

e-Justicia

Planteos sobre la incorporación de las nuevas tecnologías de la información en el ámbito de la administración de justicia

Por Juan Sebastián De Stefano

Abogado. Consejero, Coordinador del Plan Estratégico Trienal, Presidente de la Comisión de Selección de Jueces, Juezas e integrantes del Ministerio Público del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Introducción:

Ante los reclamos permanentes de la ciudadanía por mayores garantías de seguridad jurídica, confiabilidad y celeridad se han impulsado en el mundo distintas reformas judiciales las cuales en su mayoría cuestionan la vigencia de los paradigmas que tradicionalmente se tenían sobre la justicia. Dentro de este conjunto de reformas, esta tomando fuerte presencia las relacionadas con las Nuevas Tecnologías de la Información (NTICs).

Estas nuevas tecnologías, modifican las formas de relación entre los ciudadanos y las Administraciones Públicas y se engloban bajo el término de gobierno electrónico o e-government, que no es más que un término genérico que se refiere a cualquier función o proceso gubernamental llevado adelante mediante aplicación de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (NTICs) proyectándose hacia los integrantes de la sociedad. Podemos afirmar que existen tres planos que definen cualquier proyecto tendiente a lograr un gobierno digital; ellos son un plano legal, un plano técnico-informático-organizacional y un plano sociológico. Por ello, esta aplicación implica cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal con el objetivo de mejorar los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar a las políticas públicas. En general, los gobiernos, tanto a nivel local, federal o de estado, crean sitios Web centralizados desde donde el público pueda encontrar información pública, realizar trámites y contactar representantes del gobierno.

El presente trabajo intenta abordar las ventajas y desafíos de aplicar los principios del denominado e-government a la justicia, refiriéndose a este proceso de adecuación de los principios generales del gobierno electrónico a la administración de justicia como e-justicia.

El estudio de la e-justicia:

Cambio en la concepción de la administración y necesidad de un enfoque interdisciplinario

Este concepto engloba un conjunto amplio de hechos sociales a ser estudiados detenidamente por diversas disciplinas¹, y dado que ninguno de los problemas centrales de la vida colectiva puede ser abordado por sí mismo es imperioso repensar la administración de justicia y su reforma.

Existe actualmente un cambio en la concepción de la función de administración de justicia: de ser entendida como el ejercicio de una potestad pública, donde primaban los intereses generales del Estado y la sociedad, pasa a centrarse en los derechos e intereses de los ciudadanos convocados a ella. El resultado de este enfoque coloca a la administración de justicia en un terreno más propicio para ser delineada, dirigida y evaluada en términos de eficacia y calidad. De esta manera se reconoce la existencia de múltiples métodos para lograr el bien social y la necesidad de escoger el más eficiente.

Para ello se requiere gestionar información de calidad y publicidad suficiente; aquí es dónde entra a jugar la necesidad de adoptar un enfoque interdisciplinario dado que las ciencias de la administración y la informática poseen la potencialidad de mejorar dicha gestión: *"Uno bien podría definir la labor judicial precisamente como la de captar, procesar, producir y difundir información. Un caso judicial no es otra cosa que un conjunto de información. Pues bien, el éxito entonces de un sistema de justicia depende de su capacidad para captar y manejar información. Sin ella, nada puede hacer. Y la experiencia enseña que la mejor forma para obtener información es ganarse la confianza de los usuarios del sistema y, paradójicamente, para obtener esa confianza es imprescindible darles información. Si los ciudadanos ven que el sistema los toma en cuenta y responde de alguna forma ante sus denuncias o peticiones, estarán mejor dispuestos a repetir la experiencia en el futuro. En términos aún más generales, el grado de legitimidad de la justicia como institución también depende de que tan abierta se encuentre al escrutinio público..."*² *"La transparencia para todo ello es esencial. Uno puede sostener que los sistemas de justicia, como entidades públicas que administran un poder y recursos entregados por los ciudadanos 'deben' ser transparentes. Pero más convincente aún nos parece sostener que la justicia 'necesita' ser transparente para poder cumplir con sus fines (de hecho la noción del juicio público es consustancial a la noción de justicia) y que cuando no lo es, todo el sistema se debilita. La falta de transparencia judicial no lleva a la inexistencia de información, sino conduce a que las personas tomen decisiones o formen juicios en esta materia a partir de información de menor calidad (rumor, trascendido, opinión interesada de una parte, entre otras)."* ³

Desde esta perspectiva el desafío es poder adoptar las bondades de los conocimientos informáticos y ponerlos al servicio de un iter procesal que permita beneficiarse de esta capacidad sin perder el respeto al derecho de las personas y buscando la obtención de una decisión jurisdiccional justa, basada en la verdad. Carnelutti, afirma que la palabra proceso en su significado originario, de procederé, no quiere decir otra cosa que ir adelante: juzgar es

precisamente un ir hacia delante, por lo tanto, en este ir hacia delante siempre existe una constante adecuación de la estructura de órganos que presten el servicio de justicia.

Por otro lado al ser un área del gobierno digital o e-government (que comprende además todo un conjunto de connotaciones económicas, históricas, psicológicas), por lo tanto implica un estudio profundo de dicho concepto a fin de adoptar pautas de actuación de efectividad ya demostrada, pero no sin antes atender aquellos aspectos que por la especificidad de la administración de justicia deben ser reformulados; si bien la e-justicia es un nuevo fenómeno fruto principalmente de un cambio de las ideas de gestión y calidad, su abordaje implica una discusión jurídica y no solamente el uso de computadoras en el Poder Judicial. "*..sí el derecho es un instrumento de la justicia, ni la técnica ni la ciencia bastan para saber manejarlo.*"⁴, no debemos olvidar que "*En el proceso el tiempo no es oro, sino Justicia*"⁵, la celeridad es uno de los requerimientos primordiales del debido proceso, pues tanto la sociedad en su conjunto como las personas intervinientes en el proceso esperan de la Rama Judicial la definición oportuna de sus peticiones para una convivencia pacífica, por lo tanto existe la obligación de recurrir a todo medio que posea la potencialidad para aumentar la velocidad de respuesta ante estas demandas.

Esta necesidad de independencia en el análisis e implementación de los principios del e-government, es además beneficiosa para la concreción de los valores democráticos dado que fomenta al establecimiento de un marco de interacción, respeto mutuo y de equilibrio entre los distintos poderes del Estado, así como una relación de colaboración constante y armónica para poder cumplir con las demandas de la ciudadanía que se halla abierta a las nuevas formas de acceso a la Justicia. En dicho marco las nuevas tecnologías y la participación de los funcionarios judiciales van definiendo el concepto de e-justicia al materializarse objetivos en donde las ideas del e-government son aplicadas a la equidad y a la justicia, en un mundo cada vez más interdependiente. Esta necesidad de una implementación personalizada no pueden desvincularse de las modernas atribuciones del Poder Judicial, lo que conlleva una nueva forma de gobierno de este Poder así como la importancia que tiene la formulación de un Presupuesto equilibrado y lógico en el cual los otros órganos de poder tengan una injerencia relativa en su formulación.

Origen del e-government:

El concepto de e-government surge prácticamente al mismo tiempo que la irrupción de Internet como fuerza tecnológica y social en los 90s. Los intentos para modernizar el gobierno y mejorar la velocidad de respuesta y accesibilidad de la información no son nuevos, la "automatización de la Administración Pública" es un proceso que se lleva dando desde hace varias décadas⁶.

Para algunos autores el desarrollo del concepto de e-government debe ser entendido no como una revolución sino como un intento de traer el modelo de e-business al sector público⁷, principalmente a lo que se refiere a los

sistemas integrados de producción, en los que existe una monitorización y auditoria en búsqueda de aumentar la eficiencia y mejorar la comunicación a través de una simplificación de los procesos.

Osborne y Gabler⁸ consideran esta adopción de "espíritu de empresa" permite buscar formas de superar la actuación de la administración bajo normas de calidad. Esto es un punto fundamental dado que no se habla solamente de un elemento objetivo (eficiencia) sino que amplía las políticas de mejora a la calidad (elemento subjetivo que es percibido por el administrado).

Estas ideas van de la mano con las NTICs (nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones) principalmente con lo que se puede denominar como e-business intelligence (eBI) que no es ni más ni menos que un método para convertir el gigantesco volumen de datos que maneja una organización en información útil para cada integrante de las misma con el objeto de facilitar la toma de decisiones en toda la estructura organizativa.

La principal preocupación de la eBI es no dejar la información en una capa superficial dado que actualmente la mayoría de las organizaciones han modificado en mayor o menor grado sus estructuras clásicas muy piramidales donde la información se quedaba en las capas altas y no penetraba en la base por estructuras donde es necesario que la información esté disponible a tiempo, justo en el momento en que se necesite y, además, que sea suficiente, es decir, ni demasiada ni escasa y que lleve de la información general a una más en profundidad sobre los aspectos que a cada uno le interesen.

Un información de arriba hacia abajo no quiere decir que todos los empleados pueden acceder a todos los niveles de información específica simplemente que pueden conocer la incidencia de su accionar en la organización, más aún, la preocupación por la seguridad fue uno de los pilares para la formulación de este método (en sus inicios se empleo para cruzar bases de datos en operaciones bancarias y evitar de esta manera la toma de múltiples créditos por una misma empresa en distintas sucursales o el control de riesgos de divisas). Además de la seguridad su otro basamento fundamental es la búsqueda de la disminución de los niveles de incertidumbre a la hora de tomar decisiones mediante la previsión de contemplar todas las contingencias posibles en un proceso determinado y disminuyendo las tareas improductivas. Aunque en su formulación sajona no es reconocido muy abiertamente esto tiene como origen la tradición de la programación por camino crítico proveniente de la ingeniería industrial siendo los alemanes a través de ciertas metodologías como la REFA⁹ los verdaderos padres de este tipo de sistemas.

Los requisitos para cualquier servicio de gobierno digital: Marco General

Confianza de los usuarios

Sólo es posible proponer los servicios públicos en línea en un marco que permita garantizar a los usuarios un acceso en total seguridad. Con este objetivo, la confidencialidad de los datos de carácter personal y la seguridad de las transacciones y las comunicaciones digitales son aspectos importantísimos que deben ser objeto de una protección máxima. Para ello, deben fomentarse las tecnologías que protejan la intimidad en la administración electrónica, en particular mediante los programas comunitarios adecuados. De manera más general, seguridad de las redes y la información, la lucha contra el delito informático y la seguridad de funcionamiento son condiciones previas para una sociedad de la información sostenible, constituyendo por lo tanto cuestiones políticas.

Contratación pública

Los contratos públicos son un ámbito donde puede resultar especialmente ventajosa la utilización de las NTICs. Las operaciones tradicionales de contratación pública son largas y dilatadas, y consumen muchos recursos. Por eso, la utilización de las TIC en la contratación pública puede mejorar la eficacia, calidad y relación coste / eficacia de estos contratos. La ausencia de una normativa clara ha constituido hasta el momento un obstáculo para el desarrollo de la contratación pública electrónica.

Alcance Supra Nacional, Valor Regional:

Los portales son herramientas importantes para promover la movilidad en el mercado interior y la ciudadanía. Se deben crear distintos tipos de servicios. Efectivamente, cuando se proponen estos servicios desde puntos de vista y tradiciones particulares de determinado Estado miembro (en relación con la lengua, por ejemplo), puede resultar difícil acceder a ellos para las personas y empresas de otros Estados miembros. Por eso es importante velar por que los servicios tengan en cuenta las necesidades de los ciudadanos de los distintos Estados miembros. Es también esencial que se instaure una verdadera cooperación entre las administraciones de los Estados miembros y que se establezcan infraestructuras que permitan la interoperabilidad.

Interoperabilidad

La interoperabilidad designa el medio en virtud del cual se interconectan los sistemas, la información y los métodos de trabajo. La interoperabilidad de los sistemas de información permite así integrar la prestación de servicios en una ventanilla única, cualquiera que sea el número de sistemas u organismos administrativos diferentes que intervengan. No se trata solamente de interconectar redes de ordenadores, sino también de abordar cuestiones

de organización relativas, por ejemplo, a la necesidad de garantizar el interfuncionamiento con entidades asociadas cuya organización interna y funcionamiento pueden diferir.

ACTUACIONES HORIZONTALES - Reforzar los intercambios de buenas prácticas

Las buenas prácticas, que incluyen elementos relativos a la tecnología, la organización y la formación, exigen un compromiso a largo plazo de las principales partes interesadas. El intercambio de experiencias y la imitación de las mejores prácticas puede generar ahorros en el proceso de generalización de los servicios. Contribuye además a la preparación de la interoperabilidad y el interfuncionamiento entre administraciones.

POLITICAS ACTIVAS Y COMPETITIVIDAD

Las políticas activas generadas desde el sector público deben estar directamente relacionadas con la resolución de un problema o el aprovechamiento de una oportunidad. Todo país que intente prestar servicios de gobierno digital debe en mayor o menor medida convertirse en un actor relevante en el mercado mundial de software y productos conexos, debiendo al menos:

- Crear una institución de naturaleza público - privada cuyo objetivo sea la promoción de las exportaciones de software y productos conexos.
- La creación de un centro de calidad, para asegurar la aplicación de normas de calidad y apoyar al sector privado para su incorporación.
- La sanción de la ley de promoción de la industria del software, para eliminar las asimetrías con otros países y generar un marco propicio y estable para nuevas inversiones.
- La creación de polos de producción de software estrechamente ligados a universidades.
- En las regiones con alta densidad de mini-pymes, realización de censos para detectar necesidades y demanda, articulados con un observatorio on-line para aprovechar y promover el tejido de relaciones y el funcionamiento en red.
- Crear incubadoras de desarrolladores y consorcios de empresas para dar respuesta a la demanda relevada y promover exportaciones.

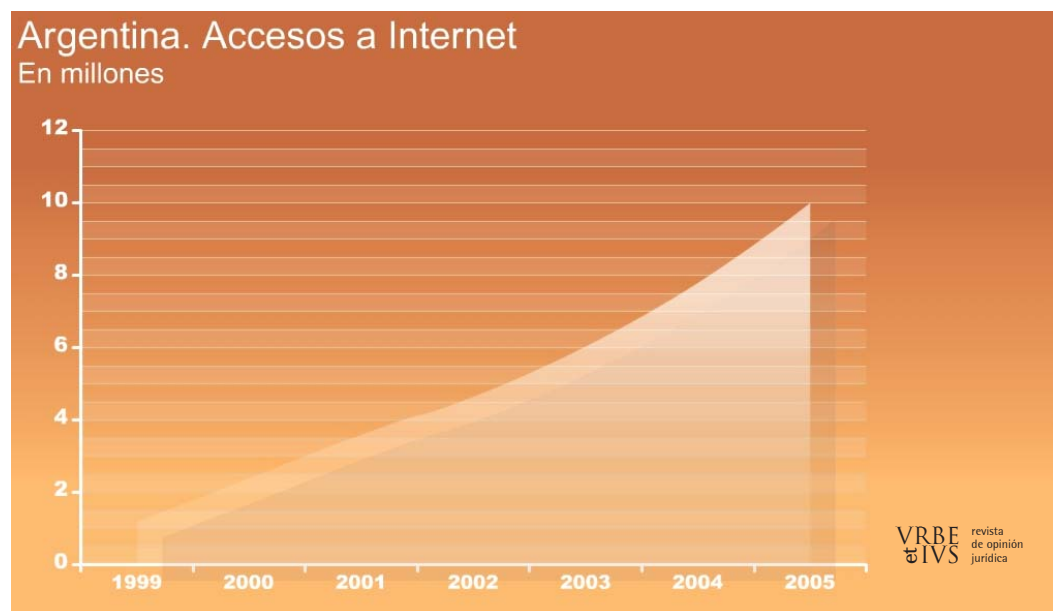
Accesibilidad y capacidades diferentes

- Toda implementación técnica debe contemplar las personas con disminución visual, invidentes y toda otra capacidad diferenciada. Por otro lado ninguna solución tecnológica debe basarse en sistemas no estándar ni requerir por parte del administrado la utilización de software que no sea gratuito y preferentemente este software debe ser libre. Mas aún ante este tipo de elecciones de plataformas operativas no debe jamás ampararse en justificaciones de "discrecionalidad técnica"

La situación argentina:

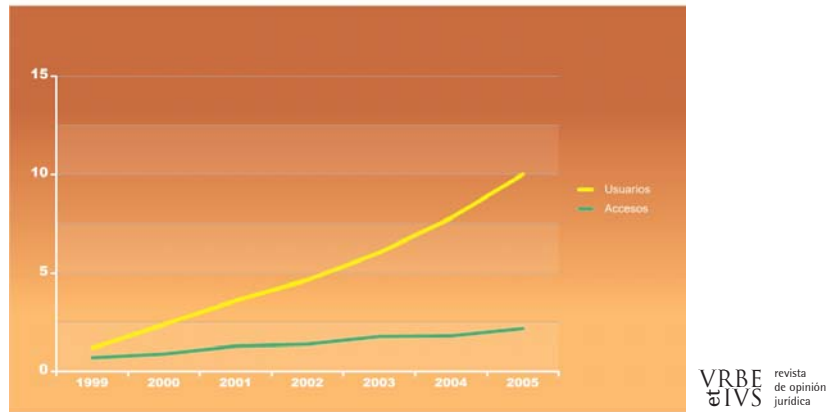
Capacidad de Acceso:

El acceso al cambio tecnológico reconoce una primera barrera referida a los países, y dentro de éstos, una segunda barrera que se concreta en el acceso exclusivo a la red por parte de sectores pequeños de la población. En nuestro país, el grado de conectividad creció un 100% en el año 2000, un 50% sobre tal cifra en el año 2001, de acuerdo a P&C a partir del 2002 los usuarios de Internet muestran un crecimiento superior al 30% sostenido. Hoy la penetración ronda el 26,3%. Por otra parte, la relación entre sexos se emparejó por el cambio de contenidos que en un principio eran orientados a hombres solamente. A fines de 2005 el país alcanzó los 10 millones de usuarios de Internet, es decir personas físicas distintas que se conectan al menos dos veces por semana a la red; estas estimaciones superan ampliamente la cantidad de accesos residenciales esto se debe al auge de ciber-cafés y otro tipo de lugares públicos de acceso.



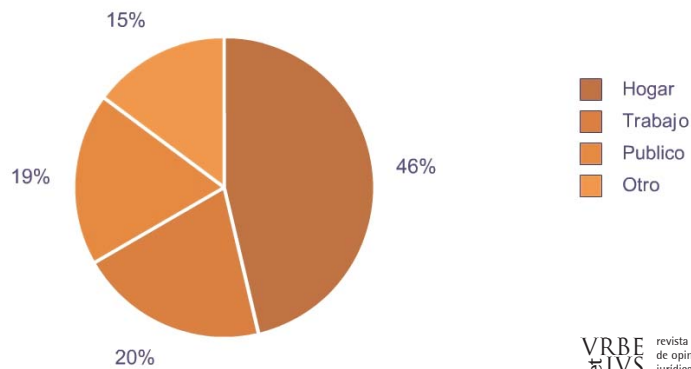
Hay que comprender que la cifra oficial del INDEC asciende solamente a 2 millones de internautas dado que hace referencia a las personas físicas o jurídicas que reciben una factura por acceso a Internet, pero si tomamos la composición de la familia tipo, acceso en el trabajo, instituciones educativas, etc. Observamos que este tipo de medición refleja más la infraestructura tecnológica que el nivel de alfabetización informática. Comparemos los dos tipos de mediciones:

Tomemos como caso paradigmático las mediciones del año 2002, a pesar de los avatares institucionales, sociales y económicos el mercado argentino de usuarios de Internet mostró un crecimiento importante, pero este cre-



cimiento no se traduce inmediatamente en más clientes (o accesos) para los ISP tradicionales. El contexto socio económico en el cual se desarrolló el mercado de Internet este año tuvo su impacto. Claramente, el 2002 resultó ser un año en el cual se produjo el fortalecimiento de las alternativas más baratas de acceso: los lugares públicos (26% de los usuarios) y los ISP gratuitos en el hogar (21% de los usuarios). Tanto el crecimiento del acceso público (favorecido por el desarrollo de la banda ancha) así como el de los accesos dial up gratuitos tienen en común el control del gasto en base a un modelo de pago por uso. Por este motivo, llega bien a sectores con restricciones presupuestarias como son los jóvenes (el 56% tiene 25 años o menos), los niveles socio económicos medios y medios bajos (C2, C3 y D, 80%) así como los usuarios más nuevos (el 59% tiene menos de dos años de uso)

Lugares de Acceso Periodo 2002



Por otra parte, los años de historia que ya lleva Internet en Argentina (desde 1995), hacen que exista un grupo que va del 10 al 20% del total, compuesto por los usuarios cuya vida está más imbuida por el uso de Internet. Aquí se encuentran los que hacen compras electrónicas, usan home banking y se informan primordialmente a través de Internet. Estos suelen ser usuarios de edad intermedia (de 26 a 45 años) y de mayor nivel socio económi-

co. Se conectan todos los días y son más propensos a consumir banda ancha. Con una población que oscila entre 400 y 800 mil personas, se trata de un grupo que lidera los nuevos usos y consumos online.

Con la llegada de la banda ancha, especialmente por los planes promocionales a partir del 2003, la cantidad de usuarios aumentó considerablemente, alentados por la posibilidad de navegar todo el día a un precio previsible y sin bloquear el teléfono.

Desde 2003, con el comienzo de la salida de la crisis, varias familias de niveles socioeconómicos altos y medios integradas por aficionados a la tecnología, casi todos con celular y DVD, que tienen al menos dos computadoras y hasta dos líneas telefónicas, decidieron dejar de lado una de esas líneas fijas y pasarse a la velocidad de navegación de la banda ancha.

A comienzos del 2004 el 50% de los accesos se realizan a través de ciber cafés, mientras que era del 4% en el 2000. Los cyber no sólo proveen conectividad a casi la mitad de los cibernautas argentinos: se la proveen preferentemente a los grupos socioeconómicos más bajos, a los habitantes del interior, a los jóvenes y a las mujeres. Ha habido una migración histórica del lugar de acceso: en los primeros tiempos (en el período previo al 2000) fue el trabajo, luego el hogar y por último la mayor parte del ingreso se produjo en los lugares públicos de acceso privado (cybers y locutorios).

También se ha producido el ingreso de usuarios con menores conocimientos tecnológicos, impulsados por los cybers donde el usuario se sienta y se encuentra navegando al instante, despreocupándose por la conexión, la amenaza de virus y el mantenimiento de la PC.

Las razones para usar los cybers varían según el nivel socio económico: en el nivel bajo la no posesión de una computadora es la causa fundamental: alcanza casi el 70%, que baja al 30% en el nivel medio.

Con respecto a la distribución geográfica a fines del 2005 daba que la Capital Federal concentra 47,1 por ciento de los accesos residenciales a Internet, seguida por la provincia de Buenos Aires con 26,4, Santa Fe 7,1, y Córdoba 6,4 por ciento.

Como veremos más adelante es muy compleja la medición de muchos de estos elementos y existen diversas metodologías para ello, los datos aportados hasta ahora son de elaboración propia utilizando las cifras oficiales del Indec, los estudios de las consultoras Prince & Cooke y Carrier y Asoc además de diversos informes internos de los players mas fuertes del sector.

Educación Digital:

Mas allá del acceso, es menester referir la educación digital como el segundo objetivo de una pretendida evolución social, ya que más allá de la obtención de cierta tecnología de punta, cobra relevancia el uso que se sepa hacer de ésta. Como mencionamos, garantizar a todos el acceso a los servicios públicos en línea es una condición sine qua non para la generalización de la administración electrónica. La cuestión es tanto más importante dado el evidente riesgo de "fractura digital" vinculada a la desigualdad de acceso a la información y a las tecnologías informáticas. En esta perspectiva, la educación y la formación resultan esenciales para adquirir los conocimien-

tos de las tecnologías digitales necesarios para poder aprovechar plenamente los servicios que ofrece la administración electrónica. El aprendizaje de la informática constituye, por otra parte, una de las prioridades es desarrollar políticas de eLearning. Una mejor accesibilidad de los servicios pasa también por un refuerzo del enfoque multiplataforma (acceso a los servicios por medio de distintas plataformas: ordenadores personales, televisión digital, terminales móviles, puntos de acceso a Internet públicos, etc.).

Administración Pública: El caso Argentino.

Contexto Internacional

La UNPAN¹⁰ es una red electrónica virtual que promueve el intercambio de conocimientos, experiencias y lecciones aprendidas en materia de administración pública y finanzas. Su propósito es el de apoyar, a través de una plataforma electrónica, el desarrollo de sistemas eficientes y efectivos de administración pública y de funcionarios públicos competentes, especialmente en los países en desarrollo y aquellos cuyas economías se encuentran en fase de transición.

Este organismo desarrolla la Estadística Mundial de e-government colocando a cada país en un ranking en función a) El estado de preparación para el Gobierno Digital y b) el grado de participación.

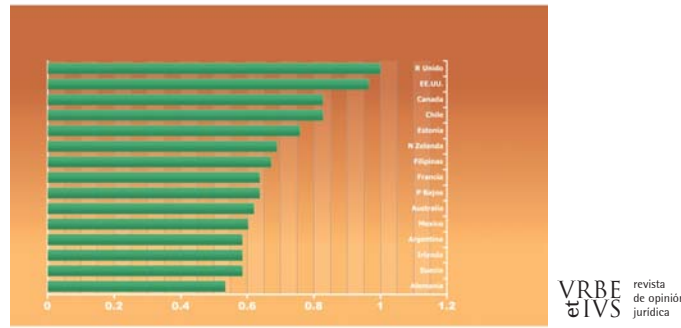
Mediante la construcción de un modelo en el cual se midan los servicios digitales se monitorea los progresos de cada país en ambos campos en función de cinco etapas: Presencia Emergente, Presencia Extendida, Presencia Interactiva, Presencia Transaccional y Presencia interconectada.

Dentro de estos modelos de medición encontramos el índice de E-Participación que registra la calidad, relevancia, utilidad y predisposición del gobierno para proveer a la sociedad de información en línea y diseñar servicios y herramientas de participación. De forma contraria a la percepción de la mayoría de la gente sólo un pequeño grupo de países (14%) ofrecen alguna función de consulta en línea e incluso un grupo mucho menor (9%) permite a los ciudadanos dialogar con el gobierno acerca de políticas públicas y actividades propuestas en los sitios web. Existe una enorme brecha entre la retórica y la realidad. Sólo 13 de 173 países (8% del total) poseen una política clara en sus sitios para estimular la participación ciudadana.

El estudio mas reciente es del año 2003 y coloca a la Argentina entre esos 13 lugares muy por encima de la media mundial y siendo el segundo país en Sudamérica luego de Chile.

Evolución y Normativa Local.

En el ámbito de la administración pública, Internet puede prestar utilidad en la forma, estructura y operación interna de las instituciones gubernamentales; y en la relación entre la administración pública y los administrados, en relación con la prestación de todos los servicios que se espera sean brindados por el estado o encuentren en éste a un actor social más. Para ello se requiere en primer lugar la digitalización de la estructura gubernamental para luego abrir al público general.



En el año 2000 la Secretaría de Ciencia y Tecnología daba los primeros pasos en pos de un programa sobre la sociedad de la información. La Secretaría de Comunicaciones seguía adelante con la desregulación de las telecomunicaciones. El ministro de Educación anunciaba el portal educ.ar. En el 2001, Internet se ubicó en el ámbito de la Secretaría de Comunicaciones. Estos proyectos, todos positivos, no formaron parte de una estrategia general. Lo mismo sucedió con el documento electrónico y la firma digital, hoy expresada a través de una ley vigente, surgida como producto de una superposición de proyectos y esfuerzos que fueron luego sumados. El éxito de la gestión a emprender dependerá ciertamente de la capacidad de diseñar políticas que se hallen cohesionadas como parte de una estrategia global, nacional o aun regional, pensada desde el MERCOSUR. No fue hasta el año pasado que se logro crear un marco general tendiente a dar una respuesta a los requerimientos de la administración pública.

Como reflejan los considerandos del Decreto del PEN 378/05 en el ámbito de la Administración Publica Nacional se ha registrado una aplicación desigual de los avances en las Tecnologías de la Información, según las incumbencias de cada jurisdicción, sin una visión integral desde el punto de vista de la Administración Publica Nacional y de las necesidades de los habitantes y ciudadanos en su conjunto, asimismo reconoce la necesidad de favorecer el desarrollo de los organismos más postergados en materia informática, estableciendo acuerdos con el sector privado y el académico. Este tipo de acuerdo no son sólo de interés para el Estado, de hecho la gestión y la eficiencia del sector público afectan a la economía privada y a la competitividad nacional, de forma que esa preocupación se concreta en movimientos hacia la competitividad, la globalización y la competencia a medida que avanzan los procesos de globalización e interdependencia de los problemas sociales, económicos, ambientales y políticos.

Esto requiere que departamentos, unidades y servicios de las organizaciones públicas articulen políticas, procedimientos y servicios integrados y transversales que respondan con coherencia a las necesidades de los ciudadanos. No debemos olvidar que el desarrollo del Gobierno Electrónico es más bien una cuestión política que de carácter técnico. De manera que Internet y las NTICs pueden ser herramientas para el cambio, siempre que exista una clara voluntad política y directiva para liderar las transformaciones necesarias en las estructuras, procedimientos y cultura organizativa.

Conforme al art 2º del ANEXO I del decreto mencionado se delinearón los siguientes principios de acción:

Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires:

MEJOR SERVICIO AL HABITANTE Y CIUDADANO	Unificar, simplificar y facilitar la vinculación de los habitantes y ciudadanos con el Estado mediante la utilización de las TICs para mejorar la calidad de dicha relación y reducir los tiempos y costos involucrados en las transacciones.
MEJOR GESTION PUBLICA	Mejorar la calidad de los procedimientos y sistemas de información de cada organismo y promover la articulación entre los mismos para lograr una administración pública eficiente y transparente.
REDUCCION DE COSTOS	Utilizar todas las potencialidades de las TICs para simplificar los procedimientos internos del Estado y de interacción entre éste y el habitante y ciudadano, con el objetivo de obtener significativas reducciones en los costos involucrados en dichas tramitaciones
TRANSPARENCIA	Facilitar el acceso de los habitantes y ciudadanos a los actos de gobierno y a la información pública mediante su publicación en Internet.
PARTICIPACION	Generar nuevos espacios de intercambio de información y opinión entre el Estado y los habitantes y ciudadanos mediante la utilización de las TICs.
INTEGRACION	Propender a extender la vinculación de los habitantes y ciudadanos con el Estado, reduciendo, y si es posible eliminando, los efectos de las desventajas que sufren las personas, empresas y comunidades por razones de nivel económico, posición social y ubicación geográfica.
APOYO AL DESARROLLO	Propender a mejorar la competitividad de los actores económicos, especialmente de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, mediante el acceso a todo tipo de información relevante para el desarrollo, producción y comercialización de bienes y servicios.
INTEGRACION A LA ECONOMIA MUNDIAL	Facilitar la integración favorable de nuestra producción al mercado global a través de servicios de información y de transacciones electrónicas

Instrumentación

INTERNET	Propender a la utilización en forma intensiva de la red Internet para la relación de los organismos con los habitantes y ciudadanos, publicando toda la información pública en su poder que facilite el control ciudadano y asegure la transparencia en la gestión de gobierno y creando, cuando sea aplicable, instancias virtuales de participación tales como foros temáticos, encuestas, etc.
CENTROS DE ATENCION TELEFONICA	Implementar centros de atención telefónica con respuesta personal y/o automática para que los habitantes y ciudadanos puedan realizar consultas, presentar quejas y obtener información.
SERVICIOS WEB	Ofrecer a los usuarios Servicios Web para realizar transacciones electrónicas con los sistemas de información del ESTADO NACIONAL. Se entiende por Servicio Web un programa de computadora que es accesible vía Internet mediante su URL (Universal Resource Locator) por otro programa de computadora
TRAMITACION ELECTRONICA	Ofrecer a los habitantes y ciudadanos la posibilidad de presentar sus formularios en formato electrónico, y avanzar con el objetivo de que todas las transacciones posibles sean realizadas en forma electrónica, preferentemente mediante la utilización de Internet, utilizando la firma electrónica y la firma digital para la autenticación de la identidad de los usuarios.
DOCUMENTO ELECTRONICO	Transformar progresivamente los procedimientos para incorporar la creación, archivo y verificación de documentos en formato electrónico tal como se define en la Ley N° 25.506 de Firma Digital.
TIMBRADO ELECTRONICO	Transformar progresivamente los procedimientos para la certificación de documentos mediante un código de identificación único (timbrado electrónico) que el usuario podrá entregar a otros organismos de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL o a terceros para su verificación accediendo por Internet a un sitio Web administrado por el organismo emisor.

El 19 de noviembre de 1998 la legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sancionó la ley N° 104, promulgada por el Decreto N° 2.930 del 17 de diciembre de 1998, denominada ley de acceso a la información, que da derecho a toda persona a solicitar y recibir información de cualquier órgano del Estado e instrumenta un procedimiento para controlar su cumplimiento por vía del amparo judicial. Esto se encuadra dentro de los principios de la Constitución Local, que dan una fuerte basa para el desarrollo de la e-justicia y el funcionamiento con

transparencia del poder judicial en particular y el gobierno en general, así, el art. 105 señala que "Son deberes del Jefe de Gobierno: ... 1.- Arbitrar los medios idóneos para poner a disposición de la ciudadanía toda la información y documentación atinente a la gestión de gobierno de la Ciudad 2.- Registrar todos los contratos en que el Gobierno sea parte., ...El registro es público y de consulta irrestricta". El primer artículo del Estatuto Organizativo establece que todos los actos de gobierno son públicos, el art. 12 establece que "La Ciudad garantiza: ... 2. El derecho a comunicarse, requerir, difundir y recibir información libremente y... por cualquier medio y sin ningún tipo de censura". Por otra parte el art. 16 establece la figura del Habeas Data: toda persona tendrá, mediante una acción de amparo, libre acceso a todo registro, archivo o banco de datos que conste en organismos públicos o en los privados destinados a proveer informes, a fin de conocer cualquier asiento sobre su persona, su fuente, origen, finalidad o uso que del mismo se haga. También puede requerir su actualización, rectificación, confidencialidad o supresión, cuando esa información lesione o restringe algún derecho. (el ejercicio de este derecho no afecta el secreto de la fuente de información periodística garantizado en el art. 47) El art. 43 a su vez señala que "La Ciudad provee a la formación profesional y cultural de los trabajadores y procura la observancia de su derecho a la información y consulta". El art. 26 "Toda persona tiene derecho, a su solo pedido, a recibir libremente información sobre el impacto que causan o pueden causar sobre el ambiente actividades, públicas o privadas". El art. 46 establece en su parte oportuna que la Ciudad protege a los consumidores y usuarios, asegurándoles el acceso a la información transparente, adecuada, veraz y oportuna. El art. 53 de la Constitución dispone que "Todos los actos que impliquen administración de recursos son públicos y se difunden sin restricción. No hay gastos reservados, secretos o análogos, cualquiera sea su denominación", el art.54 insta que "los sistemas de administración financiera y gestión de gobierno de la Ciudad son fijados por ley y son únicos para todos los poderes; deben propender a la descentralización de la ejecución presupuestaria y a la mayor transparencia y eficacia en la gestión. La información financiera del gobierno es integral, única, generada en tiempo oportuno y se publica en los plazos que la ley determina". El art. 61 "La ciudadanía tiene derecho a asociarse en partidos políticos... Se garantiza su...acceso a la información y la difusión de sus ideas".

Por razones de brevedad no nos detendremos en el procedimiento abierto y público en el nombramiento de magistrados dado que ya existen numerosos temas elogiando este punto.

No es menor mencionar el derecho a la verdad que existe en el compromiso contraído por la cláusula transitoria vigésima "La Ciudad facilita la búsqueda de información sobre personas desaparecidas antes del 10 de diciembre de 1983 y de las que se presumieren nacidas durante el cautiverio materno".

Deseo terminar este punto citando el art. 132 que establece "La Ciudad cuenta con un modelo de control integral e integrado, conforme a los principios de economía, eficacia y eficiencia. Comprende el control interno y externo del sector público, que opera de manera coordinada en la elaboración y aplicación de sus normas. Los funcionarios deben rendir cuentas de su gestión. Todo acto de contenido patrimonial de monto relevante es registrado en una base de datos, bajo pena de nulidad. Se asegura el acceso libre y gratuito a la misma".

El plan integral: la concreción de los preceptos Constitucionales

Una de las experiencias mas innovadoras y sobresalientes en el tema es el Plan Estratégico de Tecnología e Informática 2005-2007 del Poder Judicial de Buenos Aires¹¹. Es un plan que abarca un conjunto amplio de elementos por lo que por cuestiones de brevedad aconsejamos al lector remitirse a él, sirviendo la presente como una guía para facilitar la lectura al lego en la materia además de remarcar los puntos más interesantes del mismo:

- **Es un plan integral:** De forma coherente con los lineamientos del PEN 378/05 es un plan que abarca todos los actores del proceso de instrumentación y aplicación, contemplando las necesidades propias de la justicia local; con un fuerte acento en la idea de gestión y que funciona como interfase entre los campos Jurídico-Administrativo y Técnico-Informático para crear la sinergia suficiente a fin de dar la mejor calidad de servicio a la sociedad en su conjunto.

- **La calidad como meta:** La meta del plan no es usar computadoras o reemplazar las actuales por mas nuevas sino asegurar la calidad del servicio de justicia, esto no implica solamente hacer uso de la informática; sino que además implica ponerla al servicio de la experiencia del funcionario judicial quién no es a quien se debe combatir sino que es la persona a quien hay que recurrir para aprovechar años de experiencia, escuchar sus problemas y necesidades, promover a su capacitación de manera continua y de calidad de modo que pueda insertarse en el nuevo desafío de la e-justicia y estar a la altura de las demanda social de mejora de la justicia teniendo presente que es el mismo administrado la persona a quién todo este esfuerzo va dirigido.

- **Propone un correcto enfoque desde la perspectiva laboral:** Tomando la idea que un sistema informático debe adaptarse al trabajador y no el trabajador al trabajo, busca la manera de compatibilizar la tradición administrativa con los nuevos requerimientos de la sociedad de la información, aprovechando las potencialidades del capital humano disponible y haciendo fuerte hincapié en la capacitación para poder llegar a cumplir objetivos. En el proceso de formulación se desarrollo un FODA (vale decir un esquema de fortalezas, oportunidades, riesgos y debilidades) de cada sector.

- **Cambio de dentro hacia fuera:** A mi criterio este es el punto fundamental del plan y donde recae su mayor fuerza; todo el proceso contempla la creación de normativas, procedimientos, mediante no sólo un estudio previo sino que también la prueba empírica de cada etapa. De esta manera se puede ir reformulando la metodología a aplicar. Además lo notable es que este proceso se da primero en el ámbito interno del organismo para luego ir aplicando estos principios de cara al ciudadano. Los cambios graduales son beneficiosos, los integrantes de la institución se convierten en integrantes idóneos del sistema que permiten evacuar dudas de los usuarios, la aplicación en una primera etapa en un ámbito controlado permite ir logrando la puesta a punto del sistema para llegar al ciudadano con una implementación adecuada y suficiente.

- **Estandarización:** Todas estas experiencias que hemos nombrado sirven para fijar pautas objetivas de accionar, cada integrante sabe que hacer y cuando hacerlo, se fijan responsabilidades y competencias, planes de contingencia, etc. A lo largo del tiempo este aprendizaje en conjunto se va cristalizando en pautas de acción que se van convirtiendo en normas.

- **Seguridad y Privacidad:** En lugar de ser una característica ad-hoc muy propia de la premura con que lamenta-

blemente se desarrollan muchos sistemas informáticos, la seguridad es un elemento esencial y contemplado de manera originaria en el plan, no sólo incluyendo medios técnicos sino que también abarcando la actividad cotidiana de los trabajadores.

■ **Recursos Materiales:** El estudio financiero de la actividad a informatizar es fundamental si no deseamos quedarnos con normas de accionar meramente programáticas, aquí encontramos otro acierto de este plan.

■ **Software Libre y Acceso Libre:** En este punto podemos decir que la tendencia actual para poder dar rápida respuesta a la hora de corregir problemas es el empleo de políticas de desarrollo próximas a las sostenidas por el software libre. Pero esto no es suficiente se requiere armonizar los nuevos sistemas con los que actualmente se encuentran funcionando para llevar adelante una transición lo menos dramática. Luego otro tema relacionado es el acceso libre, vale decir la creación de una forma de interacción con el ciudadano común que asegure el efectivo acceso a la e-justicia. Este punto merece un análisis mayor:

Uno de los rasgos característicos de la actual legislación reguladora de la actividad administrativa es su creciente tecnificación, y concretamente la remisión a conceptos, reglas y acciones que han de desarrollarse conforme a conocimientos especializados, ajenos tanto al saber jurídico como a la experiencia común del hombre medio. Como afirma PELAGATTI, "*aparece evidente el nexo entre el intervencionismo de los poderes públicos sobre las estructuras socio-económicas y la tecnificación de las actividades administrativas: la asunción por parte de la autoridad, de tareas de indirizzo y de control de las actividades económicas (y de regulación de las relaciones sociales que inescindiblemente se conectan con ellas) provoca la inserción en los instrumentos regulativos mismos de aquellas actividades, de reglas científicas cuyo destinatario e intérprete es la Administración*"^{m2}.

Llevando del terreno de la administración a la justicia lo dicho en este punto debemos decir que el respeto en la aplicación del principio constitucional, el cual señala que todos los ciudadanos puedan obtener la solución de sus litigios ante una instancia facultada para adoptar decisiones jurídicamente vinculantes, a un determinado costo y en un lugar y mediante un proceso que se encuentre a su alcance debe ser contemplado a la hora de implementar soluciones de e-justicia. Las soluciones técnicas deben ser acordes al principio constitucional de derecho a la defensa, por lo tanto las formas de los sistemas deben asegurar el acceso jurisdiccional no sólo desde el punto de vista formal sino que deben atender a las condiciones efectivas de acceso de todos los ciudadanos.

Resumen de la estrategia del plan integral:

Como vemos el Proyecto ayuda a perfeccionar el sistema Judicial para mejorar la efectividad, el acceso y la credibilidad de su Dependencia Judicial, a través del fortalecimiento de la capacidad para monitorear y evaluar aspectos, a través de un proceso de participación que involucra a los jueces, técnicos, empleados administrativos y usuarios del Sistema Judicial. Los componentes son: 1) Fortalecimiento de la capacidad gerencial de las Dependencias Judiciales, a través de proveer Asistencia Técnica (AT) para el diseño, e implementación de un sistema de planificación integrado; 2) Modernizar los tribunales, a través de (AT), inversiones que elevarán su eficiencia, y utilización de recursos y servicios para desarrollar un re-mapeo del plan.

Midiendo la Calidad del Servicio Judicial y Conclusiones

Hemos hablado acerca de la situación general de las nuevas tecnologías con respecto al gobierno nacional y particularmente del caso de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Pero esto cómo se sitúa en un contexto mayor, ¿cómo se mide el éxito? ¿Qué desarrollo tiene en nuestro país la e-justicia?

Una posible respuesta nos la brinda el Centro de Estudios Jurídicos de las Américas (CEJA) desarrolló un índice¹³ de accesibilidad de la información judicial en Internet (de los sistemas judiciales de los 34 países miembros de la OEA) con el fin, por una parte, de tener una idea clara sobre la información que los sistemas de justicia hoy les están entregando a sus ciudadanos y, por la otra, de generar incentivos en las instituciones para que el nivel y la calidad de esa información mejoren. Transcribiré a continuación las impresiones de estos estudios.

Entre los principales hallazgos de este estudio se encuentra la constatación de que la gran mayoría de los Poderes Judiciales y Ministerios Públicos de la región cuentan con sitios web institucionales, aunque los objetivos de ellos y el nivel de información con que han sido nutridos son muy dispares. Si observamos ahora el nivel de información que cada una de esas instituciones entrega, las diferencias también son marcadas. El promedio ponderado asignado a los tribunales de la región alcanzó a un 29% (de un máximo de 100), en cambio el promedio ponderado de los Ministerios Públicos es sólo de un 15%, lo que demuestra mayores carencias de información. Llama la atención esta situación, pues todo indica que la necesidad de contacto con los usuarios debiera ser tanto o más intensa en el caso de las fiscalías que en el de los tribunales. Aquí existe un gran terreno para avanzar a nivel regional.

El segundo hallazgo relevante a nuestro juicio, desmitifica lo que comúnmente se piensa en torno al acceso a la información y al uso de Internet. Generalmente se cree que es algo muy caro, un bien suntuario casi privativo de los países desarrollados. El caso de Costa Rica, en un sentido positivo, muestra que ello no necesariamente es así. Ese país encabeza el ranking regional en cuanto a los tribunales de justicia con un 86%, dejando en un segundo lugar a Estados Unidos (80%). En el ranking global, -que pondera tribunales y Ministerios Públicos. Costa Rica queda en un excelente segundo lugar (64%), perdiendo el primero sólo a consecuencia de que su Ministerio Público muestra un promedio bastante inferior (31%). En el ejemplo inverso se encuentra Canadá, país que pese a su alto desarrollo e interés en los temas de conectividad, sólo ocupa el décimo lugar en el índice global (41%), siendo superada, además de Estados Unidos y Costa Rica, por Argentina, México, Venezuela, Perú, Chile, Brasil y Colombia. Pareciera ser que más importante que los recursos y acceso a la tecnología es el desarrollo de una política institucional consistente en esta área. En cuanto a para qué usan sus sitios en Internet las instituciones del sector, nos encontramos que las áreas en las cuales existe mayor información si agregamos a todos los países de la región son, en el caso de los tribunales, la publicación de estadísticas, sentencias (jurisprudencia), datos curriculares de los jueces, reglamentos y acordadas internas y llamados a concursos, en ese orden. Llama la atención la muy escasa información sobre ejercicio presupuestario, situación patrimonial de los jueces y sanciones

aplicadas a los mismos (de hecho ningún país publica estos dos últimos tipos de información). En el caso de los Ministerios Públicos, la información sobre ejecución presupuestaria es similar a la que se brinda sobre estadísticas y sólo algo inferior a la que se da sobre normativas internas, aunque siempre en promedios inferiores a los de los tribunales. Tampoco se entrega en este caso información sobre patrimonio y sanciones a fiscales. En fin, creemos que los resultados que muestra este Índice dan cuenta de los enormes esfuerzos que aún restan en la región por abrir nuestros sistemas de justicia tanto al escrutinio público y al mundo del intercambio virtual de información. Pero al mismo tiempo muestra que los países que asumen este desafío pueden obtener logros notables, que sin duda impactarán en la confianza que despiertan en sus ciudadanos.

Previo a volcar las cifras examinemos los indicadores más salientes:

■ **Página Web Institucional del Poder Judicial:** Documento electrónico oficial (o conjunto de documentos electrónicos oficiales) del Poder Judicial del país, al que sea posible acceder a través de Internet. Para los fines del presente Índice, la página Web institucional. Incluyendo:

- Información sobre la composición y organización del Poder Judicial: organigrama analítico.
- Listado actualizado de autoridades.
- Directorio de teléfonos.
- Directorio de direcciones de correos electrónicos.
- Listado de links a páginas oficiales de otros órganos del sistema judicial.
- Acceso a documentos institucionales oficiales (discursos públicos de principales autoridades, rendición de cuentas o informes de gestión).

■ Adicionalmente deberá tenerse en cuenta el dominio del sitio de referencia, ejemplo: Poder Judicial o la sigla "gov"; como así también la declaración de "sitio oficial" en la misma página Web.

■ **Publicación de sentencias en Internet:** Acceso a través de Internet al contenido de los fallos o sentencias emitidos por los tribunales que componen el Poder Judicial. Estas sentencias deben ser oficiales, esto es, deben haber sido publicadas por el mismo Poder Judicial o por otra instancia (órgano público, empresa, institución educativa u otra) con la que este último haya firmado un convenio sobre el particular

■ **Publicación en Internet de reglamentos internos, acuerdos y/o instructivos del Poder Judicial:** Publicación a través de Página Web institucional de cada nuevo acuerdo, instrucción, reglamentación obligatoria para el conjunto del Poder Judicial y/o que afecte a los usuarios emitidos por el Poder Judicial o sus órganos e instancias deliberantes.

■ **Publicación Regular de causas ingresadas en Internet:** Acceso a través de Internet a al menos la siguiente información agregada a nivel nacional y desagregada por materia, jerarquía y jurisdicción: Es equivalente a la publicación regular de estadísticas, el acceso a través de Internet a versiones electrónicas de Anuarios Estadísticos u otras publicaciones que contengan al menos la información antes mencionada.

■ **Publicación de la Agenda actualizada de Tribunales:** Acceso a través de Internet a la programación de salas, audiencias, juicios orales u otras actividades de administración de justicia. Para los fines del presente Índice, para

que la presencia de la Agenda en Internet pueda ser contabilizada como tal, deberá mostrar la programación de al menos la semana en curso.

■ **Información sobre recursos del sistema judicial:** Publicación de datos correspondientes a la siguiente información: Infraestructura: superficie en metros cuadrados ocupados por oficinas del Poder Judicial, Recursos Tecnológicos: número de computadoras de los órganos del Poder Judicial Recursos Humanos: número de funcionarios del Poder Judicial, por jerarquías y/o categorías ocupacionales.

■ **Información sobre presupuesto asignado y ejecutado del año en curso:** Acceso a través de Internet a los datos sobre el presupuesto anual ejecutado del Poder Judicial del año en curso. La información sobre éste, para que pueda ser contabilizada como tal, debe presentar información desagregada por todas las partidas y glosas aprobadas por la instancia que legalmente corresponda.

■ **Información desagregada sobre ejecución de presupuesto del último año concluido:** Acceso a través de Internet a los datos desglosados (ingresos - egresos por ítem de gasto, según todas las partidas y glosas aprobadas por la instancia que legalmente corresponda) sobre el presupuesto ejecutado o consolidado del último año concluido. Para los fines del Presente Índice, para que la información sobre ejecución del presupuesto del último año concluido pueda ser contabilizada como tal, los egresos deberán presentar al menos el siguiente desglose:

- **Información sobre salarios y remuneraciones de funcionarios del sistema judicial**
- **Información curricular de Autoridades y Jueces.**
- **Información sobre sanciones aplicadas a jueces o funcionarios de juzgados.**
- **Publicación en Internet de llamados a concurso para licitaciones de bienes y/o infraestructura**
- **Régimen de acceso a estadísticas en Internet**
- **Régimen de acceso de sentencias a través de Internet**
- **Centralización de la Información:** Número mínimo de dominios de Internet que es necesario visitar para acceder a la información antes descrita:

Índice de acceso a información de Tribunales de Justicia, a través de Internet

País	Valor del índice	País	Valor del índice
Costa Rica	86%	Estados Unidos	80%
Venezuela	69%	México	64%
Brasil	63%	Argentina	60%
Canadá	61%	Chile	49%
República Dominicana	47%	Bolivia	44%
Colombia	44%	Jamaica	42%
Perú	40%	Uruquay	37%
Trinidad y Tobago	38%	Panamá	19%
Nicaragua	18%	Paraguay	16%
Barbados	15%	El Salvador	14%
Antigua y Barbuda	13%	Honduras	12%

Guatemala	10%	Belize	10%
Dominica	8%	Ecuador	8%
Grenada	8%	St. Kitts and Nevis	8%
St. Lucia	8%	St. Vincent and Grenadines	8%
Bahamas	0%	Guyana	0%
Haití	0%	Suriname	0%

Índice de acceso a información de Ministerios Públicos, a través de Internet

País	Valor del índice	País	Valor del índice
Estados Unidos	71%	Perú	58%
Argentina	54%	Colombia	48%
México	47%	Chile	43%
Costa Rica	31%	Bolivia	30%
Brasil	20%	República Dominicana	20%
Venezuela	19%	Paraguay	17%
Canadá	10%	Uruguay	10%
Trinidad y Tobago	8%	Ecuador	8%
Guatemala	8%	Nicaragua	0%
Antigua y Barbuda	0%	Bahamas	0%
Barbados	0%	Belize	0%
Dominica	0%	El Salvador	0%
Grenada	0%	Guyana	0%
Haití	0%	Honduras	0%
Jamaica	0%	Panamá	0%
St. Kitts and Nevis	0%	St. Lucia	0%
St. Vincent and Grenadines	0%	Suriname	0%

Índice de acceso global a información, a través de Internet

País	Valor del índice	País	Valor del índice
Estados Unidos	76%	Costa Rica	64%
Argentina	58%	México	58%
Venezuela	49%	Perú	47%
Chile	47%	Brasil	46%
Colombia	45%	Canadá	41%

Bolivia	38%	República Dominicana	36%
Uruguay	26%	Trinidad y Tobago	26%
Jamaica	25%	Paraguay	16%
Panamá	12%	Nicaragua	11%
Guatemala	9%	Barbados	9%
El Salvador	8%	Honduras	7%
Ecuador	8%	Antigua y Barbuda	8%
Belize	6%	Dominica	5%
Grenada	5%	St. Kitts and Nevis	5%
St. Lucia	5%	St. Vincent and Grenadines	5%
Bahamas	0%	Guyana	0%
Haití	0%	Suriname	0%

Notas

1. Como viene siendo cada vez más aceptado por la epistemología contemporánea, el ensanchamiento del espacio de reflexión sobre las condiciones de construcción crítica y de validación del conocimiento en el dominio del derecho y de las ciencias sociales en general, constituye una de las más interesantes derivaciones de la actual crisis de los paradigmas teóricos en estas disciplinas. En efecto, la ausencia de hegemonía de un marco teórico o sistema epistemológico y la clara conciencia de la relatividad de todo método obligan al investigador a saltar por sobre los marcos tradicionalmente establecidos para cada disciplina en particular. De lo contrario, no es posible dar cuenta en modo alguno de la complejidad producto de la interrelación causal entre realidades de distinta índole que enmarcan la problemática social contemporánea. Lo dicho vale para todo análisis de la realidad social, pero, como puede advertirse el fenómeno de las nuevas tecnologías aplicadas al Gobierno, en sus múltiples dimensiones constituye un ejemplo particularmente claro de la necesidad de superar los cánones epistemológicos dogmáticamente establecidos.
 2. VARGAS VIANCOS, JUAN E. *Transparencia e Información Judicial*, CEJA, 2005.
 3. *Ibidem*
 4. CARNELUTTI FRANCESCO, *Cómo nace el Derecho*. Temis (1997) p. 86
 5. COUTURE, EDUARDO J.
 6. LOSANO, MARIO: *E-Government: la experiencia italiana*. Anuario de Derecho Informático. Tomo III. Instituto de Derecho Informático. Facultad de Derecho. Universidad de la República. Fundación de Cultura Universitaria, 2002.
 7. GARSON "The Promise of Digital Government" en Pavlichev, Alexi and Garson, "Digital government: principles and best practices". Londres, Idea Group Inc., 2004.
 8. D. OSBORNE y T GAEBLER "Reinventing Government how the entrepreneurial spirit is transforming the public sector" Reading MA Addison-Wesley Publishing Company, 1992 p146.
 9. El método de los seis pasos o REFA (recibe esta denominación por la comisión alemana que le da origen: Reichsausschuss für Arbeitszeitermittlung - Comisión Estatal para Estudios de Tiempos de Trabajo), fue creado en los años 20s del siglo pasado por los ingenieros de la asociación para estudios del trabajo quienes tenían la tarea de seguir todos los desarrollos en el campo de estudios sobre el trabajo y fabricación, así como la promoción de la formación y ampliación o perfeccionamiento de cualificaciones en medidores de tiempos y calculadores de salarios. Para ello, crearon un método de multitempo. Este método se basa en la división de las tareas, para analizarlas y cronometrarlas, en subtemas de interés bien diferenciables. Luego se suman todos los puntos por columnas y se comparan estadísticamente con el tiempo total marcado por el mismo reloj, para verificar los tiempos registrados. Para ampliar el tema E. PECHOLD: "50 Jahren REFA" (50 años de REFA), Darmstadt 1974.
 10. La Red en Línea de Instituciones Regionales para el Desarrollo de Capacidades en Administración Pública y Finanzas de Naciones Unidas
 11. Visitar para más información. http://cmcaba.jusbaires.gov.ar/cmcaba/plan_estrategico/carta_del_dr_de_stefano
 12. PELAGATTI, G. "Valutazione techiche dell'amministrazione pubblica e sindacato giudiziario. Un analisi critici dei recenti sviluppi della dottrina iuspubblicista" Revista Trimestale di Diritto Pubblico, número VI, año 1992, Pág. 159.
- No tenemos que olvidar que uno de los rasgos distintivos del procedimiento administrativo es su carencia de formas estrictas, o sea, su informalismo. Como nos enseña Gordillo en su tratado de Derecho Administrativo: "Formalizar el procedimiento ante la administración significa desprover de medios de protección administrativa eficiente a la mayoría de los particulares, sean usuarios o administrados. Las normas del procedimiento y su aplicación e interpretación deben mantener siempre el principio del informalismo en favor del administrado. Así lo hace el decreto-ley 19.549/72, que consagra en su art. 1º, inc. c), la "Excusación de la inobservancia por los interesados de exigencias formales no esenciales y que puedan ser cumplidas posteriormente" y en el art. 5º de su reglamentación, inc. d), que el funcionario debe "señalar, antes de dar trámite a cualquier petición, los defectos de que adolezca, ordenando que se subsanen de oficio o por el interesado dentro del plazo razonable que fije, disponiendo de la misma manera las diligencias que fueren necesarias para evitar nulidades." Incluso, el decreto 229/00 establece adicionalmente la obligación administrativa de ayudar a los presentantes en sus trámites y requisitos (art. 2º inc. b), lo cual sería totalmente autocontradictorio con una aplicación rigurosa e inflexible de los recaudos sobre los cuales debió informarle (inc. a) y asesorarlo (inc. b)."
- Por lo tanto en temas relacionados con la administración de justicia digital no debemos caer en la trampa de la discrecionalidad técnica - concepto equivocado y muy controvertido, cuyo origen esta dado bajo la nefasta y antigua creencia de que el procedimiento era informal en el sentido que la administración no estaba sujeta a ninguna regla y que podía llevar el procedimiento por el cauce que le pareciera más conveniente - circunstancias que aconsejan prescindir del problema conceptual que plantea, para concentrarnos en una cuestión, a nuestros efectos, mucho más importante y decisiva: cuando la Administración tiene, en el ejercicio de una potestad administrativa, un margen de apreciación para la realización de apreciaciones y juicios técnicos, ¿ejerce o no una potestad discrecional?. Esta circunstancia justifica el renovado interés por el tema de las valoraciones y apreciaciones técnicas realizadas por la Administración y la preocupación existente en torno a la posibilidad de lograr una adecuada tutela de los particulares que puedan verse afectados por este tipo de actividad administrativa.
13. Para la construcción de un Índice de Acceso a la Información que brindan los Tribunales de Justicia y los Ministerios Públicos, a través de Internet, se definieron un conjunto de 21 indicadores para los Tribunales de Justicia, agrupados en 10 categorías, que dan cuenta de variables relevantes de lo que juzgamos debería ser la información que éstos proporcionan a la ciudadanía a través de Internet además de un conjunto de 17 indicadores para los Ministerios Públicos, agrupados en 9 categorías, que dan cuenta de variables relevantes de lo que juzgamos debería ser la información que éstos facilitan a la ciudadanía, haciendo uso de Internet. De entre los 38 indicadores se utiliza una escala entre 0 y 1.