado, dado que la experimentación se hará con casos reales.

Módulo de Resoluciones: Este módulo está asociado a las decisiones del Juez, y permite la generación de los documentos, resoluciones y autos electrónicamente, así como su distribución automática al ente encargado de las notificaciones.

nes.

4.6. Modelo comparado Juzgado Actual y JUEEX

El modelo "Juzgado Electrónico Experimental" JUEEX, propone el cambio de una actividad actual hacia un Juzgado modelo, cuyas actividades principales del Abogado, del Litigante, del Especialista y del Juez se describen en el siguiente cuadro (Figuras 7):

	Actividad	Actual	JUEEX
Acciones	Presentación Demanda, contestaciones y documentos.	Documento físico. Firma manual.	Documento electrónico. Firma electrónica.
	Presentación Pruebas Documentales.	Físico.	Documento electrónico mediante Fedatario Electrónico.
	Presentación Pruebas Instrumentales.	Físico.	Físico.
	Recepción Notificaciones.	Manual (Físico).	Electrónico (Internet)/Manual (físico).
	Pago de Aranceles Judiciales.	Manual.	Manual /Electrónico Transferencia bancaria.
Servicios	Lectura de Expediente.	Manual/Presencial.	Electrónico (Internet); en fechas hábiles.
	Verificación habilitación del CAL.	Electrónico no integrado.	Electrónico integrado.
	Reporte de flujo documental.	Manual/Presencial.	Electrónico (Internet).
	Copias Certificadas.	Solicitud: Físico. Entrega: Físico.	Solicitud: Electrónico. Entrega: Físico.

Figura 7: Cuadro comparativo Juzgado Actual y JUEEX – Abogado - Litigante

5. PROYECCIÓN E IMPLANTACIÓN

El desarrollo del modelo "Juzgado Electrónico Experimental – JUEEX" requiere, debido a lo sensible del tema, decisiones políticas e involucra no solamente al poder judicial sino también los poderes ejecutivo y legislativo. Para su implementación, es necesaria la voluntad política del Gobierno en ejercicio que permita la presentación de iniciativas para la adecuación de las leyes pertinentes al caso, así como ejecutar un programa de difusión y capacitación a los actores del sistema judicial, político y ciudadanía en general. El marco general del desarrollo e implantación se plantea en cuatro etapas, las cuales se describen a continuación.

Primera etapa - Desarrollo, validación de la viabilidad legal o propuestas de adecuación legal, el análisis y diseño de la nueva operativa, definición de los alcances, etc., analizado y dise-

ñado por un equipo de expertos en materia judicial, ingeniería administrativa, psicología, seguridad, entre otros; finalmente, la construcción del software. El producto final de esta etapa es el software de aplicación del Juzgado Electrónico – JUEEX.

Segunda etapa - Adecuación Marco Legal, para lo cual es necesario la creación de un comité de alto nivel gubernamental, con participación del Ministerio de Justicia, el Poder Judicial y la Comisión de Justicia del Congreso de la República, todo ello para permitir la adecuación legal, que permitan la creación del Juzgado Electrónico Experimental – JUEEX, a fin de viabilizar el proceso de experimentación acelerada con litigios reales. El producto final de esta etapa es el marco legal que permita la aplicación del JUEEX.

Tercera etapa - Experimentación Acelerada, es

50%; la e-Justicia como parte ella está aún más atrás debido a los paradigmas (statu quo) que mantienen el sistema. Estas consideraciones evidencian que existe un vacío en las estrategias de adopción de las TIC en todos los sistemas judiciales del mundo; este documento sostiene que al igual que la evolución de muchos procesos de producción industrial, comercial, comunicaciones, etc., del sector privado han alcanzado niveles muy altos de desarrollo y efectividad en sus servicios; todos ellos han basado su desarrollo en la experimentación real natural (error-corrección); cada versión de hardware o software supera al anterior y, por tanto, el servicio que presta es también mejor. Del mismo modo, debe generarse las condiciones de experimentación de los procesos y rutinas de los Juzgados, a partir del modelo "Juzgado Electrónico Experimental – JUEEX", para lograr la optimización de la aplicación de la TIC.

Dejar que la experimentación real o natural solucione la problemática del Poder Judicial es postergar por largo plazo su desarrollo, de ahí que es necesaria la creación de un Juzgado Electrónico Experimental – JUEEX, con el objetivo de acelerar el proceso de optimización del sistema y aprovechar prontamente los beneficios que provee las TIC.

4.4. Ciclo de Experimentación Controlada

El proceso de experimentación, sobre la base del modelo JUEEX, mostrado en la Figura 6, requiere de un ciclo de vida corto, de evaluación, establecimiento de nuevos procedimientos e implantación en tiempos cortos, debido a que la base de la experimentación son procesos reales:

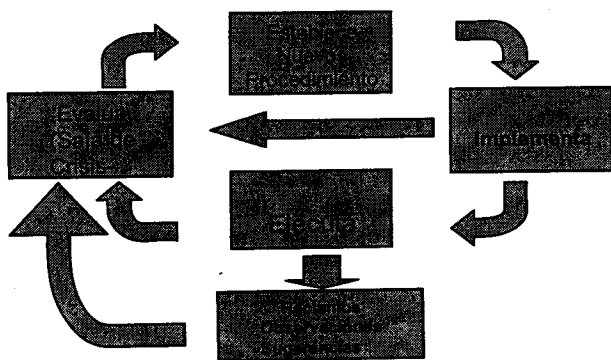


Figura 6: Ciclo de experimentación controlada de JUEEX

La estrategia metodológica de la aplicación de este modelo está basada en la investigación experimental, que consiste en la observación controlada de una serie de actuaciones encaminadas al control de posibles fuentes de invalidación, retardo, infracción intencional, etc. Esta investigación debe ser sobre la base de procesos judiciales reales de la misma forma que evolucionó el "cajero electrónico", es decir, donde los componentes electrónicos, hardware, software y comunicaciones, han ido asentándose conforme a la demanda de los usuarios que lo exigían, llegando a una estabilidad que proporciona al mismo usuario confianza y seguridad en sus transacciones bancarias. Del mismo modo, debe experimentarse con "juzgados electrónicos", donde los procedimientos informáticos cubran la parte operativa de un juicio, sin tocar las facultades que tiene un juez para tomar decisiones. El proceso de investigación intentaría dar solución óptima de forma metódica y sistemática a los problemas prácticos que se dan en los juzgados en la práctica rutinaria con casos experimentales dentro del proceso informático, pero reales en el proceso judicial.

4.5. Componentes

Módulo de Escritos: Este módulo es el encargado de preparar los documentos que se presentarán electrónicamente al Juzgado y se haría sobre la base de una Cuenta asignado al abogado, donde puede escribir el documento y presentarlo electrónicamente. Este módulo debe ser asistido por tecnología autenticación de firmas electrónicas.

Módulo Mesa de Partes: Este módulo es el encargado de admitir los escritos electrónicos, catalogarlos, codificarlos y distribuirlos entre los diferentes juzgados al que corresponda.

Módulo de Expedientes: Al igual a lo que sucede actualmente, los expedientes son la acumulación de documentos presentados por los litigantes y los generados por el juzgado, los cuales sirven de base para el trabajo del Especialista y del Juez. En la etapa de experimentación se tendrá el expediente físico, conformado con los documentos impresos provenientes de la presentación electrónica y, por otro lado, el expediente electrónico.

Módulo Notificaciones: Este módulo permitirá la

echar a andar un plan piloto de un "Juzgado Electrónico Experimental-JUEEX", para que, con casos reales, puedan introducirse demandas, procesarse, notificar, etc., con todos los procedimientos nuevos. Esta etapa servirá para el afinamiento de las funciones y procedimientos (simulando, de manera acelerada, la evolución de un cajero electrónico), hasta lograr un esquema óptimo (ver Figura 6). El producto final de esta etapa es un software optimizado capaz de clonarse en otros juzgados.

Cuarta etapa - Despliegue, consiste en la incorporación paulatina al nuevo sistema de otros juzgados.

6. CONCLUSIONES

El proceso de experimentación, sobre la base del modelo JUEEX, mostrado en la Figura 6, requiere de un ciclo de vida corto, de evaluación, establecimiento de nuevos procedimientos e implantación en tiempos cortos, debido a que la base de la experimentación son procesos reales:

La aplicación de estas tecnologías en un juzgado, permite revertir el statu quo preocupante para la sociedad, pues se trata de una institución encargada de impartir justicia, la cual paradójicamente sus propios procesos generan lentitud, elevado costo, barreras de acceso, etc., que empañan enormemente el objetivo supremo de esta institución. El brindar un buen servicio de justicia depende principalmente de la calidad de los jueces. Sin embargo, las TIC pueden poner en manos de los jueces, así como de los usuarios, las herramientas que permitan a los primeros tener a su disposición los instrumentos para su decisión y a los segundos un acceso sencillo, rápido y a un precio justo al servicio de justicia.

El modelo propuesto "Juzgado Electrónico Experimental - JUEEX", en su etapa de experimentación acelerada, permite optimizar el empleo de las TIC en un juzgado modelo, de modo que, al finalizar esta etapa, queden definidos todos los procesos de gestión, desde la presentación de la demanda hasta la etapa final: el dictado de sentencia y, finalmente, la remisión al archivo del proceso la cual se realizará mediante un sistema totalmente automatizado.

En el panorama mundial la e-Justicia, es incipiente a pesar del esfuerzo desarrollado por los diferentes países para introducir tecnología. Los esfuerzos por incorporar las TIC en cada país obedece a un plan interno propio y cada país tiene diferentes prioridades, recursos, iniciativas y obviamente leyes, por lo tanto, el avance es desigual. A pesar de ello, el desarrollo de la e-Justicia en la actualidad está impactando positivamente en la ciudadanía de los diferentes países, las aplicaciones y modelos en uso ya están dando resultados, aún sin sobrepasar el 50% de desarrollo; sin embargo, aún subsiste la desfavorable percepción por parte de la opinión pública.

Los servicios de justicia deben considerarse como cualquier otro servicio y orientarse al cliente. Aun cuando sea difícil concebir la idea de un criminal como cliente, debemos considerar que este ciudadano ha prepagado en parte por el servicio con sus impuestos y por ello tiene derecho a conseguir un buen servicio de justicia rápida, de calidad y a un precio justo.

REFERENCIAS

- [Sivina, 2006] Sivina Hurtado, Hugo "Discurso de orden del Presidente del Poder Judicial ante la sala plena de la Corte Superior de Justicia del Cusco". <http://www.justiciaviva.org.pe> 08/11/06.
- [BM, 2001] Banco Mundial, "Documento Gobierno Electrónico y Sistemas de Información", Instituto del Banco Mundial, Agosto 2001 http://www.worldbank.org/wbi/governance/pdf/lac_core/mod06-gobiernoelec.pdf.
- [Stela, 2004] G. Stela, "Gobierno Electrónico: Hacia la Modernización y Transparencia de la Gestión Pública", Revista de Derecho Informático - Alfa - REDI, 2004.
- [CJI, 2006] XIII Cumbre Judicial Iberoamericana "e-Justicia. La justicia en la sociedad del Conocimiento". Retos para los países Iberoamericanos", Universidad Oberta de Catalunya, 2006.
- [Gregorio, 2006] Carlos G. Gregorio, "Políticas Públicas para el Gobierno Electrónico - Equilibrio entre acceso a información pública y privacidad",

2006 http://lacnic.net/e-gov/presentacion_carlos_gregorio.html.

[Fernández, 2000] Italo Fernández, "El Gobierno en la Era Digital, E-government.", REDI Revista Electrónica de Derecho Informático - Número 25 (Agosto de 2000).

[The Economist, 2000] The economist. Government and the Internet Survey. Volumen 355, Número 8176. Junio 24 de 2000.

[Jáuregui+, 2006] Y. Jáuregui, D. Mauricio, "Una Revisión de Plataformas en TI para e-Gobierno", Revista de Investigación y Desarrollo, vol 1(1), 2007, 66-75.

[Univ.de Brown, 2006] Universidad de Brown, Sixth Annual Global e-Government Study, 2006.

[Univ.de Brown, 2005] Universidad de Brown, Five Annual Global e-Government Study, 2005.

[Univ.de Brown, 2004] Universidad de Brown, Fourth Annual Global e-Government Study, 2004.

[Univ.de Brown, 2003] Universidad de Brown, Third Annual Global e-Government Study, 2003.

[Univ.de Brown, 2002] Universidad de Brown, Second Annual Global e-Government Study, 2002.

[Martin, 2001] Hilbert, Martin R. "From industrial economics to digital economics". CEPAL. United Nations Publication, Santiago, Chile. 2001. Pág 103.

[Monge, 2002] Monge, Ricardo; Chacón, Federico. "Cerrando la brecha digital en Costa Rica". Fundación CAATEC, Costa Rica. Enero de 2002. Pág 5.

[IEEE, 2007] IEEE, "An Interoperability Framework for Pan-European E-Government Services (PEGS)", 40th Hawaii International Conference on System Sciences – 2007.

[BM, 2006] Grupo de Banco Mundial, "PERÚ – La oportunidad de un país diferente: Próspero, equitativo y gobernable." Banco Mundial, 2006, Lima-Perú <http://web.worldbank.org>