



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

REPÚBLICA DEL ECUADOR

INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

MAESTRÍA EN GESTION PUBLICA
(PERIODO 2012 – 2014)

EL ROL DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN -TIC- EN LA
ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA PROVINCIA
DE MANABI EN EL PERIODO 2011 – 2017

AUTOR: Ab. Mario Rivas Alemán

DIRECTOR: Dr. Romel Tintín, PhD

Quito, 7 de agosto de 2018

AUTORÍA

Yo, Mario Alfonso Rivas Alemán, con CC 0501442883, declaro que las ideas, juicios, valoraciones, interpretaciones, consultas bibliográficas, definiciones y conceptualizaciones expuestas en el presente trabajo, así como los procedimientos y herramientas utilizadas en la investigación, son de absoluta responsabilidad de el/la autor/a del trabajo de titulación. Asimismo, me acojo a los reglamentos internos de la universidad correspondientes a los temas de honestidad académica.



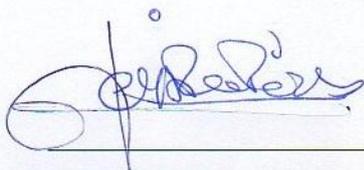
Firma

CC: 0501442883

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Autorizo al Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN) la publicación de esta Tesis, de su bibliografía y anexos, como artículo en publicaciones para lectura seleccionada o fuente de investigación, siempre dando a conocer el nombre del autor y respetando la propiedad intelectual del mismo.

Quito, 8 de agosto de 2018



FIRMA DEL CURSANTE

MARIO ALFONSO RIVAS Alemán

CC 0501442883

A Caty, Mateo y Lucas

Que siempre están allí incondicionales, motivando
para conseguir nuevas metas y objetivos

AGRADECIMIENTO

A los docentes del IAEN, en especial a los profesores de la maestría de Gestión Pública 2012 – 2014, quienes con sus conocimientos y reflexiones me han permitido disponer de una comprensión conceptual de la Administración Pública, su complejidad, diversidad, para garantizar los derechos humanos de la ciudadanía brindando un servicio público de calidad y calidez

A mi familia que siempre está conmigo apoyándome y bríndame las mejores condiciones para cumplir con las tareas académicas y así culminar una de las metas en mi proceso de formación profesional

Un agradecimiento especial al Dr. Romel Tintin. PhD, quien con sus orientaciones académicas y aportes conceptuales en este tema de gobierno electrónico me acompañó en el proceso de desarrollo este trabajo

Resumen Ejecutivo

El enfoque de Gobierno electrónico y justicia electrónica (e-justicia) ha permitido la incorporación sustantiva de las TIC en la gestión pública lo que contribuye a fortalecer la participación ciudadana y en particular la transparencia, eficiencia y eficacia de las políticas públicas, se describe el proceso de incorporación de las TIC en la administración de justicia, cuáles son sus avances y límites en el uso y gestión de las TIC. Para ello se realizó un caso de estudio: la administración de justicia en la Provincia de Manabí, periodo 2011 a 2017; con el propósito de disponer de información de los diversos actores del servicio y política pública de justicia como son: los ciudadanos - usuarios; abogados; operadores de justicia (jueces, secretarios, ayudantes judiciales), de su percepción – opinión respecto a esta temática que contrastada con la información nacional del órgano de gobierno: El Consejo de la Judicatura; nos permite un análisis de la situación de la justicia desde esta arista de las TIC que nadie duda la contribución significativa para la eficiencia, eficacia y transparencia de la política pública de la Justicia.

Los resultados pretenden contribuir a un análisis objetivo, complementario y sobre todo de entender que la política pública es un proceso gradual, de construcción de los diversos actores estatales y de la sociedad para que cada vez la administración de justicia sea el pilar fundamental de la democracia de un Estado de Derecho.

Desde esta perspectiva el proceso de e-justicia en el Ecuador es un proceso retrasado aunque lo avanzado es valorado muy positivamente por los actores claves, este proceso tiene que consolidarse considerándose a la Justicia como un sistema integrado e interdependiente, en la cual las TIC permiten la interconexión y la interoperabilidad para integrar los sistemas diversos de los otros actores como la Fiscalía, Defensoría Pública, Ministerios y otros con el objetivo indispensable de pensar en el servicio de la justicia no solo desde la perspectiva reactiva sino desde la prevención, de contribuir a la cultura de paz y de hacer de la justicia oportuna, eficiente y transparente.

Palabras claves

Justicia, política pública, TIC, e-justicia, transparencia, eficiencia, eficacia

1. Índice de contenidos

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	
EL ACCESO A LA JUSTICIA ES UN SERVICIO PÚBLICO QUE SE TRANSFORMA Y MODERNIZA EN POLÍTICAS PÚBLICAS	5
1.1 Las reformas del Estado para una nueva gestión pública	5
1.2 Proceso de cambio de las políticas públicas del servicio de justicia	6
1.3 Definición de Justicia en el marco de las políticas públicas.....	8
CAPITULO II	
LA MODERNIZACIÓN DEL SERVICIO DE JUSTICIA ES UNA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA DE GOBIERNO ELECTRONICO Y E-JUSTICIA	10
2.1 Gobierno electrónico en la Administración Pública	10
2.2 E-justicia en la administración de Justicia	11
2.3 Acceso a la conectividad en el Ecuador	13
2.4 El Consejo de la Judicatura. Órgano de gobierno del sector Justicia y responsable del proceso de modernización de la Administración de Justicia	14
2.5 La situación de la justicia en el Ecuador. Una aproximación contrastada desde los actores de la Administración de Justicia	15
2.5.1 Antecedentes de la situación de la justicia ecuatoriana.....	15
2.5.2 Antecedentes del proceso de cambio y/o modernización del sector justicia	17
2.5.3 Plan Estratégico de la Función Judicial 2013 – 2019	20
2.6 Las reformas en la justicia un proceso de transformación y/o modernización del sector justicia. Diagnóstico de la situación de justicia en el Ecuador	20
2.6.1 Cobertura del servicio público de justicia en el Ecuador.....	21
2.6.2 Impunidad y resolución de causas judiciales y en materia penal.....	23
2.6.3 Otros procedimientos especiales en las causas judiciales	26
2.6.4 Audiencias, video audiencias y costos de los trámites judiciales	28
CAPITULO III	
LA JUSTICIA EN EL ECUADOR ES UNA REALIDAD MEDIBLE Y PERCIBIDA	32

3.1 La importancia de los indicadores para dimensionar los cambios en la gestión judicial	32
3.2 Los actores involucrados en la Administración de Justicia	34
3.3 La Administración de Justicia en la provincia de Manabí, vista desde los actores del sistema de justicia	38
3.3.1 Los ciudadanos – usuarios del servicio de justicia en Manabí.....	39
3.3.2 Los profesionales del derecho. Los abogados	44
3.3.3 Los operadores de justicia: jueces, secretarios y ayudantes judiciales	45
3.3.4 Percepción de los abogados del servicio de justicia respecto a la modernización, confiabilidad y validez de las TIC en la administración de justicia en Manabí.....	47
CAPITULO IV	
LAS TIC EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EN PARTICULAR EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUSTICIA	50
4.1 Un acercamiento conceptual de su importancia en el uso y manejo de las TIC en la justicia	50
4.2. Las TIC en la administración de justicia en Manabí, su validez, confiabilidad, utilidad desde los actores involucrados	51
4.3 Las herramientas de las TIC en la modernización de la Administración de Justicia	59
4.3.1 Los productos digitales de la Función Judicial	63
4.3.2 El Sistema Informático de Trámite Judicial SATJE, su manejo e importancia	63
4.4 Los productos digitales de la FJ contribuyen a la eficiencia y eficacia del servicio justicia	70
4.5 Las TIC en el fomento de la transparencia en la Administración de Justicia	78
4.6 Índice de Accesibilidad a la información Judicial	82
Conclusiones.....	84
Recomendaciones	87
Bibliografía	89
Anexos	94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

- Gráfico 1. Confianza de la Justicia en el Ecuador
- Gráfico 2. Evolución de la cobertura de operadores de justicia
- Gráfico 3. Tasa de cobertura jueces provincia de Manabí
- Gráfico 4. Evolución de juicios penales
- Gráfico 5. Resolución de causas. Productividad nacional
- Gráfico 6. Evolución de causas. Tasas de resolución, congestión, pendencia
- Gráfico 7. Evolución de trámites judiciales por años en Manabí
- Gráfico 8. Productividad en la resolución de causas, ámbito penal
- Gráfico 9. Evolución de las audiencias fallidas
- Gráfico 10. Evolución de las audiencias en materia penal
- Gráfico 11. Caducidad de la prisión preventiva
- Gráfico 12. Evolución del costo por juicio
- Gráfico Tabla I. Independencia de la justicia
- Gráfico Tabla II. Confianza en la justicia
- Gráfico Tabla III. Opinión del estado de la Administración de Justicia
- Gráfico 13. Ranking de confianza de la Administración de Justicia
- Gráfico 14. Ciudadanos – Usuarios: Modernización de la justicia
- Gráfico 15. Ciudadanos – Usuarios: Edad – trámites judiciales – modernización de la justicia
- Gráfico 16. Ciudadanos – Usuarios: Como servicio público
- Gráfico 17. Ciudadanos – Usuarios: Actuaciones de los operadores judiciales
- Gráfico 18. Ciudadanos – Usuarios: Opinión de la justicia
- Gráfico 19. Operadores de justicia: Cargo y dependencia en la Función Judicial
- Gráfico 20. Abogados: Información del Consejo de la Judicatura es:

- Gráfico 21. Abogados: ¿La justicia es?
- Gráfico 22. Abogados: ¿La justicia se ha modernizado?
- Gráfico 23. Abogados: ¿La política de justicia es?
- Gráfico 24. Operadores de justicia: Manejo de TIC – transparenta la justicia
- Gráfico 25. Operadores de justicia: TIC ha mejorado calidad - costos – tiempos - eficiencia
- Gráfico 26. Abogados: Mejora y eficiencia en la validez de los servicios digitales de la Función Judicial
- Gráfico 27. Abogados: Transparencia en relación al desempeño y usuarios
- Gráfico 28. Operadores de justicia: Según cargo conoce SATJE
- Gráfico 29. Operadores de justicia: Frecuencia SATJE
- Gráfico 30. Operadores de justicia: Frecuencia navega WEB FJ
- Gráfico 31. Operadores de justicia: Utilización SATJE - flujos de trabajo - eficacia Justicia
- Gráfico 32. Abogados: Conocen el SATJE - página WEB de la FJ
- Gráfico 33. Abogados: Frecuencia uso del SATJE
- Gráfico 34. Abogados: Utilidad SATJE
- Gráfico 35. Ciudadanos – Usuarios: Conoce página WEB FJ y navega en la página WEB FJ
- Gráfico 36. Ciudadanos – Usuarios: Servicios digitales conoce de la FJ
- Gráfico 37. Abogados: Que productos digitales utilizan
- Gráfico 38. Operadores de justicia: Productos digitales más utilizados
- Gráfico 39. Abogados: Utilidad SUPA
- Gráfico 40. Abogados: Utilidad remates judiciales
- Gráfico 41. Realización de videoconferencias a nivel nacional 2012 - 2017
- Gráfico 42. Abogados: Utilidad videoconferencia en los trámites judiciales

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla I. Independencia en la justicia

Tabla II. Confianza en la justicia

Tabla III. Opinión estado de la Administración de Justicia

INTRODUCCIÓN

El sector de Justicia desde un enfoque de política pública es un bien superior, es el pilar fundamental de un Estado de Derechos y Justicia, es la instancia que cuentan los ciudadanos para exigir el cumplimiento de sus derechos humanos cuando son vulnerados por omisión y comisión del poder público y/o privado, es a nombre del pueblo soberano cuando se dicta sentencia a una persona que ha cometido un infracción penal, un delito por dolo, culpabilidad u omisión dolosa que la administración de justicia a través de los jueces -magistrados- juzgan y aplican el control punitivo del Estado para precautelar la paz y el orden.

Considerando los principios fundamentales como: el debido proceso, la presunción de inocencia, la tutela judicial, el derecho a la defensa para que la sentencia promulgada tenga los elementos de convicción tanto fáctico y de motivación en derecho y legal e incluso que estas conductas típicas, antijurídicas y culpables sean sancionadas con las penas establecidas proporcionalmente al cometimiento del delito en centros de rehabilitación social y privación de libertad para que se rehabiliten y en un proceso progresivo de reinserción se incorporen nuevamente a la sociedad.

En los conflictos y disputas privadas en materias no penales es restituir los derechos civiles y patrimoniales, de limitación al abuso del poder público, pero también a garantizar y promover los derechos fundamentales de los y las ciudadanas y en particular de los grupos de atención prioritaria, los derechos colectivos de grupos y comunidades indígenas, afroecuatorianas y montubias, pueblos y nacionalidades étnicas a través de las garantías constitucionales, entonces la Justicia cumple el rol de ser garante de los Derechos Humanos de las personas inclusive actualmente de la naturaleza¹ y para cumplir esta función, es indispensable que se diseñen políticas públicas eficientes, eficaces y transparentes.

En esta perspectiva las herramientas de las TIC cumplen un rol extraordinario y complementario porque facilitan, contribuyen a mejorar la productividad y desempeño de los operadores de justicia, de acceso a la información a la ciudadanía y a los usuarios del sistema de justicia fomentando la transparencia, y para los profesionales del derecho para que cuenten con productos digitales que promuevan la justicia oral y en audiencias y que

¹ Es la única Constitución de la región que establece derechos constitucionales a la naturaleza para su protección, prevención y ciudadano y que la pueden reclamar cualquier persona a título personal o en representación de grupos u organizaciones

se deje en el pasado los trámites largos, tediosos y sobre todo escritos y manuales; ahora estamos en el proceso y camino de la era digital, de e-justicia, de gobierno electrónico donde el uso del papel será cero.

La eficiencia, eficacia y transparencia serán aspectos presentes que junto a la oportunidad, a cero impunidad, porque todos los trámites judiciales tendrán una resolución / sentencia adecuada en todos los aspectos claves tanto jurisdiccionales como administrativos, esta tesis se centra en el rol de las TIC en la política pública de justicia que al disponer de información sistematiza, acceso a la base de datos lo que se denomina cubos de información será posible hacer investigación y análisis de la calidad de la administración de justicia en los aspectos jurisdiccionales incluso para superar opiniones sesgadas de tinte político. Esto es clave porque nadie duda que dentro de uno de los avances de la modernización de la justicia la separación de lo administrativo, financiero, disciplinario de lo jurisdiccional es un avance en los procesos de cambio y modernización de la justicia.

El sector Justicia es de extremada complejidad y sensibilidad que históricamente ha estado intervenida por los otros poderes del Estado y/o por grupos de poder factico, su independencia ha sido secuestrada, sin embargo, es fundamental que el debate realmente se centre en mejorar cuali-cuantitativamente el servicio y la política pública, para ello es indispensable en fortalecer, recrear, avanzar en el sistema de justicia amparados en los principios constitucionales.

El uso y manejo de las TIC en la administración de justicia es un aspecto destacado porque genera y sistematiza la información que objetiva, imparcial y técnicamente es recopilada y levantada lo que contribuye a tomar las mejores decisiones técnico-políticas, a instituir confianza en los usuarios-ciudadanos, en mejorar prácticas profesionales de litigación, manejo adecuado del derecho sustantivo y procesal, en definitiva, a garantizar la justicia proba, transparente, oportuna y eficiente. Pero este proceso se construye día a día, con el levantamiento adecuado de los flujos de procesos de trabajo, con sistemas informáticos y digitales diseñados adecuadamente a las necesidades y requerimientos de la administración de justicia, de utilización de la tecnología de comunicación e información, la articulación e interconexión de los otros sistemas diversos de los actores del sistema de justicia a través de la interoperabilidad pero a la vez se considerará en este proceso de cambio, la incorporación y participación de los servidores judiciales,

ciudadanos - usuarios y abogados para que estén dispuestos y preparados a sumarse, inclusive desde aspectos psicológicos para dar el salto digital. La tesis propuesta es un primer esfuerzo, es una primera exploración por la amplitud y complejidad del sistema de justicia en el Ecuador, por ello establecimos un caso específico: la administración de justicia en la provincia de Manabí y principalmente la percepción – opinión de los diversos actores, de cómo se está asumiendo este proceso de modernización relacionado a la gestión y manejo de las TIC en la administración de justicia

La tesis desarrolla cuatro capítulos y cada uno de ellos parten de definiciones conceptuales académicamente aceptadas en el marco de las políticas públicas y lo que se denomina gobierno y justicia electrónica para analizar los avances y límites de la gestión de las TIC en la administración de justicia; levantado información primaria de los actores principales para comparar con la información oficial del CJ porque nuestra hipótesis es que el rol de las TIC en la administración de justicia contribuye a la eficiencia, eficacia y transparencia del servicio y política de justicia.

El primer capítulo establece las definiciones conceptuales de las políticas públicas en el marco de la reforma de Estado en la gestión pública, la justicia como política y servicio público.

El segundo capítulo se describe la modernización de la justicia en lo que se denomina gobierno electrónico y en particular e-justicia; que significa este nuevo enfoque, en la cual las TIC es una herramienta clave en el proceso de cambio y modernización de la justicia desde una perspectiva de democratización y transparencia de la política y servicio de la justicia y específicamente en la justicia ecuatoriana: ¿cómo ha sido este proceso? ¿hemos avanzado? ¿qué límites existe? y sobre todo desde los actores claves se está utilizando, gestionando las TIC en la administración de justicia en la provincia de Manabí, referencia que contrasta o ratifica con los indicadores nacionales del Consejo de la Judicatura (CJ) con sus estadísticas presentados en los informes de rendición de cuentas.

El tercer capítulo aborda como las TIC contribuyen a que la justicia sea una realidad medible, se presenta indicadores de gestión, de desempeño que pone en consideración los cambios y modernización en la administración de justicia con la información oficial sistematizada del CJ contrastada con la información recopilada en la administración de justicia de la provincia de Manabí, desde los principales actores –

operadores de justicia (jueces, abogados, ciudadanos-usuarios) para analizar el estado del cambio, siendo esta estrategia de investigación pertinente porque justamente en la realización de esta investigación, en la coyuntura política existe voces de cuestionamiento del CJ que argumentan que la justicia está secuestrado por los intereses del gobierno, sin independencia de la Función Judicial, con concursos deslegitimados, sin embargo el proceso de modernización no es debatido; ¿el servicio ha mejorado? ¿ha resuelto las demandas de la ciudadanía?; los resultados que exponemos sean considerados como un aporte para el debate público de la justicia.

El cuarto capítulo realiza un aterrizaje para el análisis de los principales productos digitales que oferta la Función Judicial (FJ) como herramientas claves en la administración de justicia para modernizar el servicio público, sus avances y límites en la gestión de estos productos, la opinión y percepción de los actores claves de la administración de justicia en la provincia de Manabí respecto al uso y manejo de estos productos; el sistema informático de trámite judicial (SATJE) es uno de los productos principales que contribuyen a la eficiencia, eficacia y transparencia; aunque existe un retraso significativo en la interconexión de los otros sistemas de los operadores de justicia (Fiscalía, Defensoría Pública, Ministerio de Gobierno, Policía entre otros) para avanzar en un sistema integral y articulado que centre su atención a las demandas ciudadanas y en particular que sea un sistema preventivo y no reactivo, y finalmente las conclusiones y recomendaciones; los principales hallazgos y reflexiones para el debate de la justicia como política y servicio público que no se reduce solamente a las resoluciones jurisdiccionales sino al todo integrado del quehacer público para garantizar una justicia oportuna, eficiente, eficaz y transparente.

CAPÍTULOS I

EL ACCESO A LA JUSTICIA ES UN SERVICIO PÚBLICO QUE SE TRANSFORMA Y MODERNIZA EN POLÍTICAS PÚBLICAS.

1.1 Las reformas del Estado para una nueva gestión pública

Las reformas institucionales de nueva generación en el sector público promueven que

“...se convierta en un Estado que busca ser inteligente, dinámico y estratégico, capaz de recuperar sus competencias de gestión, planificación, regulación y redistribución, directrices orientadoras de las reformas en la administración de justicia para fomentar nuevos modelos de gestión que transforme la Justicia, en el marco de estas reformas para: 1) Recuperar y fortalecer un nuevo Estado soberano para la ciudadanía; 2) Construir un régimen de desarrollo para la igualdad y el buen vivir (armonía entre la sociedad, la naturaleza y la economía); 3) Constituir un Estado constitucional de derechos y justicia; 4) Organizar el poder en cinco funciones estatales: ejecutiva, legislativa, judicial, electoral y de transparencia y control social; 5) Democratizar y recuperar el sistema político; 6) Nueva organización territorial para la descentralización y las autonomías; 7) Una estrategia que abarque desde la recuperación de las capacidades de regulación hasta el rediseño de un modelo de gestión descentralizado y participativo, pasando por la consolidación de un servicio civil eficiente y meritocrático” [...] (SENPLADES, 2009)

El diseño institucional del Estado asume un rol principal en la implementación de políticas públicas, para ello consideramos la definición que en los documentos de SENPLADES plantean que las políticas públicas “como un curso de acción de la gestión pública que institucionaliza la intervención pública en respuesta a un problema social identificado como prioritario y que se convierte de esta manera en materia de política de estado” (SENPLADES, 2011, pág. 10), y en la administración de justicia, asegurar su acceso universal para garantizar los derechos humanos y patrimoniales de la ciudadanía.

Intrínsecamente en el marco de los procesos políticos que requieren consensos para modificar el estatus quo y en cuanto problemas sociales específicos de garantizar el acceso, transformación y modernización de la justicia se ha incorporado en la agenda pública y el Estado pretende dar una respuesta, pero es indispensable como lo plantea Habermas “restaurar la comunicación entre los individuos y entre éstos y el Estado, pero una comunicación que no sea asimétrica... es necesario restaurar una discusión política,

sin reservas, libre de toda dominación, una discusión sobre la posibilidad y la deseabilidad de las normas y principios que orientan la acción” (Meny, Yves, Thoening Jean-Claude., 1992, págs. 61-62)

1.2 Proceso de cambio de las políticas públicas del servicio de justicia

Por la situación del sector justicia en el país, se realiza, en mayo de 2011, la Consulta Popular, con el propósito de transformar y modernizar la justicia estableciendo reformas constitucionales y que sea la ciudadanía la que apoye este proceso de cambio, pero no se profundizó el debate de cuáles son los aspectos relevantes de la problemática de la justicia en el Ecuador; salvo una frase – imagen que se posicionó -meter las manos en la justicia–; en estos 7 años, hay sectores opositores que cuestionan la falta de independencia e instrumentación de los fallos judiciales a fines políticos del gobierno, la criminalización y persecución política de los movimientos sociales y opositores políticos, la distorsión y desproporcionalidad de las penas y sanciones, la subordinación de los jueces a decisiones administrativas, disciplinarias y políticas emanadas por el Consejo de la Judicatura entre otras y por otra parte los sectores oficiales que plantean que se avanzado en el cambio y modernización de la justicia, que existentes indicadores que respaldan esta gestión, que ahora la justicia es medible, que se ha implementado un nuevo modelo de gestión centrado en separar las actividades administrativas de las jurisdiccionales, de mejoramiento de los procesos y la infraestructura, amparadas con nuevas leyes como el Código Orgánico Integral Penal (COIP) y Código Orgánico General de Procesos (COGEP) como marcos normativos que han contribuido a que la Justicia como política de Estado sea referente internacional, cara y cruz de la política pública².

Por ello, el modificar el problema social de acceso y cambio de la justicia, no se puede ejecutar de manera unilateral, se lo debe constituir desde el mismo proceso de formulación de las “políticas públicas, que emergen de la toma de decisiones que involucran una multiplicidad de actores políticos que interactúan en una variedad de escenarios” (Scartascini, Carlos, Pablo T. Spiller, Ernesto Stein, y Mariano Tommasi., 2011, pág. 2)

² El 4 de febrero de 2018, se realizó el referéndum y consulta popular impulsado por el nuevo gobierno de Lenin Moreno, cuya significación es que estableció un Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio para que evalúe a las autoridades y organismos de control como es el Consejo de la Judicatura (CJ) y a partir de esta evaluación realizada en mayo del 2018, han sido destituido los cinco vocales de CJ

Las políticas públicas dependen del juego político, de la institucionalidad, de la capacidad de gestión, de recursos económicos y humanos, estos factores influyen en “la calidad de la implementación y el enforcement (aplicación efectiva), la cual en América Latina y en particular en Ecuador es bastante deficiente. Se asocia a la falta de burocracias capaces, independientes y de sistemas judiciales fuertes” (Scartascini, Carlos, Pablo T. Spiller, Ernesto Stein, y Mariano Tommasi., 2011, pág. 12) que soporten las políticas públicas de carácter sectorial e intersectorial.

Las Políticas Públicas de Justicia aterrizan en el conjunto de programas, proyectos y lineamientos de acceso a la Justicia, el uso y gestión de las TIC en esta época digital, es un factor dinámico, son herramientas de soporte tecnológico que contribuye para crear un sistema y gestión judicial virtual, con audio-video-comunicación; complementa y dinamiza los flujos y procesos de trabajo para la toma de decisiones en el ejercicio del servicio público de justicia, genera información para disponer de indicadores de gestión para la evaluación del desempeño de los operadores de justicia, costo-beneficio de los procesos judiciales en las diversas materias, cumplimiento de los términos y plazos procesales de las materias penales, laborales, civiles, contencioso administrativo, contencioso tributario, niñez, adolescencia y violencia intrafamiliar entre otras; acrecienta la acción procesal, permite el acceso de información a la ciudadanía de las causas judiciales y otros trámites judiciales para la resolución de los conflictos que han sido judicializados garantizando la transparencia, el debido proceso, independencia, imparcialidad y la tutela judicial, aspectos esenciales en la administración de justicia porque la Justicia es uno de los valores superiores del Estado de derecho y un servicio público esencial.

La gestión pública con nuevas capacidades ...” la rediscusión de los procesos de reforma, con un mayor foco en las prácticas que en la norma, con lo cual se han abierto nuevos ámbitos de reflexión y trabajo orientados principalmente a temas de organización y gestión institucional”. El proceso de debate y acción se ha centrado en los actores del sector justicia y en específicamente en los operadores de justicia internos (jueces y asesores especializados) y actores instituciones externos parte del sistema de justicia como: Fiscalía General del Estado, Defensoría Pública; Ministerio del Interior, Ministerio de Justicia, Derechos Humanos, “detectado este problema, se han desarrollado muchas acciones tendientes a mejorar la implementación de las reformas: desde readecuaciones organizativas, nuevas formas de trabajo y la incorporación de herramientas tecnológicas,

entre otras” que han llevado a propuestas de gestión y normas jurídicas alineadas a la Constitución (Lillo, 2013, pág. 4)

La Justicia desde este carácter de política pública se considera como

“un bien público que refiere a aquel bien que no es susceptible de vender o comprar, dado que no puede ser pertenencia particular de un individuo, es de carácter colectivo. Este ser colectivo del bien público implica que su uso no se encuentra restringido a ninguna persona o grupo en específico, sino que cualquiera puede hacer uso o disfrute del mismo. Sin embargo, para poder garantizar la accesibilidad y sostenibilidad de un bien público, éste debe estar gestionado y administrado por el Estado, y por otra parte desde el servicio público es aquel que dota al Estado del carácter de instrumento al servicio de la colectividad”. (Pazmiño, 2012, pág. 10)

1.3 Definición de Justicia en el marco de las políticas públicas

La justicia como el pilar fundamental del Estado de Derechos y Justicia ha sido debatido y tiene múltiples enfoques teóricos y concepciones jurídicas, por ello exponemos los principales criterios que la Carta de derechos de las personas ante la Justicia en el ámbito judicial iberoamericano, aprobada durante la VII Cumbre Iberoamericana de Presidentes de Cortes Supremas y Tribunales Supremos de Justicia (2002), define lo que se entiende por Justicia desde un enfoque de servicio y política pública:

- Justicia Accesible: es el principio general que debe inspirar toda la actividad judicial;
- Justicia Comprensible: alude al empleo de una sintaxis y lenguaje sencillo en los actos que se comunican al ciudadano, lo que incluye aquella información que se haga pública mediante la web;
- Justicia Responsable ante el Ciudadano: comprende el derecho a formular quejas, reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento de la Administración de Justicia, en este punto “se implantarán sistemas para garantizar el ejercicio de este derecho por vía telemática”;
- Justicia ágil y tecnológicamente avanzada: implica la obtención de una pronta respuesta a los requerimientos, “el derecho de comunicarse con los órganos jurisdiccionales a través del correo electrónico, videoconferencia y otros medios telemáticos con arreglo a lo dispuesto en las leyes procesales”. Se ha puesto el énfasis en la utilización de los medios electrónicos, “los poderes públicos impulsarán el empleo y aplicación de estos medios en

el desarrollo de la actividad de los órganos jurisdiccionales, así como en las relaciones de ésta con todas las personas”;

- Justicia que otorga protección a los más débiles: “la persona que sea víctima tiene derecho a ser protegida frente a la publicidad no deseada sobre su vida privada en toda clase de actuaciones judiciales. El niño o el adolescente tiene derecho a que las autoridades judiciales guarden reserva sobre las actuaciones relacionadas con ellos, de modo que se preserve su intimidad y el derecho a la propia imagen”. También incorpora el resguardo de las personas con discapacidades, a quienes garantiza la plenitud en el ejercicio de los derechos a través del “uso de medios técnicos”.
- Acceso a la información sobre normativa vigente: la Carta de derechos de las personas ante la Justicia en el ámbito judicial iberoamericano, se refiere al “derecho a conocer el contenido actualizado de las leyes de su Estado y de la normativa internacional mediante un sistema electrónico de datos fácilmente accesible” (Olmos G, 2004, pág. 4).

La justicia es un servicio público, por tanto, debe cumplir con los mandatos que la Constitución dispone, pero para lograrlo antes debe dotarse a todo el sistema de una serie de condiciones que se requieren para que pueda cumplir con esta función y participar así del ejercicio democrático del país. Las condiciones fundamentales se destacan:

- a) La independencia de la función judicial;
- b) La consolidación de una institucionalidad legítima ante la ciudadanía;
- c) La admisión en el mundo judicial de criterios de gestión y administración de políticas públicas orientadas al usuario del sistema;
- d) La inclusión de criterios territoriales para la planificación e implementación de los servicios de justicia (Pazmiño, 2012, pág. 67)
- e) Otro aspecto por considerar son las reglas mínimas para la difusión de información judicial en Internet (2003), conocidas también como Reglas de Heredia, sus objetivos principales: son lograr un conocimiento de la información jurisprudencial que sea coherente con la garantía de igualdad ante la ley y colaborar en el proceso de transparencia en la Administración de Justicia (Olmos G, 2004, pág. 4)

El servicio de justicia “se materializa cuando el ciudadano puede acceder a su derecho a ser igual ante la Ley frente a la sociedad y el Estado, y este derecho se concretiza en el proceso de la “prestación” de justicia desde la entrada al sistema en condiciones de equidad, agilidad y oportunidad; la puesta en marcha del proceso judicial siguiendo los pasos establecidos para cada causa; y el alcance de un resultado o decisión (sentencia o resolución) que independientemente de si es favorable a una u otra parte del

litigio cumple con los principios de la justicia y el derecho, es decir es neutral, objetiva, motivada y justa” (Pazmiño, 2012, pág. 32)

Las nuevas condiciones que se requieren en el sistema de justicia para que sea un servicio público que garantice un derecho ciudadano. Esta tesis sugiere que a más de los condicionantes fundamentales a la independencia, la legitimidad, la adopción de la gestión pública, la incorporación del uso, manejo y gestión de las TIC como necesarias (Pazmiño, 2012, pág. 89)

CAPITULO II

LA MODERNIZACIÓN DEL SERVICIO DE JUSTICIA ES UNA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA DE GOBIERNO ELECTRONICO Y E-JUSTICIA

2.1 Gobierno electrónico en la Administración Pública

El Gobierno Electrónico es un nuevo enfoque de la gestión pública que irrumpe en esta época digital para que las políticas públicas se fundamenten en el consenso y la participación de los actores y sobre todo en la participación activa de la ciudadanía y para ello es indispensable que las instituciones públicas sean transparentes y permitan un acceso universal de la información, por ello, el gobierno electrónico se basa y fundamenta su aplicación en la Administración Pública, cuyo objetivo es contribuir al “uso de las TIC para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana”. (Busquets, Análisis comparado del poder judicial electrónico en América Latina, 2007, pág. 107)

El uso y gestión de las TIC en la administración pública se ha desarrollado sostenidamente en los procesos que se lo denomina Gobierno Electrónico (GE) la transformación de todo el gobierno es un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva y sistemática del internet, cuyo “propósito de eGovernment es proponer los servicios públicos de forma digital a disposición de los ciudadanos, empresas y organizaciones” (Meier Andreas, 2017, pág. 15)

Comparando con otra definición que nos lleva a profundizar la importancia de las TIC en la gestión pública apuntalando el proceso de gobierno electrónico “entendido al manejo de la información, ejecución y simplificación de los procesos entre las instituciones gubernamentales, los ciudadanos y el sector privado...” (Meier Andreas, 2017, pág. 23)

En esta perspectiva se toma el modelo de madurez trabajado por la Universidad de Friburgo (Suiza) expuesto por Meir Andreas y Terán Luis, que nos indica que los procesos seguidos por los gobiernos electrónicos con los programas y servicios digitales han desarrollado para facilitar y acercar a los ciudadanos a la democratización de la gestión pública, en esta se establecen tres niveles:

“1) Nivel de proceso I – Información y comunicación; es el nivel inferior y permite acceso a la información y las comunicaciones que se centra en el diseño e implementación de portales web para la administración electrónica y el uso de las tecnologías web 2.0;

2) Nivel de Procesos II- Producción; están orientados a procesos de gestión electrónica, a servicios tradicionales de pago de impuestos, educación, inscripción de residentes, adquisición de tarjetas de identificación, contratos basados en documentos electrónicos firmados digitalmente, y en donde se incluye envío electrónico, pago electrónico y la garantía en la seguridad de datos³;

3) Nivel de Procesos III – Participación; opciones de participación como indicadores de una sociedad de conocimiento progresiva y responsable”. (Meier Andreas, 2017)

2.2 E-justicia en la administración de Justicia

E-justicia, “es el concepto referido básicamente al uso de tecnología, particularmente de la Internet, como herramienta para lograr una mayor relación con el ciudadano, fomentar la participación ciudadana, eliminar barreras de acceso a la justicia, promover la transparencia y rendición de cuentas, lograr una mayor relación interinstitucional y en general brindar un servicio judicial más eficiente” (Lillo, 2013, pág. 7)

Para ello, “la masificación del Internet, el nacimiento de nuevos conceptos como las redes sociales, y la disminución de los costos de las tecnologías, han llevado a una

³ Intercambio de servicio entre diferentes niveles institucionales A2A (Administración - Administración); A2C (Administración – Ciudadanos); A2B (Administración – Empresas. (Meier Andreas, 2017)

revolución en el diseño de las políticas públicas las que ahora deben fortalecer la relación Estado/ciudadano con nuevos estándares de eficiencia y transparencia”. (Lillo, 2013, pág. 5) con lo cual, es indispensable garantizar la calidad en internet en cuanto al acceso a la web sin barreras; facilidad de uso en cuanto a la estructuración, navegación y comprensibilidad y la comunicación para interactuar. (Meier Andreas, 2017, pág. 57)

El uso libre del internet está relacionado con el desarrollo de la Web 2.0 para la democratización de internet porque es una plataforma para la comunicación y el intercambio, la combinación de contenidos existentes de textos, imágenes, audio y video, la formación de redes sociales. Además, el diseño de portales para eGovernment que concentra los servicios de información sobre ciertos temas y para el manejo ofrece herramientas de búsqueda, comunicación y catálogos de servicios. Este diseño al menos debe considerar el suministro de información, datos pertinentes, temas, sobre las actividades institucionales y canales de comunicación; foros de discusión; catálogos de servicios que significa que estén estructurados, mantenimiento de perfiles de usuario; relaciones de intercambio; gestión de proyectos y trabajo colaborativo en definitiva tienen que personalizarse lo que consiste en adaptar el contenido de los sitios web, canales de comunicación, productos y servicios a las preferencias de los ciudadanos y ponerlos a disposición.

Las tecnologías son un potente agente “cristalizador” del cambio, siempre que se hayan desarrollado con sentido común, prediseñado y optimizando los procesos de trabajo, y convirtiéndose en una verdadera ayuda para el funcionario y el ciudadano. En 1998 la OCDE lo definía como “la aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las administraciones públicas”, años más tarde la propia OCDE lo definió como “El uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno”. El Banco Mundial lo define como “el uso de las tecnologías de información y comunicaciones para mejorar la eficiencia, la efectividad, la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno” y las Naciones Unidas lo definen como “La utilización de Internet y el World Wide Web⁴ para entregar información y

⁴ En informática, la World Wide Web (WWW) o red informática mundial es un sistema de distribución de documentos de hipertexto o hipermedios interconectados y accesibles vía Internet. Con un navegador web, un usuario visualiza sitios web compuestos de páginas web que pueden contener textos, imágenes, vídeos u otros contenidos multimedia, y navega a través de esas páginas usando hiperenlaces. https://es.wikipedia.org/wiki/World_Wide_Web

servicios del gobierno a los ciudadanos". (Naser Alejandra; Concha Gastón, 2011, pág. 11)

La importancia de las TIC no es la tecnología en sí, sino el hecho de que permita el acceso al conocimiento, la información, y las comunicaciones: elementos cada vez más importantes en la interacción económica y social de los tiempos actuales. (Comunidades, 2001, pág. 3)

2.3 Acceso a la conectividad en el Ecuador

Una condición básica para el acceso a la información en el manejo y gestión de las TIC es el análisis de la brecha digital; que la población y en particular los usuarios del servicio público de justicia cada vez dispongan de medios digitales. De acuerdo con datos del INEC, el grado de conectividad y acceso a internet tanto en el área urbana como rural en el país, arroja una cifra promedio de 32,8% a nivel nacional. La evolución del crecimiento de acceso a internet de 2012 a 2016, expresan que el 36% de los hogares a nivel nacional tienen acceso a internet, 13.5 puntos más que hace cinco años (INEC, 2016). En el área urbana el crecimiento es de 13.2 puntos, mientras que en el área rural de 11.6 puntos, y que 9 de cada 10 hogares en el país poseen al menos un teléfono celular, 8.4 puntos más que lo registrado en el 2012. El INEC, además presenta una disminución significativa del analfabetismo digital⁵ (INEC, 2016) en los últimos cinco años, en 2016, el 11.5% de las personas son analfabetos digitales, 9.9 puntos menos que en el 2012.

El poseer un teléfono inteligente ayuda en gran medida a lograr integrarse a la red de conectividad y consulta de servicios que ofrece e-justicia. Finalmente se evidencia que una cuarta parte de la población ecuatoriana tiene acceso a teléfonos inteligentes, con los cuales puede generar consultas y transacciones en la plataforma judicial.

En el libro blanco de la Sociedad de la información y del conocimiento (2018) del Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información plantea que la cobertura y penetración del servicio móvil avanzado, en cuanto a la cobertura poblacional es del 92,46%; la cobertura poblacional 3G + 4G es del 90,08%: penetración del SMA del 89,94%; penetración de smartphone del 33,7%, suscriptores únicos del 68%. Respecto al servicio de acceso a internet – SAI; la cobertura parroquial de internet es del 91,02%;

⁵ De acuerdo con el INEC se considera analfabeto digital cuando se cumple simultáneamente tres características: 1) No tiene celular activado; 2) En los últimos 12 meses no ha utilizado computador; 3) En los últimos 12 meses no ha utilizado internet

penetración de internet a hogares del 37%; y de banda ancha fija del 7,5% (Ministerio de Telecomunicaciones y sociedad de la información (MINTEL), 2018, pág. 22)

2.4 El Consejo de la Judicatura. Órgano de gobierno del sector Justicia y responsable del proceso de modernización de la Administración de Justicia

El Consejo de la Judicatura en el sector justicia es un organismo clave en los procesos de reformas y modernización de las políticas públicas del sector justicia en la que establecen claramente competencias de gestión y control para que los servidores judiciales en particular los operadores de justicia (jueces, secretarios, ayudantes judiciales) centren su actividad jurisprudencial y procesal en la resolución de causas con argumentación fáctica y jurídica de calidad y motivada que garantice el debido proceso, el respeto a los derechos humanos y garantías constitucionales.

“Uno de los más notables avances en cuanto a la justicia como servicio público es precisamente la potestad que le entrega la Constitución y el Código Orgánico de la Función Judicial al Consejo de la Judicatura para gobernar la administración de los servicios de justicia. Esto, separando claramente las funciones jurisdiccionales, es decir aquellas eminentemente de administración de justicia como las sentencias emitidas por los jueces o la investigaciones del fiscal, de aquellas otras tareas administrativas del sistema, como el control disciplinario, la implementación y mantenimiento de la carrera y escuela judicial, el diseño y regulación de planes operativos, metas e indicadores de gestión y desempeño, el mantenimiento de infraestructura física y tecnológica, que deben ser realizadas por el órgano de gobierno y administración de la función judicial” (Pazmiño, 2012, pág. 29)

El Consejo de la Judicatura (CJ) es el órgano político – ejecutor de la política pública de justicia en el ámbito de sus competencia que a través de la reforma aprobada en consulta popular, realizada en mayo de 2011 (Consulta Popular y Referendo, 2011), significó el cambio del Consejo de la Judicatura a un Consejo de transición y además se declara estado de excepción en la Función Judicial, emitida el 05 de septiembre de 2011 (Decreto Ejecutivo 872, 2011) quien estableció las bases de este proceso de cambio estructural e institucional, bajo un nuevo modelo técnico y político para mejorar y

modernizar el sistema de justicia y su alineamiento con la nueva Constitución, Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV)⁶ y con la demanda ciudadana.

2.5 La situación de la justicia en el Ecuador. Una aproximación contrastada desde los actores de la administración de justicia

2.5.1 Antecedentes de la situación de la justicia ecuatoriana

Los análisis realizados respecto a la institucionalidad “no son sustentados porque no hay sistemas de información confiables sobre justicia, no hay una escuela judicial con capacidad para formar operadores judiciales, no hay mecanismos de selección y evaluación transparentes, no hay control disciplinario independiente ni efectivo, no hay jueces capacitados y conscientes de su función constitucional”. (Trujillo, Julio Cesar; Ramiro Avila Santamaria, 2011).

En el sector Justicia no existen datos suficientes para conocer con exactitud cómo cumple el Estado ecuatoriano con la función de administrar justicia. En ningún lugar encontramos datos sobre eficiencia, gestión, tiempo de resolución de las causas. (Romo, 2004), problemas estructurales como la impunidad, corrupción, exceso de trámites, un marco jurídico incoherente con la nueva Constitución, infraestructura obsoleta, manejo de archivos y documentación de manera precaria y obsoleta, sin transparencia, con una cultura legal dilatoria, sin la mínima utilización de las TIC que contribuyan a su modernización, esta problemática ratificada por el Consejo de la Judicatura señalan que los problemas son similares a la región marcado por “altos índices de impunidad, escasa cobertura judicial, ineficiencia en el uso de recursos, procedimientos judiciales engorrosos, presupuestos insuficientes, ausencia de una auténtica carrera judicial, opacidad en la toma de decisiones, importantes barreras de acceso a la justicia y bajos niveles de confianza ciudadana...” (Jalkl Róben, 2017, pág. 13)

Los estudios por la complejidad y amplitud del sector Justicia, por una parte se han centrado en la gestión y estructuras de modelos de gestión y otra parte por obvias razones corresponde a investigaciones de carácter jurídico como el debido proceso, la tutela judicial, las reformas legales y proccidentales, el sistema oral y adversarial entre

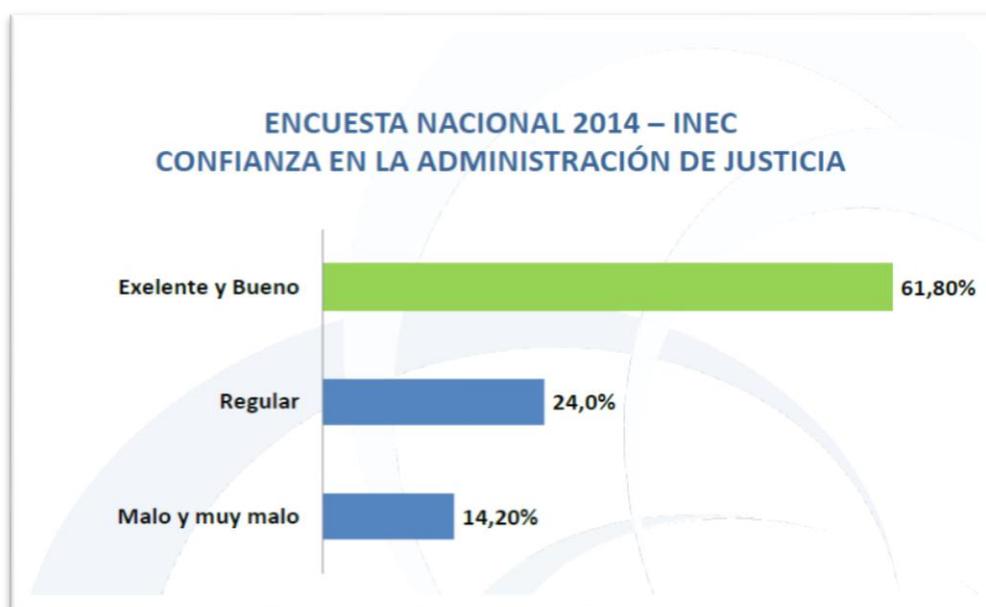
⁶ Objetivo 6 del PNBV 2013-2017: Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo [SENPLADES], 2013)

otros, estos estudios son abundantes desde corrientes positivas, constitucionalistas y neo-constitucionalistas que en esta última década han sido debatidos e implementados en la región y que en particular en el Ecuador inicio con la consulta popular de las reformas de la Justicia⁷.

El sistema de justicia en nuestro país por muchas décadas ha creado muchas barreras de orden estructural, funcional y físico que han imposibilitado el acceso real y el ejercicio de derechos a una justicia oportuna (SENPLADES, 2013)

Los niveles de credibilidad y confianza ciudadana en la justicia, en el año 2008 fue de 3,5 sobre 10 y una satisfacción del servicio del 7%, y durante el proceso de reforma y transformación de la justicia este indicador ha evolucionado, en el año 2012 subió a 5,5 (SENPLADES, 2013) en el año 2014 a un 62% de satisfacción del servicio de acceso a la justicia (Judicatura, Consejo de la, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016). En el año 2016, este índice fue de 51,64% y de 51,22% considerando que la aplicación de la encuesta es a usuarios y no usuarios de los servicios judiciales. (Jalkl Róben, 2017, pág. 13) (ver gráfico 1)

GRAFICO 1. CONFIANZA DE LA JUSTICIA EN EL ECUADOR



Fuente: Informe de rendición de Cuentas enero 2014 – diciembre 2014

⁷ Estos estudios están en el marco de las corrientes filosóficas jurídicas de carácter teórico, que contribuyen a que los derechos humanos sean garantizables y exigibles

Según estudios realizados por el Barómetro de las Américas “Las Cultura Política de la Democracia en las Américas” (LAPOP. Universidad de Vanderbilt) el Ecuador se encuentra en el puesto sexto de América con un puntaje de 48,2; aunque en el año 2015 con este porcentaje se sitúa en el segundo puesto en confianza en el sistema de justicia (Jalkl Róben, 2017, pág. 134), lo que significa que todavía tiene que reforzar la política pública de acceso al servicio de justicia, aunque se ha desarrollado en relación a los otros países de la región. Otro dato de este estudio se plantea que el 51,9% de la ciudadanía tiene confianza que la justicia castigue a los culpables.

Un juez en la provincia de Manabí⁸ describe la situación de justicia anterior al proceso de modernización de la justicia, desde su diario quehacer jurídico “no contaba con la infraestructura básica que permita una atención adecuada a los usuarios; los procesos se encontraban apilados en desorden en cualquier rincón, el servicio que se prestaba era demasiado lento y rudimentario, lo que conllevó al represamiento de causas sin resolver por años, causando angustia en los usuarios” (Camacho D. L., 2018)

2.5.2 Antecedentes del proceso de cambio y/o modernización del sector justicia

El Consejo de la Judicatura de transición y el designado posteriormente implementa un programa de reestructuración mediante la implementación de seis ejes: 1) Talento humano, 2) Modelo de gestión, 3) Infraestructura civil, 4) Coordinación interinstitucional, 5) Gestión financiera equitativa y 6) Implementación de infraestructura tecnológica.

El programa de reestructuración del Consejo de la Judicatura transitorio sobre la implementación de infraestructura tecnológica, su “objetivo es el desarrollo de sistemas de información y equipamiento tecnológico, a fin de que los órganos judiciales puedan compartir datos e intercambiar información y conocimiento, a través de la ejecución de un nuevo sistema informático (Justicia 2.0). Indra, fue la compañía de TIC número 1 en España que ganó el contrato con el Consejo de la Judicatura de Transición de Ecuador para implantar la plataforma tecnológica que dé soporte a la gestión electrónica de los expedientes y a las actuaciones de los agentes que intervienen en el sistema judicial ecuatoriano

⁸ Se encuentra en el centro de la región costera del país y en la parte más saliente del continente sudamericano, tiene una extensión de 19.427,60 Km², que representa el 7.36% del territorio nacional, y su población de 1'369.780 habitantes (Censo INEC 2010) que corresponde al 9.80% del total de Ecuador (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Manabí 2015-2024)

El proyecto tenía previsto la implantación del Sistema de Gestión Judicial, “Justicia 2.0”. “Es una solución tecnológica integrada que da soporte a los principios de oralidad y transparencia con el propósito de lograr que todos los trámites judiciales se realicen en forma digital, cero papeles” (Judicatura, funcionjudicial.gob.ec, 2012), este desarrollo de sistemas de información y equipamiento tecnológico, genere la interoperabilidad del sistema en su conjunto de los órganos judiciales puedan compartir datos e intercambiar información y conocimiento, de manera que los usuarios del sistema judicial, los abogados en libre ejercicio profesional, los servidores judiciales y la ciudadanía, se sientan parte de un sistema transparente, confiable y moderno.

Esta plataforma tecnológica facilitaría el registro, control y seguimiento de los asuntos judiciales que resuelve el órgano judicial de cualquier tipo y materia; la entrada de escritos hasta la ejecución de sentencias. Asimismo, incorporaba nuevas tecnologías de movilidad al servicio de magistrados, jueces, secretarios y funcionarios judiciales. Otra importante aportación es la inclusión de servicios web y Justicia 2.0 para lograr un mayor acercamiento a ciudadanos y profesionales facilitándoles la realización de trámites, presentación de escritos o acceso a notificaciones vía electrónica (INDRA modernizará con su tecnología el sistema judicial de Ecuador, 2012).

Sin embargo, el sistema no se llegó a utilizar y pese a un contrato de aproximadamente 23´600.000 dólares entre la Función Judicial y la empresa INDRA, no se implementó la plataforma informática.

Tomás Alvear, Director General del Consejo de la Judicatura (CJ), aclaró que fue la institución a su cargo la que pidió a la Contraloría que inicie un examen especial al sistema informático "Justicia 2.0", por las anomalías que se presentaron durante el programa piloto aplicado en Santa Elena, reveló que, de los 243 incidentes detectados, cerca de 90 a 95 no fueron solucionadas por la empresa Indra debido a "una serie de argumentos de índole comercial" (Director de Judicatura: Empresa Indra se negó a resolver 90 a 95 de los 243 incidentes que se generó en sistema "Justicia 2.0", 2016)

De acuerdo al informe de la Contraloría General del Estado, es que no existió un involucramiento de los actores, no se presentó todas la etapas procesales para todas la materias e instancias; no implementaron varios servicios para el funcionamiento de las módulos de gestión procesal y grabación de audiencias; las herramientas *Wok Flow* (en inglés; flujo de trabajo) “estudio de los aspectos operacionales de una actividad de trabajo:

cómo se estructuran las tareas, cómo se realizan, cuál es su orden correlativo, cómo se sincronizan, cómo fluye la información que soporta las tareas y cómo se le hace seguimiento al cumplimiento de las tareas” (WIKIPEDIA. La enciclopedia libre, s.f.) y BPM (en inglés: Business Process Management) “la Gestión de Procesos de Negocio, es una metodología corporativa y disciplina de gestión, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de los procesos de negocio de una organización, a través de la gestión de los procesos que se deben diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua. Por lo tanto, puede ser descrito como un proceso de optimización de procesos”. (WIKIPEDIA. La enciclopedia libre, s.f.) no se aplicaron en el módulo de gestión procesal entre otras observaciones (CGE-DAAC-0115, 2014)

Con la “...reforma de la Justicia 2012 - 2013 y en particular sobre infraestructura informática, fruto de eso se hizo una gran inversión...se inyectó una buena inversión en tecnología, anteriormente era muy baja y fue bueno porque se renovaron equipos, plataformas, se mejoró las comunicaciones y se sueña con un sistema de justicia a nivel de Europa fruto de eso fue la implementación de Justicia 2.0 que es un sistema español, pero hubo una mala contratación pública, el sistema fracasó no pudo implementarse, la prueba piloto que se realizaba en (la provincia) de Santa Elena no funcionó hasta tal punto que fue desechado...” (Vilaña, 2017)

Sin embargo, la Función Judicial (FJ) contaba con un sistema anterior Sistema Automático de Trámite Judicial Ecuatoriano (SATJE) lo que “...ha servido para que a lo interno de la FJ se trabaje, se explote esta plataforma existente, los técnicos informáticos de la FJ se propusieron en mejorar el sistema que tenían, que estaba trabajando en todas las provincias del país de una manera descontrolada con esta repotenciación del sistema se logró que en primera instancia estandarizar los sistemas. Entonces esta plataforma que se creó y que dejó Justicia 2.0 está siendo aprovechada por el SATJE, los técnicos de la FJ lo que hicieron de una y otra manera explotar esa tecnología, tienen una data center inmenso que se replica como un backup en Guayaquil, tiene equipos de grabación para las salas que no existían y que ahora existen... Lo que se ha hecho con los propios técnicos del Consejo de la Judicatura, el mejoramiento de este sistema SATJE. La ventaja de tener una base de datos unificada, relacionar lenguajes y eso permitió que en la página WEB se pueda mostrar el software de consultas de causas... Principalmente es el tiempo que se gana en averiguar el estado de la causa, las madres que pueden saber el tema de sus

pensiones alimenticias y la idea en un futuro; es cuando se deje usar el papel se use documentos electrónicos este es un reto...” (Vilaña, 2017)

2.5.3 Plan Estratégico de la Función Judicial 2013 - 2019

El plan estratégico 2013 – 2019 de la Función Judicial, “concibe al sistema como un todo integrado, identifica las acciones conjuntas, alinea los esfuerzos y orienta el quehacer institucional hacia objetivos comunes” (Jalkl Róben, 2017, pág. 216) entre los objetivos estratégicos:

- 1) Asegurar la transparencia y la calidad en la presentación de los servicios judiciales;
- 2) Promover el óptimo acceso a la justicia;
- 3) Impulsar la mejora permanente y modernización de los servicios;
- 4) Institucionalizar la meritocracia en el sistema de justicia y
- 5) Combatir la impunidad contribuyendo a mejorar la seguridad ciudadana; (Judicatura, Plan Estratégico de la Función Judicial 2013 - 2019, 2013)

La implementación de los productos y servicios online gradualmente se creará un modelo de gestión de justicia articulado y con la participación de la diversidad de actores internos y externos, de construcción e implementación de política pública para el acceso a la justicia, de prestación centrado en la demanda de la ciudadanía con el objetivo que el servicio de justicia sea transparente, eficaz y eficiente en el cual, la información, plazos y costos de los trámites judiciales para su resolución sea oportuna, la cobertura del servicio llegue a todos los territorios, la infraestructura sea adecuada, el personal especializado y cualificado y en particular, el soporte tecnológico genere un sistema informático y de comunicación judicial con estadísticas reales, con información adecuada para la toma de decisiones y de acceso a la ciudadanía y facilite el proceso procesal, técnico jurídico de los operadores de justicia para que esté acorde con los estándares internacionales de la Función Judicial.

2.6 Las reformas en la justicia un proceso de transformación y/o modernización del sector justicia. Diagnóstico de la situación de justicia en el Ecuador

Con la aplicación de las reformas en la Justicia, expuestas en los informes de rendición de cuentas de los años 2011 hasta 2017, la situación ha cambiado? a mejorado? se ha modernizado? son preguntas indagadas con la sistematización de la información

disponible del Consejo de la Judicatura, con la información levanta en la provincia de Manabí, con la palabra-opinión de los actores del sector justicia en particular los operadores de justicia y específicamente desde la mirada de la gestión de las TIC en la administración de Justicia.

La situación actual de la justicia en el Ecuador se expresan en varios indicadores de mejoramiento en la gestión judicial, los servicios que existen a través de la página Web de la Función Judicial y los productos digitales que acercan o no el servicio a la ciudadanía, existe o no transparencia del servicio público con información real, oportuna a través del SATJE; consulta de causas, antecedentes judiciales, remates judiciales, soporte para el seguimiento del pago de pensiones alimenticias, boletas electrónicas, casilleros electrónicos que permiten agilizar las notificaciones, las teleaudiencias son avances significativos que permiten reducir los niveles de impunidad, mejorar la cobertura del servicio, incremento en el desempeño de los operadores de justicia, reducción de audiencias fallidas, progreso de las unidades judiciales en el marco de un nuevo modelo de gestión judicial, se contrasta con la percepción de los actores (jueces, secretarios, ayudantes judiciales, abogados en libre ejercicio, ciudadanos-usuarios) con el propósito de demostrar o no que el uso y manejo de las TIC contribuye a la transparencia, eficiencia y eficacia aspectos y variables destacados para el cambio, modernización de la administración de justicia, desde un caso específico: la administración de justicia en la provincia de Manabí.

2.6.1 Cobertura del servicio público de justicia en el Ecuador

Los indicadores que demuestran el cambio de la justicia desde el enfoque oficial del Consejo de la Judicatura; es la cobertura del servicio público de la justicia, por el incrementado paulatinamente de nuevos jueces, fiscales y defensores públicos, la trazabilidad de este indicador que parte del año 2012, pero con las nuevas estadísticas del Consejo de la Judicatura describe que en el año 2008, existen de 5 a 6 jueces, en el año 2009 sube de 6 a 7 jueces, muy por debajo del promedio en la región de América que se ubica en 11 jueces por cada 100.000 habitantes⁹; en el año 2012, la tasa de jueces es de 8 jueces, lo cual lo ubica por debajo de países como Chile (8,2), España (10,9) y Costa Rica (26,9), según el Plan Iberoamericano de Estadísticas Judiciales, es en el año 2015 que se

⁹ Este indicador es usado por el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA)

incrementa significativamente superando el indicador regional a 12 jueces. Respecto a fiscales el incremento es más lento 5,14 en el año 2016 debajo de promedio regional (7,07), la situación de la defensoría pública, institución parte de sistema de justicia de reciente creación es la que menor indicador promedio (4,97) dispone de 4,43 defensores públicos, en el año 2016, desciende y en el año 2017 llega a 4,37 defensores públicos. (Jalkl Róben, 2017) (ver gráfico 2)

GRAFICO 2.

EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA DE OPERADORES DE JUSTICIA

Cobertura Jueces, Fiscales y Defensores - Nacional

2012 - 2017

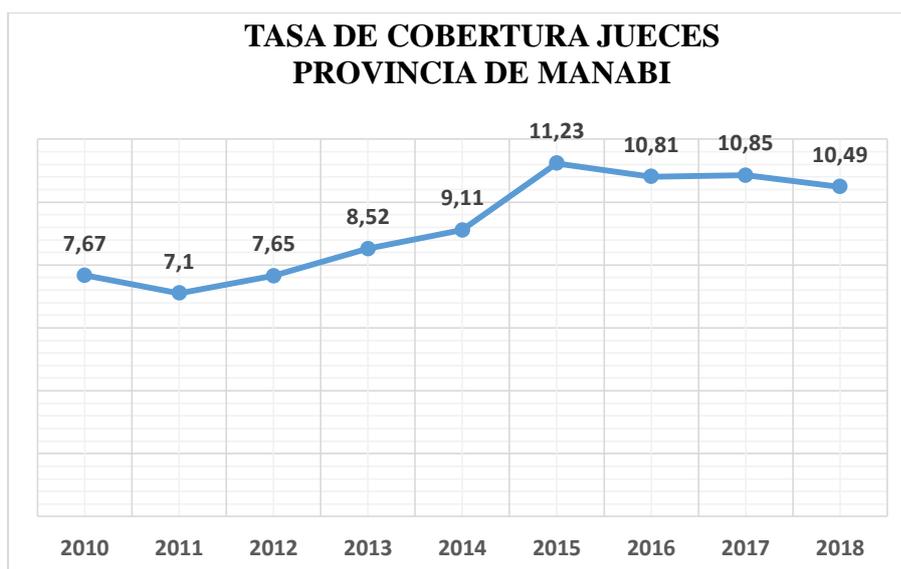


Fuente: Consejo de la Judicatura/ Fiscalía General del Estado corte / Defensoría Pública – diciembre 2017
Elaboración: Dirección Nacional de Estudios Jurimétricos y Estadística Judicial

Fuente: Informe de rendición de Cuentas enero 2016 – enero 2017

En la provincia de Manabí la tasa de cobertura se ha incrementado paulatinamente, de 7,67 jueces en el año 2010 a 10,49 jueces en el año 2018. (ver gráfico 3)

GRAFICO 3



Fuente: Dirección Provincial de Manabí del Consejo de la Judicatura, 2018.
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

2.6.2 Impunidad y resolución de causas judiciales y en materia penal

El alto índice de impunidad depende de algunos factores del sistema de administración de justicia como las audiencias fallidas, la resolución de causas, la productividad, la caducidad de la prisión preventiva y en particular en materia penal por ser los delitos que generan mayor conmoción social¹⁰, develan que la situación del sector justicia acumula y profundiza la inseguridad e impunidad que para un país democrático es riesgoso porque significa que personas y grupos al margen de la ley imponen su poder del más fuerte o porque se generaliza en el quehacer jurídico una cultura dilatoria, con prácticas de corrupción, retardo injustificado de las causas para no ser sentenciados. Con los cambios impulsados la tramitación de los juicios y en particular en materia penal¹¹ se paso de un 65% de procesos penales sin sentencia en el año 2008 a un 71% de causas resueltas con sentencia, en el año 2016 y en el año 2017 llega a un 72% de procesos con sentencia. (ver gráfico 4).

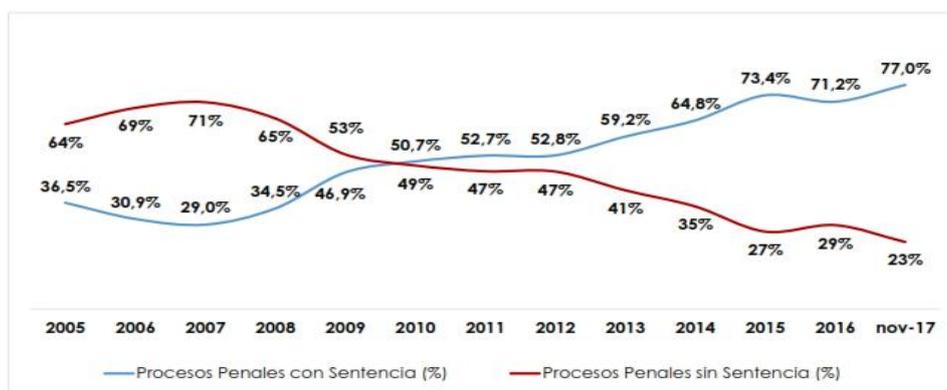
¹⁰ Se refiere a violaciones, asesinatos, femicidios, tráfico de drogas, homicidios, robos a mano armada

¹¹ Por ser delitos de procedimiento ordinario, la normativa sustantiva y procesal establecida en el COIP es diferente y requiere un proceso con tiempos más largos.

GRAFICO 4.

EVOLUCION DE JUICIOS PENALES

Procesos penales con detenidos con y sin sentencia 2005 - 2017



Fuente: Unidad de Registro y Control de procesos penales con detenidos – Gestión Procesal - Consejo de la Judicatura, noviembre 2017
Elaboración: Dirección Nacional de Estudios Jurimétricos y Estadística Judicial

Fuente: Informe de rendición de Cuentas enero 2014 – diciembre 2017

Y en general en el año 2008, solamente se despachaba el 16% de causas con relación a los ingresos, de un total aproximado de más 400.000 causas, con una tasa de 0,29%. La evolución de la tasa de productividad y la resolución de las causas es a partir del año 2014, que la resolución de causas supera al ingreso, generando tasas superiores a 1 y en el año 2017 se sitúa a 1,20%. Según el Consejo de la Judicatura alcanzado un nivel adecuado de resolución de causas para que el sistema de justicia este descargado y brinde un servicio adecuado con eficiencia y eficacia. (Jalkl Róben, 2017, pág. 111). En el año 2015 ingresaron 683.982 causas al sistema judicial ecuatoriano, resolviéndose un total de 851,194, es decir que se resuelven todas las causas que ingresan y también las que se encuentran en trámite. (Judicatura, Consejo de la, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016) (ver gráficos 5, 6)

GRAFICO 5. RESOLUCION DE CAUSAS

Productividad nacional
Causas ingresadas y resueltas 2012 – 2017

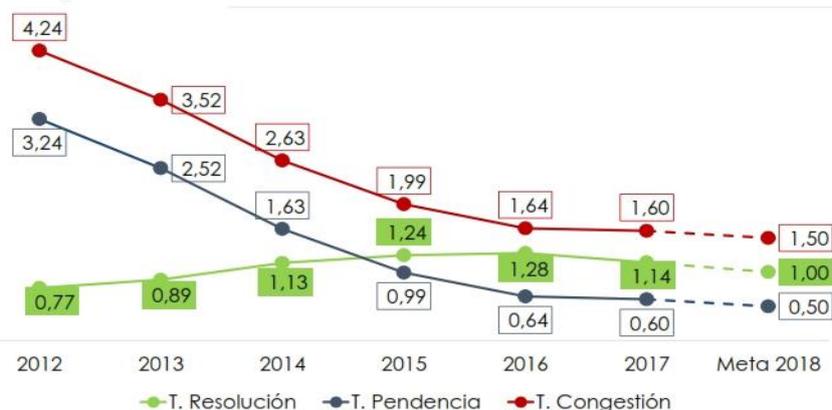


Fuente: Sistema Automático de Trámites Judiciales (SATJE), diciembre 2017
Elaboración: Dirección Nacional de Estudios Jurimétricos y Estadística Judicial

Fuente: Informe de rendición de Cuentas enero 2016 – enero 2017

GRAFICO 6 EVOLUCION DE LAS RESOLUCIONES DE CAUSAS¹²

Tasas de resolución, congestión y
pendencia
Nacional 2012 – Meta 2018



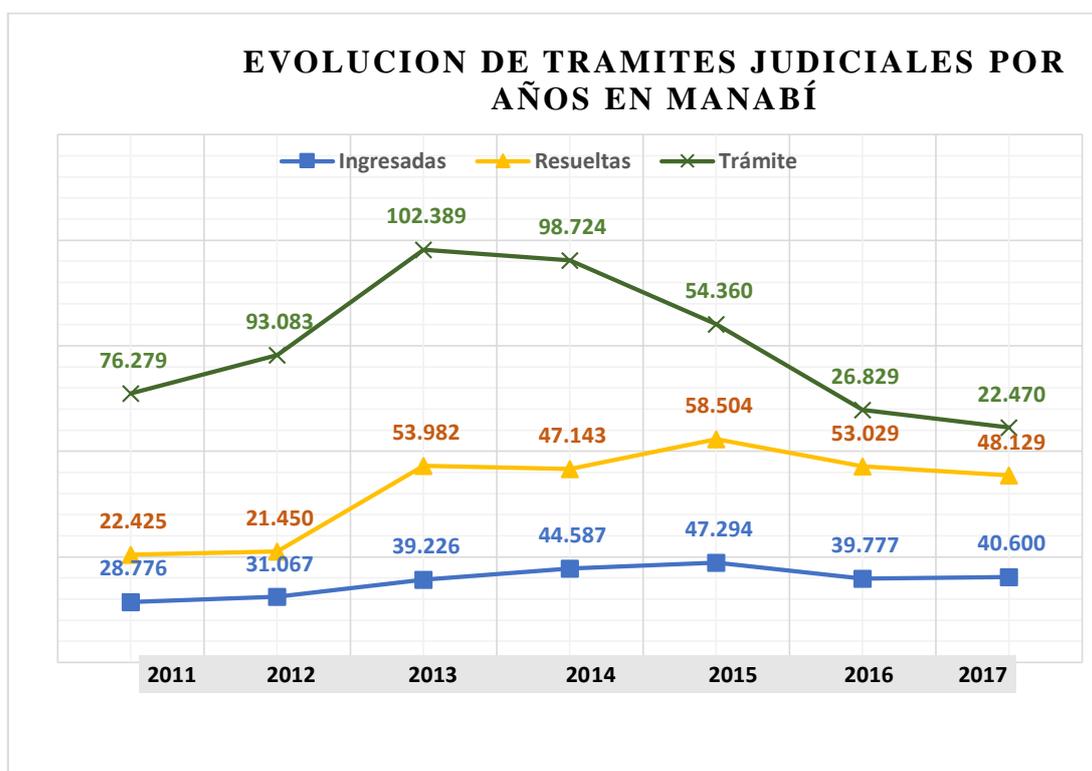
Fuente: Sistema Automático de Trámites Judiciales (SATJE), diciembre 2017
Elaboración: Dirección Nacional de Estudios Jurimétricos y Estadística Judicial

Fuente: Informe de rendición de Cuentas enero 2014 – diciembre 2017

¹² Tasa de resolución, es el cociente entre los asuntos resueltos y los ingresado, ambos referidos al mismo año.
Tasa de congestión, es el cociente entre el número de casos registrados en el año más los pendientes al inicio del período y el número de asuntos resueltos durante el año
Tasa de pendencia o exceso de demanda acumulada, es el cociente entre los asuntos pendientes al final del período y el número de asuntos resueltos en ese tiempo. (Jalkl Róben, 2017, pág. 112)

En la provincia de Manabí la tasa de resolución está en incremento, relativamente está bajo del promedio nacional, que al año 2011 es muy alto, la tasa de resolución baja existiendo represado una cantidad significativa de causas en trámite, con el proceso de cambio para el año 2017 los indicadores cambian en el sentido que se resuelve más causas de las que ingresan y existe un volumen de causas en trámite manejable, de acuerdo con los indicadores nacionales del Consejo de la Judicatura. (ver gráfico 7)

GRAFICO 7



Fuente: Dirección Provincial de Masnabí del Consejo de la Judicatura, 2018.
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

2.6.3 Otros procedimientos especiales en las causas judiciales

Otro cambio importante en la administración de justicia es el modelo de flagrancia con la aplicación del procedimiento directo¹³ que según el Consejo de la Judicatura es innovativo establecido en el Código Orgánico Integral Penal (COIP) y que la mesa interinstitucional de estadística de Flagrancia, dice que entre julio de 2012 y abril de 2013, del total de personas detenidas en flagrancia por la Policía, solamente el 27,89% quedo

¹³ Este procedimiento concentra todas las etapas del proceso en una sola audiencia. Procederá en los delitos calificados como flagrantes sancionados con pena máxima privativa de libertad de hasta cinco años y los delitos contra la propiedad cuyo monto no exceda de treinta salarios básicos unificados del trabajador

libre por algún tipo de medida sustitutiva, mientras que el restante 70,86% guardo prisión preventiva. Tiempo atrás, esta situación se daba de forma inversa (Fiscalía General del Estado, 2012)¹⁴.

Las cifras expuestas indican que, en el año 2012, con 8 jueces se expedían 15 sentencias al mes y los procesos duraban un promedio de 191 días en ser terminados, con este modelo de flagrancia con los mismos jueces se solventan 38 causas al mes en promedio de 75 días. (Jalkl Róben, 2017, pág. 79)

La aplicación de procedimientos especiales¹⁵, la información de agosto 2014 a julio 2017, se registra 46.614 delitos flagrantes atendidos por estos procedimientos lo que equivale al 48% del total de delitos flagrantes a nivel nacional, lo que significó un ahorro total de más de 228 millones de dólares al evitar que ingresen a los Tribunales Penales a seguir como proceso ordinario¹⁶ (Jalkl Róben, 2017, pág. 123)

En delitos en materia penal antes apenas el 30% llegaba a sentencia, y en los temas de homicidios no se llegaba a sentencias ni en el 10% de juicios. Otro dato alarmante, es que en el año 2008 se tuvieron hasta 2.000 caducidades anuales de prisión preventiva¹⁷. Se observan la evolución de la tasa de resolución de equiparar las causas ingresadas en relación con las causas resueltas hasta alcanzar indicadores adecuados para un acceso eficiente y óptimo de la administración de justicia, como se observa (Judicatura, Consejo de la, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016) (ver gráfico 8)

¹⁴ Citado por SENPLADES en el Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2017

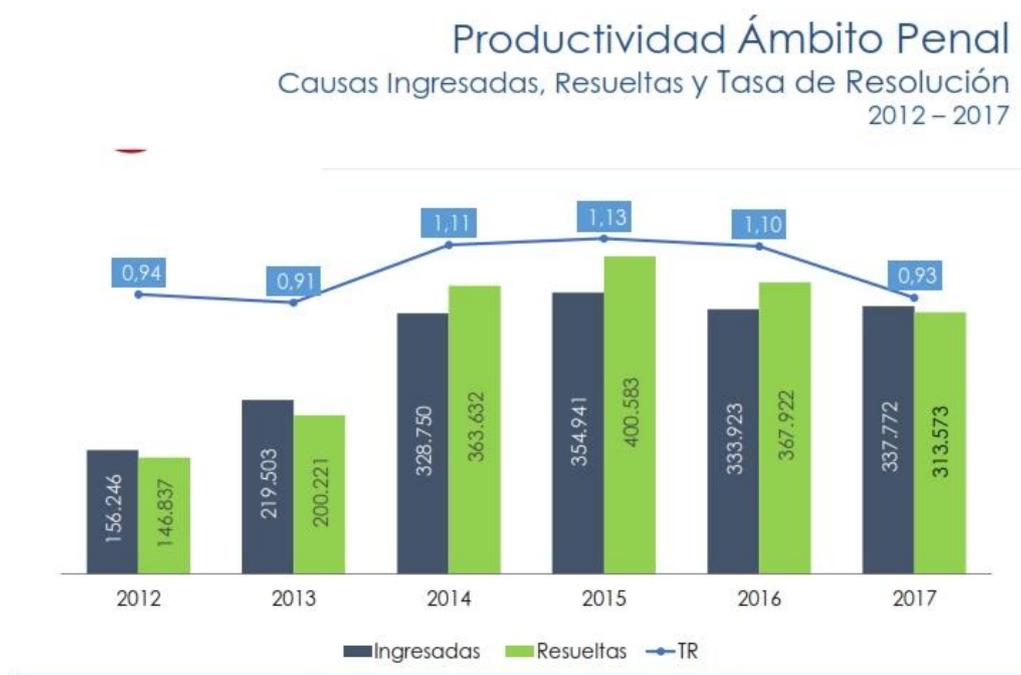
¹⁵ Procedimiento directo y procedimiento abreviado

¹⁶ Según la estimación del CJ calcula que cada juicio penal resuelto en tribunal cuesta 4.905,49 dólares

¹⁷ Esto significa que de acuerdo con normativa y dependiendo del delito el juez dictaba como medida cautelar la prisión preventiva para que el procesado comparezca ante el juez, pero si en el tiempo establecido no hay sentencia, el procesado sale libre sea culpable o inocente sin que la justicia tome una resolución de la situación jurídica del procesado y peor de la reparación de la víctima

GRAFICO 8.

PRODUCTIVIDAD EN LA RESOLUCION DE CAUSAS



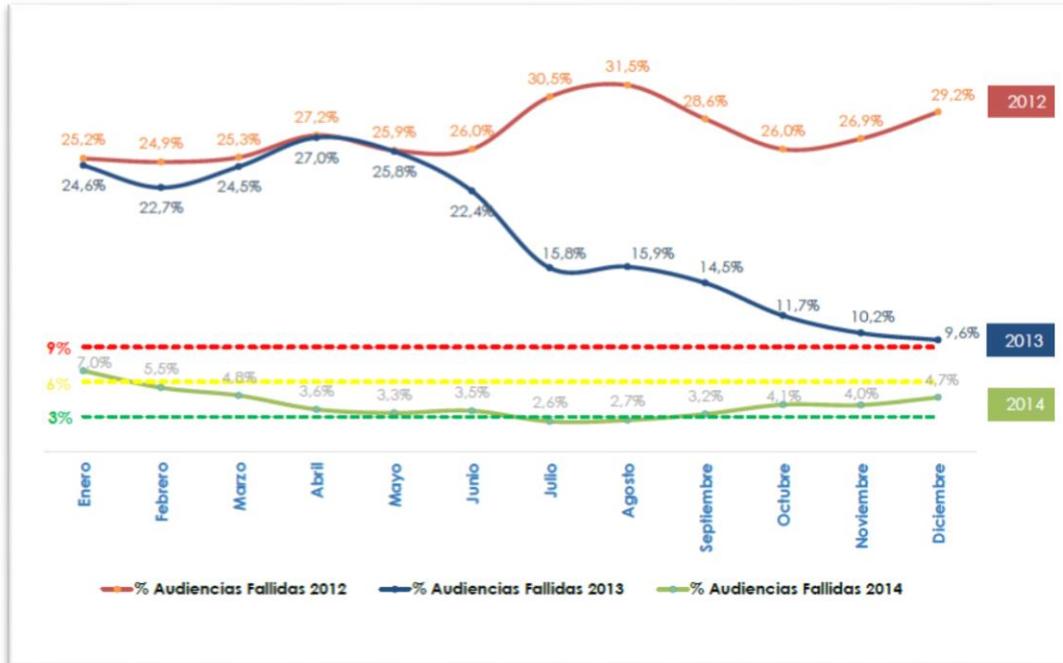
Fuente: Sistema Automático de Trámites Judiciales (SATJE), diciembre 2017
Elaboración: Dirección Nacional de Estudios Jurimétricos y Estadística Judicial

Fuente: Informe de rendición de Cuentas enero 2016 – enero 2017

2.6.4 Audiencias, video audiencias y costos de los trámites judiciales

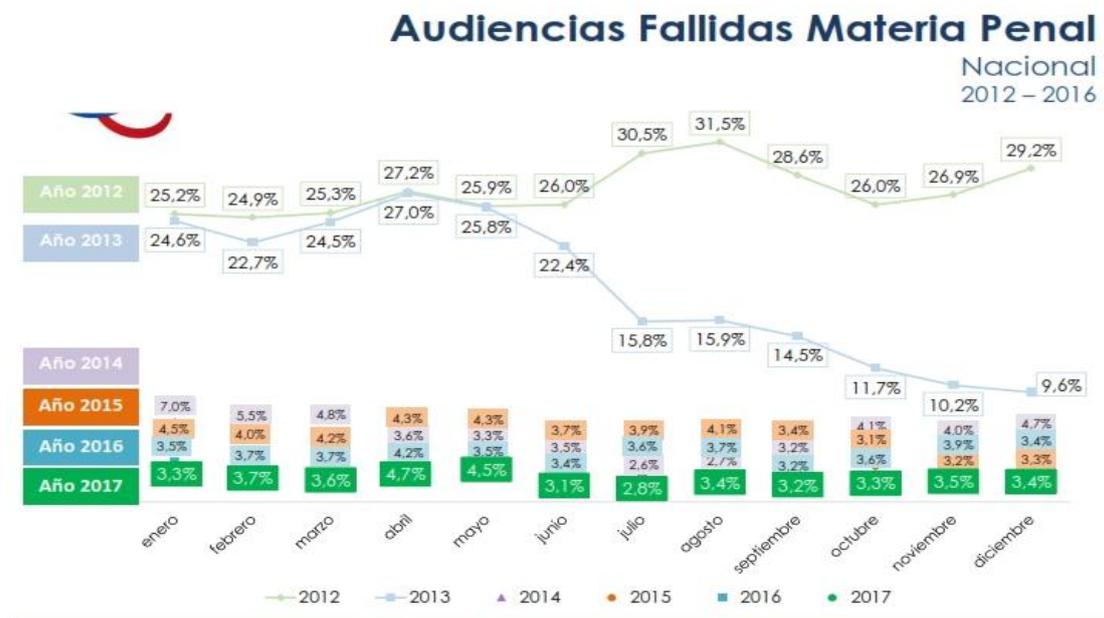
Para la reducción de audiencias fallidas se implementan las videoaudiencias que en el año 2012 fue del 31,50%, desciende en el año 2013 – 2014 hasta un 4,7%, se mantiene en el año 2015 y que por causas de fuerza mayor o caso fortuito se establece en un promedio del 4% y al contrario se observa un incremento de audiencias convocadas y realizadas de 84.192 en el año 2012 a 135.112 en el año 2016 y en año 2017 a 92.883 audiencias. (Jalkl Róben, 2017, pág. 117) (ver gráfico 9, 10)

GRAFICO 9.
EVOLUCION DE LA AUDIENCIAS FALLIDAS



Fuente: Informe de rendición de Cuentas enero 2016 – enero 2017

GRAFICO 10.
EVOLUCION DE LA AUDIENCIAS EN MATERIA PENAL



Fuente: Dirección Nacional De Gestión Procesal – Direcciones Provinciales

Fuente: Informe de rendición de Cuentas enero 2014 – diciembre 2014

Se implementó un sistema de alertas que permita conocer de forma anticipada cuando la prisión preventiva como medida cautelar esta proxima a cumplirse, se partio en el año 2008 de 2.061 caducidades para llegar a 4 caducidades hasta agosto de 2017 (Jalkl Róben, 2017, pág. 119) (ver gráfico 11,)

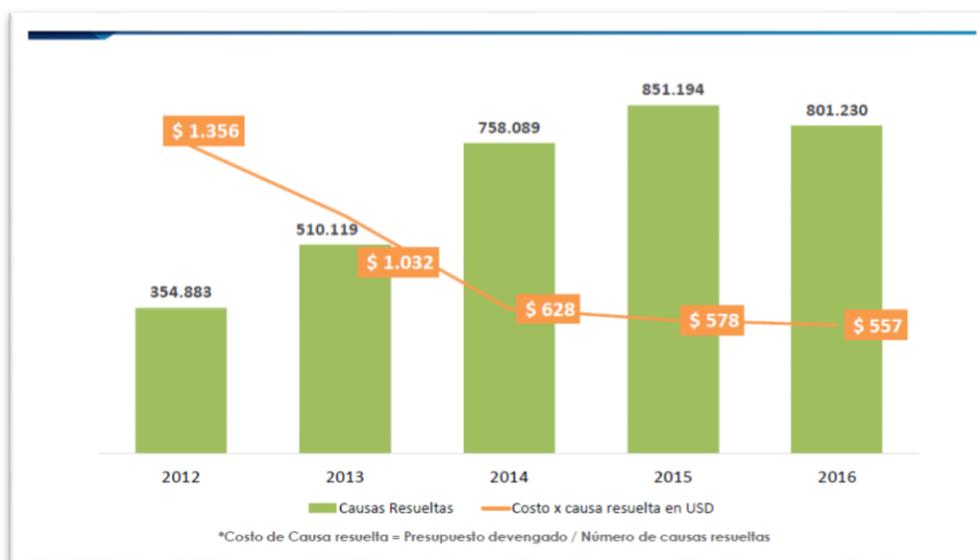
GRAFICO 11.
CADUCIDAD DE LA PRISION PREVENTIVA



Fuente: Unidad de Registro y Control- Direcciones Provinciales del Consejo de la Judicatura, diciembre 2017
* Nota: Para 2017 el porcentaje de participación de las caducidades respecto del total de procesos penales es preliminar
Fuente: Informe de rendición de Cuentas 2017

En el año 2012, cada juicio resuelto le costaba al Estado más de 1.356 dólares, con la implementación y apoyo de las herramientas tecnológicas y las nuevas disposiciones legales han permitido que estos costos por causa bajen a un costo de 557 dólares en el año 2016 (ver gráfico 12).

GRAFICO 12.
EVOLUCION DEL COSTO POR JUICIO



Fuente: Informe de rendición de Cuentas enero 2016 – enero 2017

La violencia contra la mujer en el país, según los datos del INEC en el año 2011, es del 60,6% de mujeres ha sufrido algún tipo de violencia física, psicológica, patrimonial o sexual a lo largo de sus vidas (6 de cada 10 mujeres), dentro de este grupo, una de cada 4 refiere haber sido víctima de violencia sexual en algún momento de su vida (INEC, 2016). Frente a esta realidad la respuesta del sector justicia en el año 2013 fue la creación de las Unidades Judiciales Especializadas contra la Violencia a la Mujer y Miembros del Núcleo Familiar.

El sistema de justicia anterior basado en papel y escrito dado por una limitada o casi nula utilización de las TIC, se requerían aproximadamente de 8 millones de papel mensual solo la Función Judicial y unos 20 millones de papel para las partes procesales¹⁸ lo que significa 300 canchas de fútbol de consumo de árboles anual.

Las condiciones de precariedad en la infraestructura a nivel de todo el país, a excepción de Quito y Guayaquil que disponían de cierta infraestructura, pero por el volumen de trámites y causas podríamos generalizar que la infraestructura de la Justicia no era la más adecuada.

¹⁸ Se refieren a los Abogados patrocinadores, Fiscalía, Defensoría Pública, Policía Judicial. Informes de rendición de cuentas 2012 - 2016

CAPITULO III

LA JUSTICIA EN EL ECUADOR ES UNA REALIDAD MEDIBLE Y PERCIBIDA

3.1 La importancia de los indicadores para dimensionar los cambios en la gestión judicial

El Consejo de la Judicatura dice que la modernización de la Justicia en el Ecuador, es una realidad medible, evaluable y por lo tanto en permanente mejora (Jalkl Róben, 2017, pág. 14) en este proceso “el manejo y el uso eficiente e inteligente de las TIC, instrumentos imprescindibles para reconducir la gran mayoría de los cambios que hay que acometer; cambios que de hecho, no serán posibles de no ser adoptadas masivamente las nuevas tecnologías por parte de todos sus profesionales”. (Sainz Peña Rosa María, 2009, pág. XXVII)

Los avances hacia los estándares internacionales en la gestión judicial están en proceso para incorporar el expediente electrónico que reduzca significativamente el uso de papel, hay condiciones objetivas para que todos los actores estén dispuestos a dar este salto cualitativo, a pesar que por casos específicos de la coyuntura política la Justicia ha sido cuestionada por la falta de independencia del Ejecutivo, de una desproporcionalidad en las sanciones de delitos con un significativo incremento de la prisión preventiva en asuntos penales, o por el contrario los avances en el manejo de la gestión judicial informatizada no se accede o no existe información cuantitativa de estos temas porque existen pocos indicadores de gestión que si bien son fundamentales (impunidad, resolución de causas, costos de los trámites judiciales, cobertura del servicio, infraestructura) existen cuestionamiento de otros actores de justicia como gremios profesionales, Defensoría Pública sobre la utilización de la justicia para criminalizar la protesta social, para perseguir el delito a los sectores empobrecidos de la sociedad, que han delinquido en delitos menores pero son castigados con el rigor de la ley en contraposición de delitos como el peculado, enriquecimiento ilícito, cohecho, concusión, lavado de activos que no son perseguidos ni sancionados.

Las TIC, en el proceso de implementación, aplicación y ejecución de la política pública del acceso a la justicia contribuye a sistematizar la información, automatizar

procesos, agilizar los procedimientos judiciales y administrativos¹⁹, acerca el servicio a la ciudadanía, en el caso ecuatoriano y específicamente en la provincia de Manabí hoy por hoy “es una realidad medible, porque una reforma judicial en el siglo XXI debe apuntar a resolver las injusticias diarias que se cometen con las personas más vulnerables dentro de la sociedad” (Jalkl Róben, 2017, pág. 7).

Este proceso de cambio significativo ha reforzado el sistema oral, con mayor énfasis en la litigación, lo adversarial y con principios y dispositivos de contradicción, economía procesal, sana crítica, de resolución en audiencias, se pasa de manejar los procesos legales de manera manual y escrita a enfocarnos en un proceso digital y más en la oralidad este proceso de transición sería mucho más rápido si existiese una normativa que obligue el uso de herramientas y TIC como soportes tecnológicos que agiliten y modernicen la administración de justicia como un servicio eficiente, eficaz y transparente de cara a la ciudadanía, para ello hay que tomar decisiones que establezcan medidas como que este año vamos a manejar un proceso híbrido, va existir la ventanilla virtual y también la ventanilla física pero desde el próximo año todos los trámites se van a recibir por las ventanilla virtual, por lo menos se avizora un cambio pero si no se toma esa decisión difícilmente vamos a tener el cambio desde esta perspectiva.

El Ecuador está muy retrasado, porque la utilización de las potencialidades de la era digital han sido muy limitada, sin una voluntad política que lleve a diseñar un sistema judicial informatizado articulado que resuelva la heterogeneidad de los sistemas de los diversos operadores institucionales de justicia porque cada una de las instituciones de justicia: Fiscalía, Defensoría Pública, Policía Judicial e instituciones públicas que disponen de información necesaria en la investigación preprocesal y procesal, como Migración, Registro Civil, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ECU911 y otras instituciones privadas como el sistema financiero cuentan con sistemas informáticos diversos, por ello, lo posible y factible en la actualidad en el sector Justicia, es al menos empezar con la interoperabilidad que consiste en la conexión entre los sistemas en varios procesos definidos como necesarios y prioritarios que agilite, facilite desde las demandas de los ciudadanos – usuarios para que la prestación público de administración de justicia sea un servicio oportuno, transparente, eficiente y eficaz.

¹⁹ El CJ en el texto. La Transformación de la justicia señala que la jurimetría y la estadística judicial son herramientas indispensables para diseñar políticas judiciales e implementarlas, generar ahorro a la ciudadanía, supervisar el funcionamiento y fundamentar la toma de decisiones...” (Jalkl Róben, 2017, pág. 16)

Hoy concurrimos al proceso de evaluación de la gestión del Consejo de la Judicatura por parte del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio²⁰ de acuerdo a la resolución PLE-CPCCS-T-O-037-04-06-2018 han sido destituido los cinco vocales del Consejo de la Judicatura señalando “...que un argumento central para legitimar las actuaciones del Consejo de la Judicatura...es el de la “justicia medible” con indicadores numéricos, quedando en segundo orden los temas de: calidad, legitimidad y especialmente la garantía de los derechos humanos” y “...el Consejo de la Judicatura ha implementado mecanismos para modernizar a la función judicial, ...la implementación de la herramienta informática, ...Sistema Automático de Trámite Judicial Ecuatoriano (SATJE), del Informe Técnico se desprende que estos mecanismos fueron utilizados en varias ocasiones para ocultar información...han sido utilizados a favor de los intereses particulares de los miembros del Consejo de la Judicatura,...que no querían develar, en la falta de inclusión de los grupos afectados por la toma de decisiones, como son los abogados, los jueces y los entes activos en el proceso de administración de justicia ” (CPCCS-T, 2018)

3.2 Los actores involucrados en la administración de justicia

A inicios del año 2017, el Colegio de Abogados de Pichincha, presenta los resultados de la encuesta realizada en diciembre del 2016, a una muestra de 2.428 abogados afiliados al gremio, respecto al nivel de confianza del servicio de justicia, la independencia y neutralidad de la justicia. De acuerdo con este gremio profesional que por una parte es la opinión de un actor y de una provincia por más que sea la capital de la república del Ecuador los resultados son referenciales que se lo destaca porque son diametralmente contrarios a los oficiales y a la información compilada en la provincia de Manabí. Se consigna que más del 70% expresa que la justicia no es independiente del gobierno de turno. (ver tabla y gráfico I)

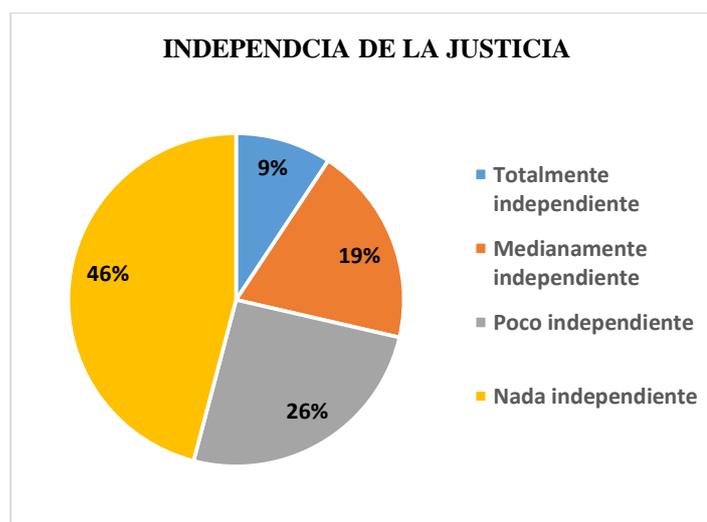
²⁰ El referéndum y consulta popular efectuada el 4 de febrero de 2018, aprobaron la pregunta 3 y sus anexos, con lo cual se dispone a conformar el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Transitorio y una de las competencias otorgadas es la evaluación de desempeño de las autoridades designadas por el Consejo de Participación cesado, en el plazo máximo de seis meses desde de su instalación

TABLA I.

Independencia de la Justicia	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente independiente	225	9,3%
Medianamente independiente	470	19,4%
Poco independiente	618	25,5%
Nada independiente	1115	49,9%
Total	2428	100%

Fuente: Colegio de Abogados de Pichincha, 2016.

GRAFICO TABLA I



Fuente: Colegio de Abogados de Pichincha, 2016.

Elaboración: Mario Rivas A. 2018

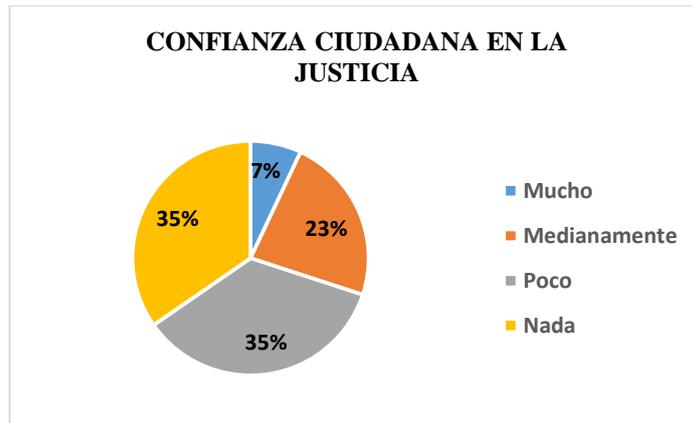
En lo que respecta a los niveles de confianza ciudadana consultado al mismo grupo objetivo, sus resultados fueron que el 70% no existe confianza en el servicio de justicia. (ver tabla y gráfico II)

TABLA II.

Confianza ciudadana en la Justicia	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	169	7%
Medianamente	560	23%
Poco	856	35%
Nada	841	35%
Total	2426	100%

Fuente: Hernán Calisto/Director Provincial de Pichincha C.J. 2016

GRAFICO TABLA II



Fuente: Hernán Calisto/Director Provincial de Pichincha C.J. 2016
 Elaboración: Mario Rivas A. 2018

De los resultados obtenidos se concluye que un total de 70% de los encuestados de este gremio dice que no se puede confiar en la justicia del país.

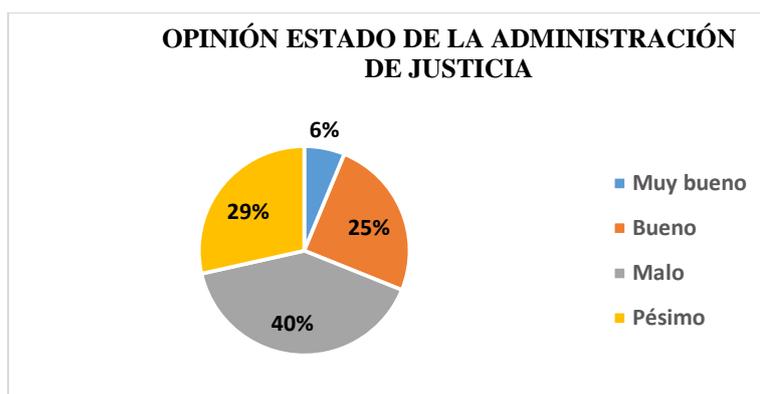
La opinión que tienen respecto a la administración de justicia es que casi el 70% de los encuestados refieren que este servicio esta entre malo y pésimo, que los cambios no son significativos al contrario ha permitido el uso y abuso de la justicia para fines políticos partidarios.(Ver tabla y gráfico III)

TABLA III

Opinión estado de la administración de justicia	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	151	6%
Bueno	604	25%
Malo	979	40%
Pésimo	692	29%
Total	2426	100%

Fuente: Colegio de Abogados de Pichincha, 2016

GRAFICO TABLA III



Fuente: Colegio de Abogados de Pichincha, 2016.
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

El Consejo de la Judicatura diseñó una encuesta de percepción a usuarios del sistema justicia lo que permite disponer de un índice de satisfacción, en el año 2017 fue del 69,8%, además establecen en este mismo año, los atributos que la población usuaria de los servicios consignan y es una referencia para el análisis de esta investigación con el caso específico en la administración de justicia en la provincia de Manabí, como; Infraestructura 81,2%; sistema de turnos 78,1%; horario de atención 86,2%; tiempo del personal 80,7%; conocimiento del personal 77,7%; coordinación de la unidad 73,3%; atención en archivo 70,5%; despacho de causas 70,5%; atención en ventanilla 71,1%; respuesta a requerimientos 65,1%; puntualidad en las actividades judiciales 74,2%. (Jalkl Róben, 2017, pág. 137) (ver gráfico 13)

GRAFICO 13.

RANKING DE CONFIANZA DE LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA

Confianza en la Justicia



Fuente: The Political Culture Of Democracy in the Americas 2016/17: A comparative Study of Democracy and Governance (LAPOP).
Alguna y mucha confianza en que la justicia va a castigar al culpable de un delito. Universidad de Vanderbilt 2017

Fuente: Consejo de la Judicatura. Informe de Rendición de Cuentas. 2016 - 2017

La complejidad y diversidad del sector justicia demuestra que existen dos posiciones antagónicas de la percepción que tiene la ciudadanía y los actores involucrados (abogados agremiados) de la administración de justicia, por ello en el levantamiento de información en la provincia de Manabí se consideró estos aspectos para ser contrastado y sobre todo dimensionar si los procesos de modernización y transformación de la justicia como son percibidos por la ciudadanía-usuarios, abogados en libre ejercicio profesional, defensores públicos y los servidores judiciales (jueces, secretario y ayudantes judiciales).

3.3 La administración de Justicia en la provincia de Manabí, vista desde los actores del sistema de justicia

En la provincia de Manabí, la opinión de los operadores de justicia dicen que “no contaba con la infraestructura básica que permita una atención adecuada a los usuarios; los procesos se encontraban apilados en desorden en cualquier rincón, el servicio que se prestaba era demasiado lento y rudimentario, lo que conllevó al represamiento de causas

sin resolver por años, causando angustia en los usuario” (Camacho L. M., 2018) y “vista de un usuario del sistema se veía desordenado” (Bermudez, 2018) con información “poco sistematizada y con un requerimiento emergente de organización documental y ausencia de evaluaciones técnicas” (Sabando, 2018)

Con las “herramientas tecnológicas implementadas por el Consejo de la Judicatura, la administración de justicia en la provincia de Manabí ha mejorado sustancialmente. (Camacho L. M., 2018). “el poder acceder desde cualquier lugar a la información completa de un proceso; la existencia de notificaciones electrónica” (Sabando, 2018)

3.3.1 Los ciudadanos – usuarios del servicio de justicia en Manabí

La información²¹ obtenida de la ciudadanía – usuarios cuya muestra es 431 personas de un universo promedio de las causas ingresadas en la provincia de Manabí de los años 2008 a 2017 es de 32.307 causas²²; los resultados sistematizados expresan que el 56% son mujeres, el 44% son hombres, cuyos rangos de edad en el género femenino el 28% tienen una edad de 20 a 30 años, el 15% de 30 a 40 años, el 8% de 40 a 50 años, el 4% más de 50 años; por el género masculino el 16% tienen una edad de 20 a 30 años, el 10% de 30 a 40 años, el 12% de 40 a 50 años, y el 7% más de 50 años. El nivel de instrucción de los entrevistados ciudadanos-usuarios representa que el 23% tiene instrucción primaria, el 41% instrucción secundaria, el 33% de tercer nivel, 2% de cuarto nivel, 1% otro. Respecto a su domicilio respondieron que el 70% son de zonas urbanas (de esta el 21% son de sectores urbano popular) y el 20% de zonas rurales. Qué tipo de patrocinio tienen la respuesta fue que el 43% tienen abogados - defensores públicos, el 33% abogados particulares y el 24% no contestaron. (ver anexo gráficos 1,2,3,4)

Los hallazgos encontrados y respaldados con la información levantada de la percepción de los usuarios – ciudadanos respondieron que un 54% la justicia si se ha modernizado, el 40% respondió un poco y un 5% que nada, estos datos son muy coincidente a la información presentada por el CJ, pero para profundizar esta percepción

²¹ La información compilada fue realizada con formularios de Google, pero por las dificultades de que muchos no responderían en línea se conformó un equipo de cuatro personas que realizaron este levantamiento de información y en unos casos se lo hizo manualmente y/o posteriormente se lo ingresaba a los formularios de Google. Esta información fue levantada en las Unidades Judiciales de Portoviejo y Manta, en la Corte Provincia de Manabí y los que contestaron vía online tanto usuarios-ciudadanos, abogados en libre ejercicio, defensores públicos y operadores de justicia (jueces, secretarios y ayudantes judiciales)

²² La serie de causas ingresadas son; 2008 – 15.189; 2009 – 20.802; 2010 – 26.738; 2012 – 31.511; 2013 – 38.629; 2014 – 44.242; 2015 – 47.475; 2016 – 39.333; 2017 – 27.102 (Jalkl Róben, 2017, pág. 381)

se cruzó con la información de quienes tienen trámites judiciales vigentes y quienes no tienen trámites judiciales, el resultado dice que el 36% de usuarios que si tienen trámites que se ha modernizado mucho la justicia, y que el 25% la justicia se ha modernizado un poco, lo que significa que existe una valoración positiva de los cambios emprendidos en el servicio de justicia complementado con el cruce de información por grupos de edad lo que se puede observar que existe datos coincidentes de 14%, 10%, 8% y 4% de grupos de edad de 20 a 30, de 30 a 40, de 40 a 50 y de más de 50 años respectivamente (ver gráficos 14,15)

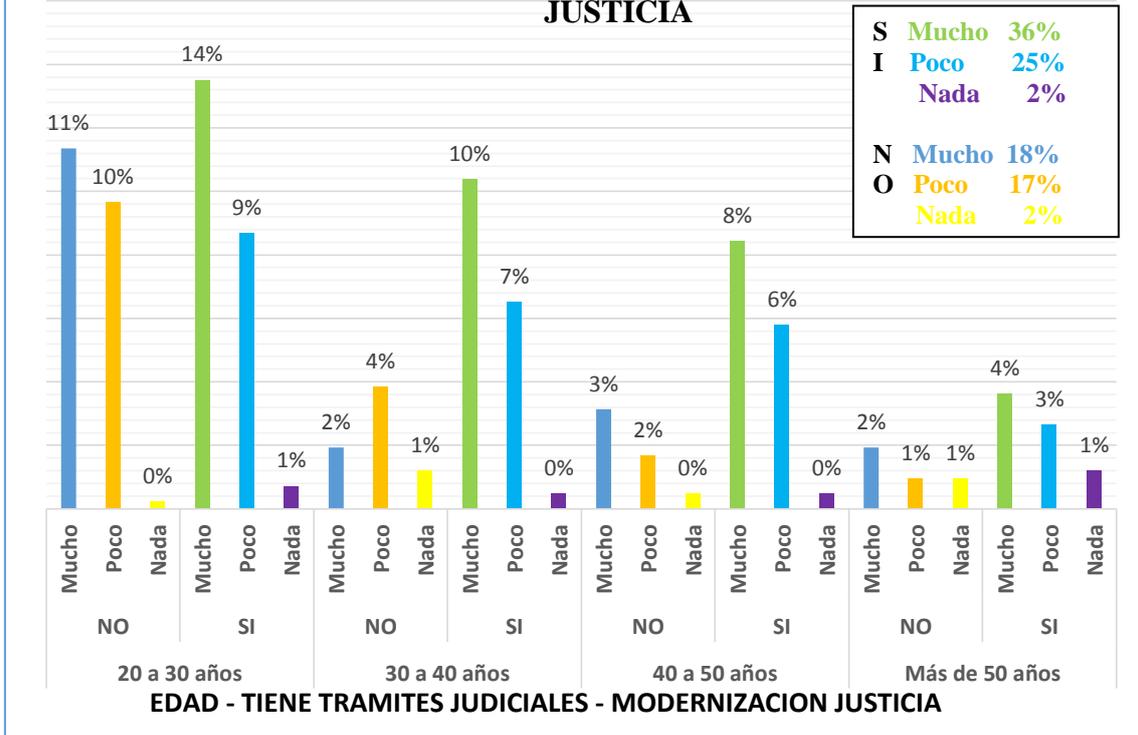
GRAFICO 14



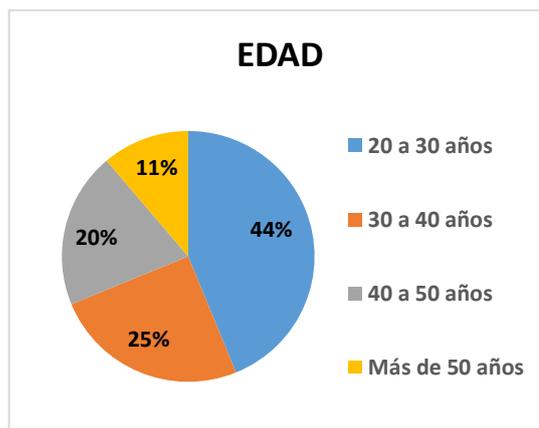
Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

GRAFICO 15

**CIUDADANOS - USUARIO
EDAD - TRAMITES JUDICIALES -MODERNIZACION
JUSTICIA**



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

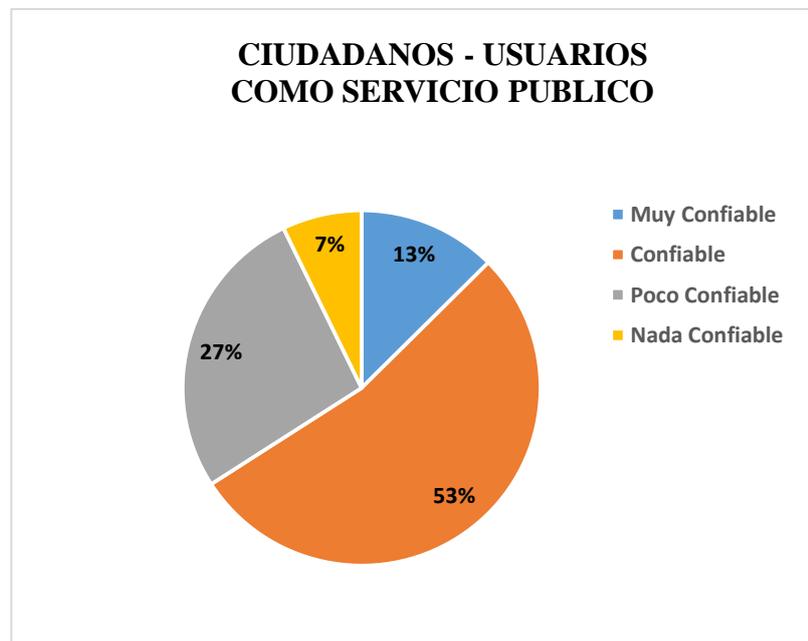


Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

Cabe destacar que de la muestra a los usuarios ciudadanos respondieron que el 60% de personas si tienen trámites judiciales distribuidos en las siguientes materias: Penal 24%; Niñez y familia 22%; Civil 7%; Trabajo 10%; Otros 17% y el 20% no contestaron y los ciudadanos-usuarios que no tienen trámites judiciales es el 37%, por lo cual si es representativa la muestra para la percepción y valoración que tienen de los cambios y modernización de la justicia en la provincia de Manabí. (ver anexos gráficos 5,6)

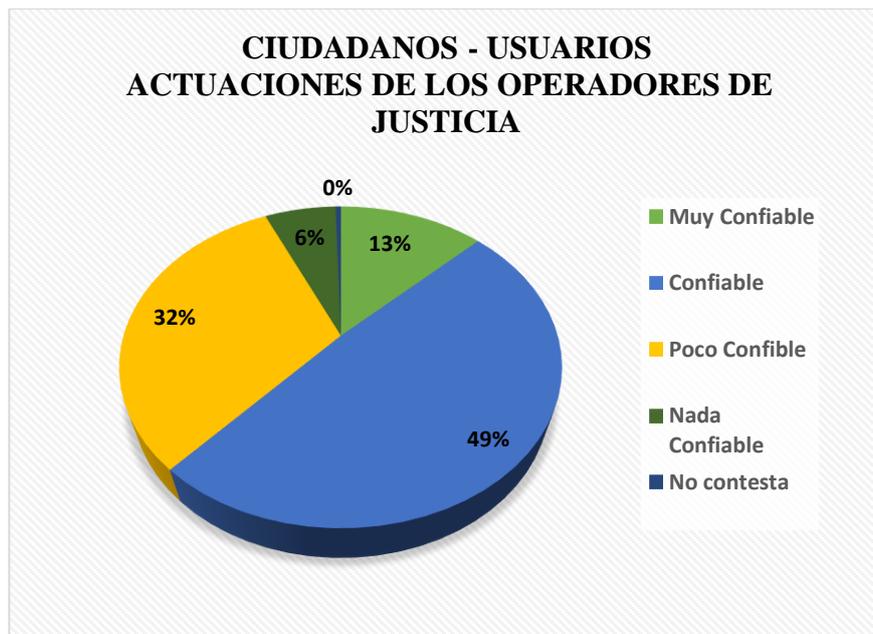
Para continuar confirmando con esta percepción de la ciudadanía sobre el servicio de justicia, se consultó el nivel de confiabilidad por categorías que puedan ubicar fácilmente junto a las actuaciones de los operadores de justicia, los ciudadanos-usuarios respondieron que el 13% es muy confiable, el 53% es confiable, 27% poco confiable y el 7% nada confiable y en relación a la actuación de los operadores de justicia el 13% muy confiable, el 49% confiable, 32% poco confiable, el 6% nada confiable; existe una coincidencia similar con una muy ligera diferencia respecto a las actuaciones de los operadores que depende de la experiencia que tengan con los operadores de justicia en algún trámite judicial, sin embargo se ratifica un nivel alto de valoración positiva del servicio de justicia. (ver gráficos 16, 17)

GRAFICO 16



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

GRAFICO 17

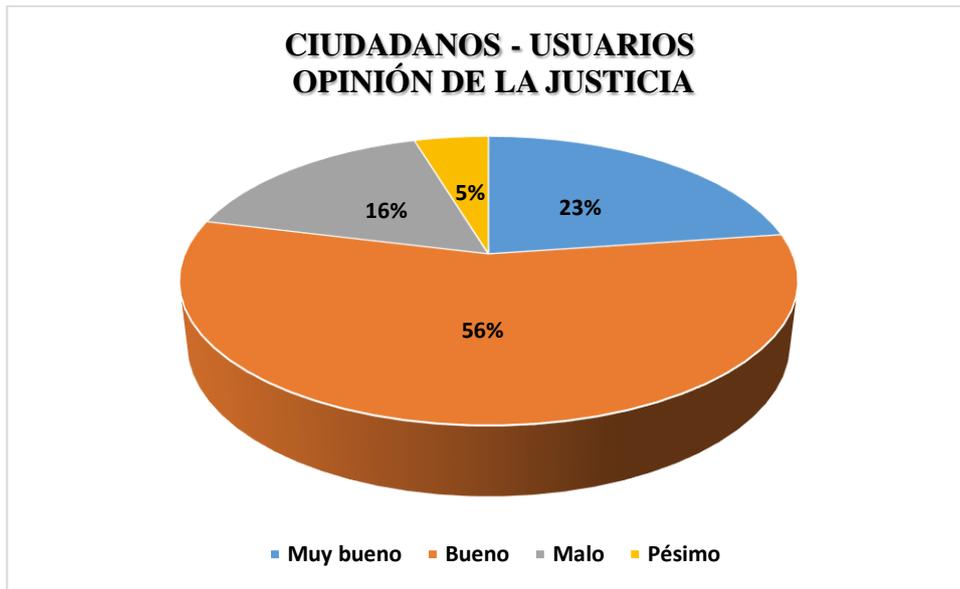


Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

Para comparar con la encuesta del colegio de abogados de Pichincha, también se hizo la misma pregunta respecto a la valoración de la justicia y la respuesta de los usuarios-ciudadanos que viven el día del servicio judicial indican que el 23% es muy bueno, el 56% es bueno, el 16% es malo y apenas el 5% que es pésimo, sumamos las dos respuestas de valoración positiva alcanza el 79% en contraste al 29% que tienen una valoración negativa, contraria a la percepción de los abogados de la capital incluso la percepción de los abogados de la provincia de Manabí va diferir en los porcentajes²³ lo que ratifica que la percepción ciudadana percibe los cambios y la modernización como positivos, de mejoramiento de la administración de justicia (ver gráfico 18)

²³ Se compara porque ha sido un aspecto que ha sido considerado en la resolución del Consejo de Participación Transitorio, aunque lo aclaran que es una percepción no vinculante

GRAFICO 18



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

3.3.2 Los profesionales del derecho. Los abogados

Para complementar este análisis también esta encuesta se realizaron a los abogados en libre ejercicio y a los operadores de justicia (jueces, secretarios y ayudantes judiciales) aclarando que los operadores de justicia por su condición de ser servidores judiciales muchos de ellos de carrera su valoración es muy positiva, por cual se mencionara con esta precaución aunque obviamente el levantamiento de información fue anónima, aleatoria, voluntaria -colaborativa-, levantada manualmente con cuestionarios impresos y luego ingresados a los formularios de Google.

Para una mejor contextualización es pertinente presentar la información básica de las variables de género, títulos, experiencia en el ejercicio profesional, materia judicial en la que más trabaja, para exponer la información de valoración y percepción de la administración de justicia en la provincia de Manabí, en relación a los operadores de justicia se incorpora otras variables como dependencia judicial, como ingreso a la carrera judicial, tiempo en el cargo y en particular variables referente al manejo de las TIC y productos digitales en la administración de justicia.

La información recolectada de los abogados en libre ejercicio de acuerdo con la muestra representativa de 242 profesionales del derecho de un universo total de 4.376 abogados; se entrevistó a un 51% de hombres y a un 49% de mujeres (hay una paridad de género) la edad está en los rangos de 20 a 30 años el 22%, de 30 a 40 años el 38%, de 40

a 50 años el 38%, y más de 50 años el 11%. Respecto a los títulos los resultados son el 70% son abogados, 24% tienen títulos de cuarto nivel, el 4% son doctores en jurisprudencia²⁴, 2% otros. (ver anexo de gráficos 7,8,9)

La experiencia en el ejercicio profesional de los abogados en general, más de la mitad su tiempo de ejercicio profesional es de más de cinco años, el 34% tienen experiencia de 1 a 5 años, el 36% de 5 a 10 años, el 18% de 10 a 15 años, y el 12% más de 15 años. (ver anexo de gráfico 10)

3.3.3 Los operadores de justicia: jueces, secretarios y ayudantes judiciales

Los operadores de justicia fueron entrevistado a un total de 137 servidores judiciales de un total de 157 jueces, 128 secretarios y 269 ayudantes judiciales, se destaca que el 59% son mujeres y el 41% son hombres, los títulos se distribuyen en el 66% son abogados, el 24% tienen títulos de cuarto nivel, el 7% son Doctores en jurisprudencia y el 3% tienen otro título, se presenta la relación de género con el título destacándose que las mujeres servidoras judiciales tienen más títulos de cuarto nivel que los hombres (15% en relación al 9%) (ver anexo de gráfico 11)

Respecto al cargo, la muestra es representativa de los operadores de justicia porque está distribuido en que el 35% ostentan el cargo de jueces, el 22% secretarios y el 43% ayudantes judiciales, repartidos en las siguientes dependencias judiciales el 26% en la corte provincial, el 57% en unidades judiciales, el 13% en tribunales judiciales, el 3% en unidades multicompetentes (ver anexo de gráficos 12)

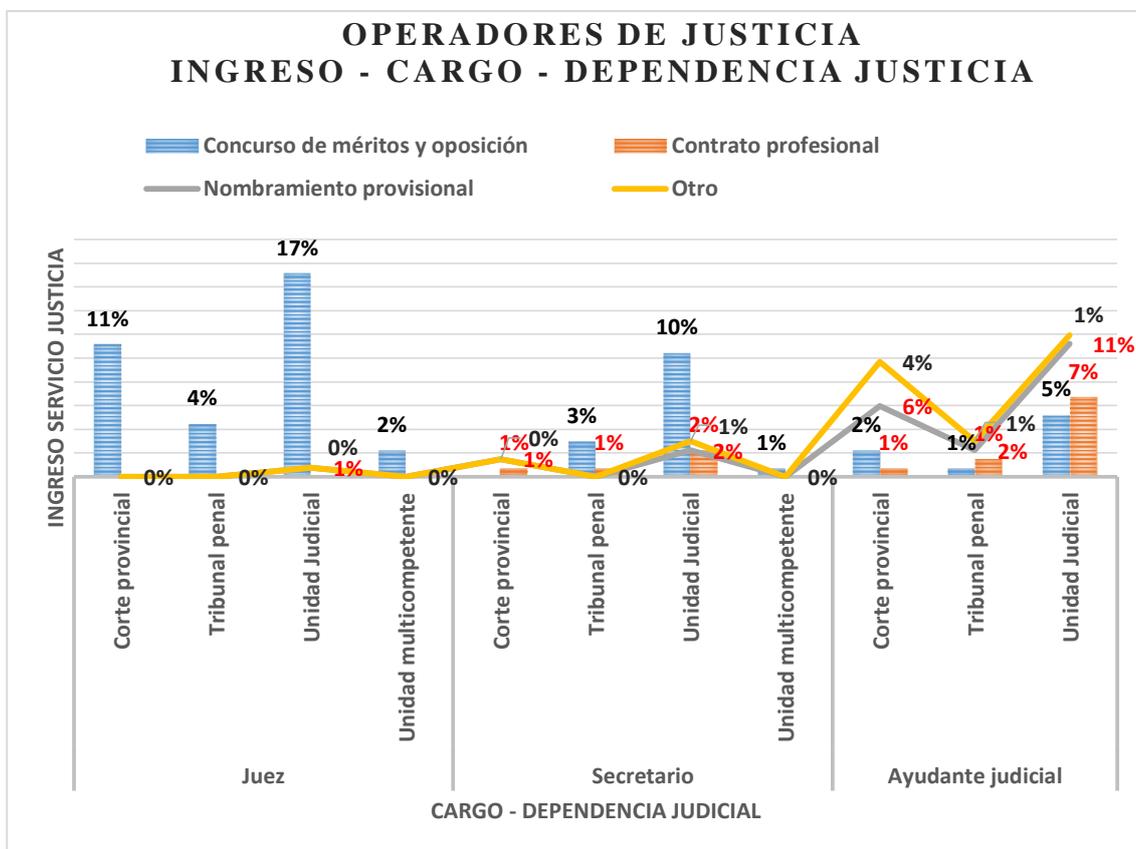
La relación del cargo que ocupa con el tiempo de experiencia en el ejercicio de sus funciones, destacándose que 35% de los servidores judiciales tienen un tiempo de 1 a 3 años; el 28% de 3 a 5 años, el 20% de 5 a 8 años y el 17% de más de 8 años, cabe señalar que existe un equilibrio de los servidores judiciales en su experiencia de trabajo de acuerdo con sus respectivos cargos (ver anexo de gráfico 13)

Así mismo, en referencia al ingreso a la función judicial se señala que el 57% de servidores judiciales lo hicieron a través de concursos de méritos y oposición, el 24% tienen nombramiento provisional, 13% contrato por servicios profesionales y esta variable en correspondencia a la información del cargo y la dependencia judicial se

²⁴ Hasta el año 2002 las Instituciones de Educación Superior de las facultades de Jurisprudencia otorgaban el título de Doctor en Jurisprudencia, reconocido como título de cuarto nivel por el SENESCTY, pero no equivalente al título de doctorado "PhD", según Resolución No. 0023-2008-TC del Tribunal Constitucional.

destaca que la mitad de servidores públicos ganaron un concurso público estableciendo la carrera judicial que es uno de los aspectos del cambio y modernización en la administración de justicia (ver gráfico 19)

GRAFICO 19



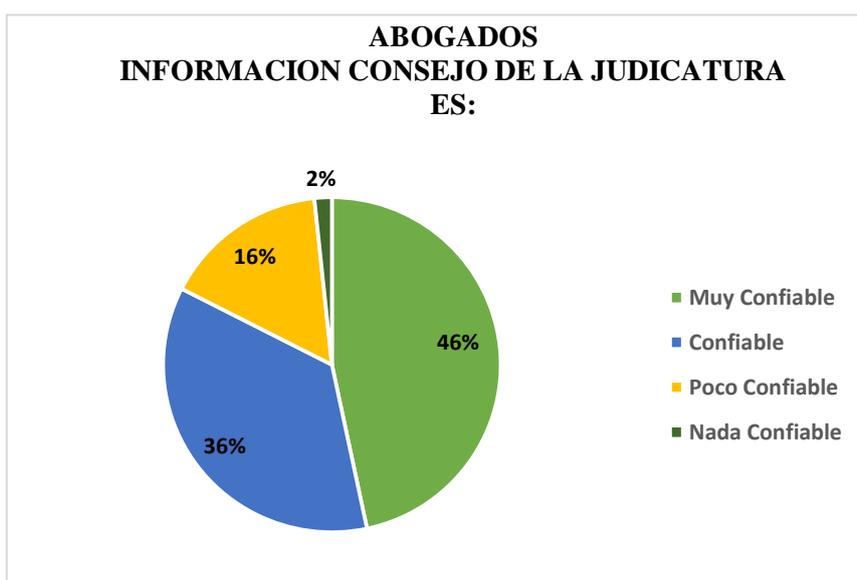
Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

Con la información expuesta se contextualiza y caracteriza a los actores del sector justicia en particular a los abogados y abogadas describir la opinión y percepción en su diaria relación de trabajo con el sistema de justicia, aclarando que a los operadores de justicia no se preguntó su opinión y percepción porque era obvia suponer que sus respuestas de valoración fueran muy positiva que no contribuyen a esta investigación, lo se profundizo fueron preguntas centradas en el manejo y uso de las TIC que dependiendo de su opinión su valoración hace referencia a la modernización de la justicia lo dice un operador de justicia “que se ordenó la casa para dar un mejor servicio a los ciudadanos-usuarios”. (Camacho D. L., 2018)

3.3.4 Percepción de los abogados del servicio de justicia respecto a la modernización, confiabilidad y validez de las TIC en la administración de justicia en Manabí

La opinión de los profesionales del derecho si es importante cuando se le pregunta sobre la información que proporciona el CJ cuál es su nivel de confiabilidad, los resultados indican que el 46% es muy confiable, el 36% es confiable, el 16% es poco confiable y el 2% no es confiable, se constata que existe un alto porcentaje el 82% de los abogados tienen una valoración muy positiva de la información que proporciona el CJ (ver gráfico 20)

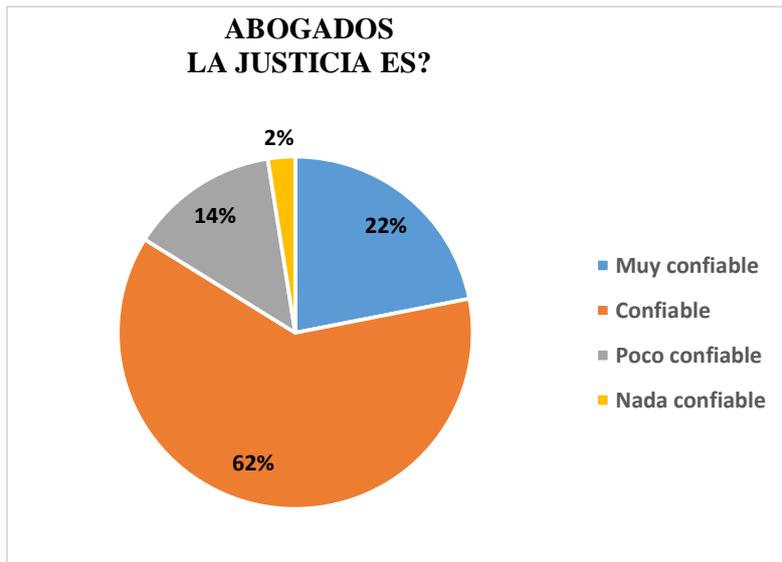
GRAFICO 20



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

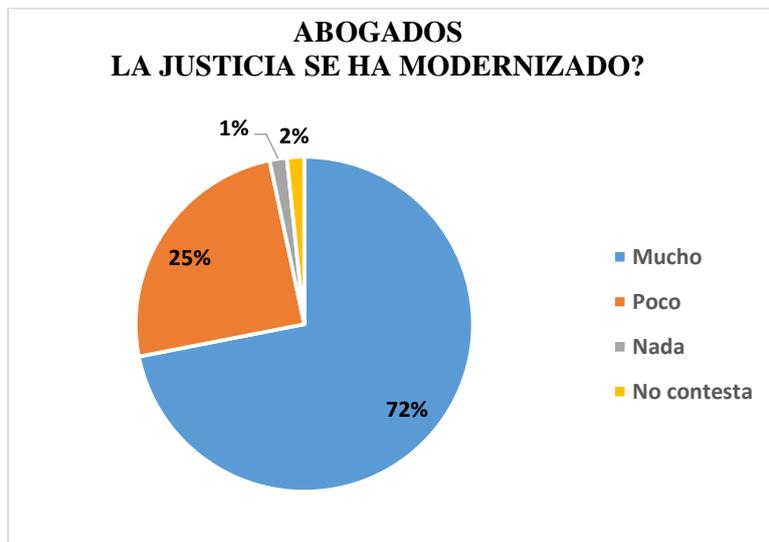
En comparación a la confiabilidad del servicio de la administración de justicia indican los abogados que el 22% es muy confiable, el 62% es confiable, el 14% es poco confiable y el 2% es nada confiable, reiterando su percepción muy positiva del cambio de la justicia en correspondencia con la pregunta cuanto se ha modernizado la justicia, el 72% de abogados señalan que mucho, el 25% que poco, y el 1% nada y respecto a cómo se definiría el estado de la administración de justicia los abogados indican que el 22% la política pública de justicia es muy buena, el 63% es buena, el 7% es mala y el 3% es pésima, lo que nos indica lo contrario a la encuesta del colegio de abogados de Pichincha que lo realizaron hace un año. (ver gráficos 21,22,23)

GRAFICO 21



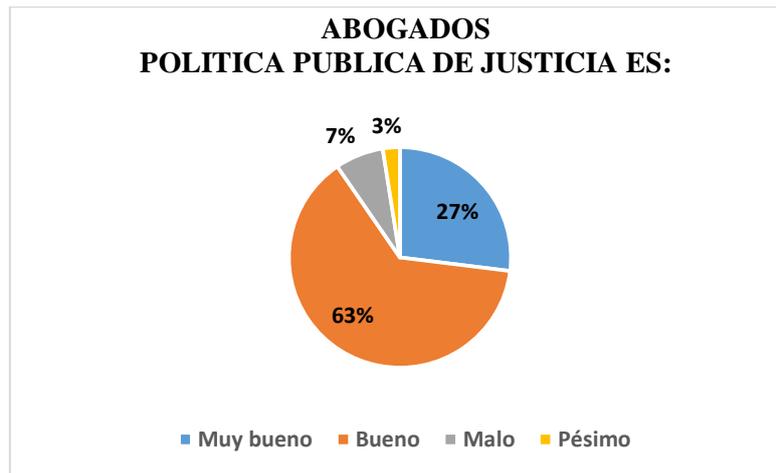
Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

GRAFICO 22



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

GRAFICO 23



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

Además, si cruzamos esta percepción de los abogados de Manabí distribuidos por sus títulos que poseen obviamente se destaca que los tres niveles de instrucción ratifican la valoración positiva del proceso de modernización y confiabilidad en la administración de justicia. (ver anexo de gráficos)

Esta información confronta que para las provincias intermedias como Manabí que por la carencia y deficiencia de la institucionalidad pública en el pasado el servicio y la administración de justicia fue tan mala, atrasada, desordenada, que la valoración en la actualidad es alta, aclarando que no hacemos referencia a la calidad de las resoluciones/sentencias, aspectos jurisprudenciales de los procesos judiciales por no ser objeto de este estudio que ciertamente por la carencia de información y estudios rigurosos podrían cuestionar o profundizar hasta que nivel de cambio y transformación del sistema de justicia se requiere desde la calidad del servicio.²⁵

Desde el enfoque de política pública y con los progresos digitales de e-justicia nuestro país esta retrasado, sin embargo es importante destacar estos avances para que se fortalezca la administración como políticas de estado y que las nuevas autoridades y en particular los actores del sistema de justicia continúen profundizando y democratizando más radicalmente la administración de justicia porque en el debate político jurídico dependiendo del enfoque conceptual las opiniones se contradicen por algunos casos de relevancia pública y política y que lamentablemente todo el proceso de modernización no

²⁵ Son estudios y metodologías específicos de análisis técnico - jurídico

es dimensionado en su real profundidad y contexto en concordancia con los nortes estratégicos de hacer de la justicia el pilar fundamental de un Estado de Derecho que limita al poder y garantiza a la sociedad el ejercicio pleno de sus derechos y garantías constitucionales y legales con el propósito de fortalecer un país democrático, y actualmente pluricultural.

CAPITULO IV

LAS TIC EN LA GESTIÓN PÚBLICA Y EN PARTICULAR EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUSTICIA

4.1 Un acercamiento conceptual de su importancia del uso y manejo de las TIC en la justicia.

El propósito principal de las TIC es mejorar la productividad, pero también son herramientas que ayudan a configurar y hacer efectiva la propia organización, pero las TIC no tienen un objetivo en sí mismo, sino utilizar todo su potencial y conseguir optimar los procesos, de manera que en una estructura moderna en la que la toma de decisiones sustantivas no puede ni debe estar encargado también de lo instrumental,

“las TIC hace que las tareas repetitivas pueden automatizarse y descargar de esas labores a los empleados para dedicarlos a tareas en las que aporten más valor, faciliten la aplicación de las jerarquías establecidas y en particular en el sistema judicial favorece la especialización, agiliza la gestión procesal, apoya la gestión de los flujos de trabajo, lo que permite reducir: tiempo, costos económicos, esfuerzos de personal; lo que fortalecerá el acceso de la administración de justicia y en particular en el mejoramiento en la coordinación y comunicación entre los diferentes agentes y operadores de Justicia” (Sainz Peña Rosa María, 2009, pág. XXVI)

Las TIC en la administración de justicia significa “mejorar el servicio al ciudadano, favoreciendo su acceso al sistema judicial y proporcionando elementos relevantes para conseguir una mayor transparencia de la Justicia, la garantía, rapidez y eficacia que puede proporcionar la utilización de la informática y de las comunicaciones constituyen instrumentos necesarios e imprescindibles para garantizar una administración de justicia que no sólo sea acorde con unos principios y normas establecidos en busca de

una convivencia social justa, sino en la que, además, su rapidez pueda asegurar su eficacia” (Sainz Peña Rosa María, 2009, pág. 77).

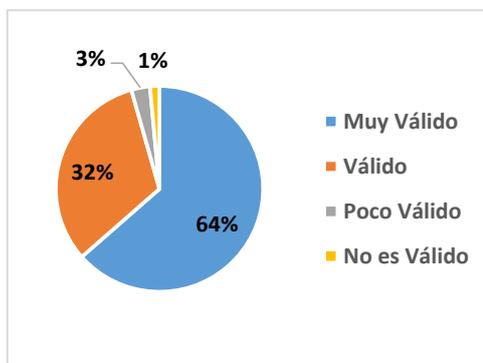
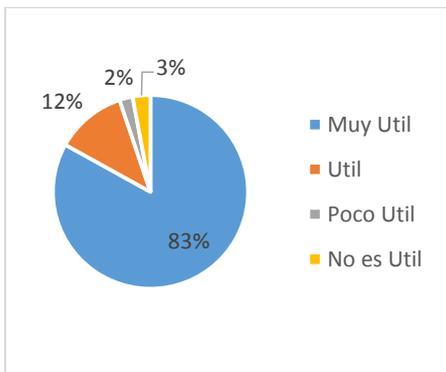
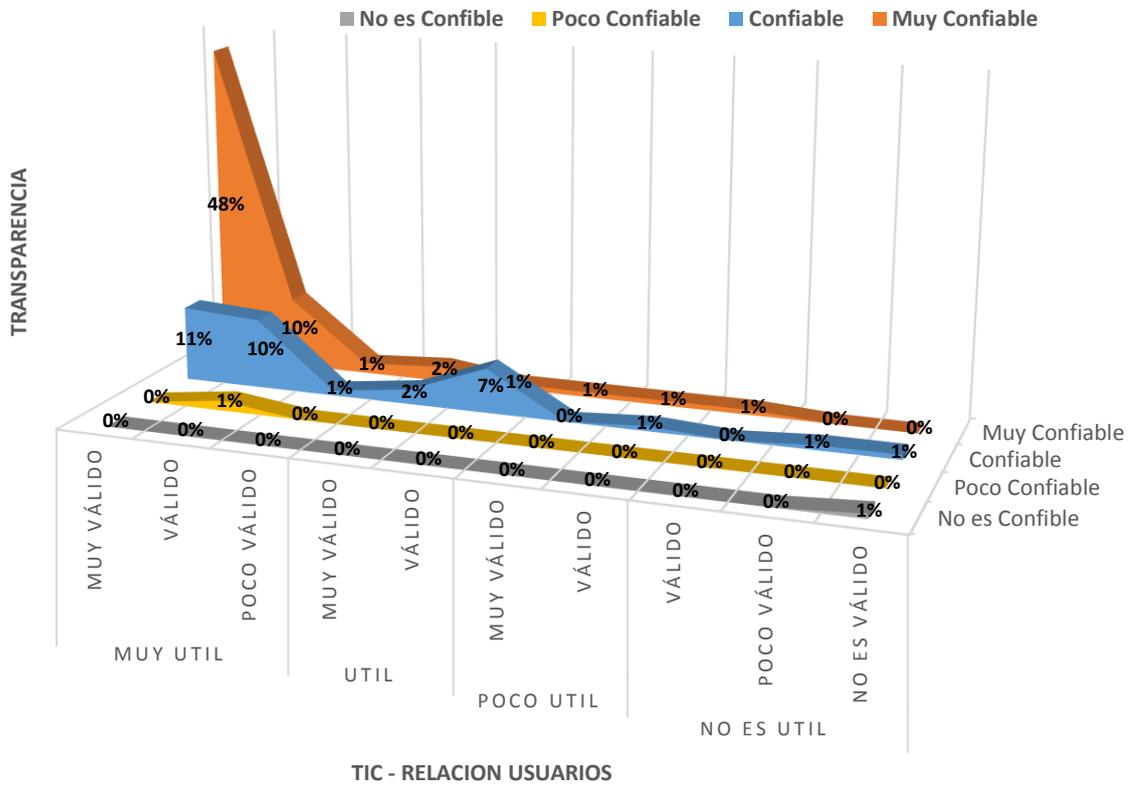
4.2. Las TIC en la administración de justicia en Manabí, su validez, confiabilidad, utilidad desde los actores involucrados

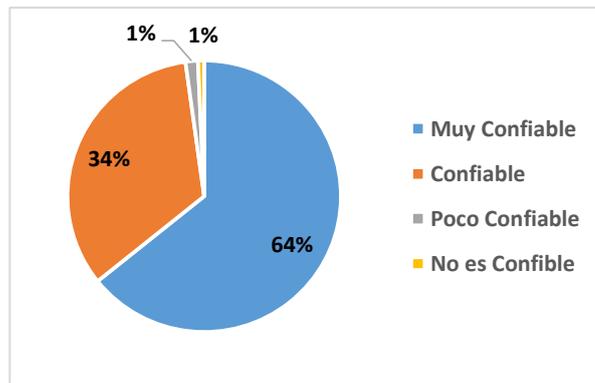
La información sistematizada desde los operadores de justicia señalan que disponer de herramientas informáticas facilita el procesamiento de la información, la absoluta mayoría de servidores judiciales en sus diversos cargos dicen que es muy útil el 83%, útil el 12%, poco útil el 2% y nada útil el 3%, en síntesis, el 95% de jueces, secretarios y ayudantes judiciales reconocen y asumen la utilidad de las TIC.

Y que estos productos digitales contribuyen o no a disponer de una relación más cercana con los ciudadanos-usuarios señalan que el 96% que son muy válidos y válidos y solamente un 4% son poco y nada válido, complementado si estas herramientas en relación con el manejo y uso de las TIC ha mejorado y renovado el sistema de justicia para una mayor transparencia, se expresa un contundente 98% que es muy confiable y confiable y apenas el 2% que es poco y nada confiable. (ver gráficos 24)

GRAFICO 24

**OPERADORES DE JUSTICIA
MANEJO DE TIC MEJORA - TRANSPARENTA LA JUSTICIA**





Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
 Elaboración: Mario Rivas A. 2018

En este sentido, “la tecnología agiliza notablemente la comunicación entre las partes y favorece la compartición de datos entre diversas instituciones, facilita la trazabilidad, la auditoría de acceso a la información y el seguimiento de la información en tiempo real” (Sainz Peña Rosa María, 2009, pág. XXVI).

En la administración de justicia cada vez es más urgente acometer en esta perspectiva, de desmitificar que el servicio de justicia es solamente las resoluciones/sentencias largas que no eran otra cosa que la copia de párrafos tanto del texto de la ley como de tratadistas que en el fondo lo que hacía es retrasar el trámite judicial y en especial no entender que el servicio se basa en la eficiencia de trabajo y sobre todo en disponer de información oportuna, veraz y precisa, desde esta perspectiva los servidores judiciales debían dar este salto cualitativo de asumir, manejar y gestionar las TIC para optimar su desempeño, de reorientar y constituir un modelo de gestión más eficaz, es así que los operadores de justicia en la provincia de Manabí consideran que las herramientas TIC facilitan sus actividades diarias, indican que el 94% son muy útiles y útil y el 6% indican que son poco y nada útil; y además las herramientas les permiten conocer su desempeño profesional, responden que el 95% es muy confiable y confiable, y el 5% que es poco y nada confiable, así mismo si el CJ responsable de este proceso, los servicios que disponen en su página web ofrecen una justicia eficaz, los jueces, secretarios y ayudantes judiciales expresan que el 96% son muy válidos y válidos y que el 4% es poco y nada válido.

En resumen se destaca que existe una sensibilización y concientización de los servidores judiciales sobre la importancia del uso y manejo de las TIC, sin embargo obviamente no se dimensiona que existe una infinidad de potencialidades para que el servicio de justicia avance más, se modernice con los productos digitales de punta y lo

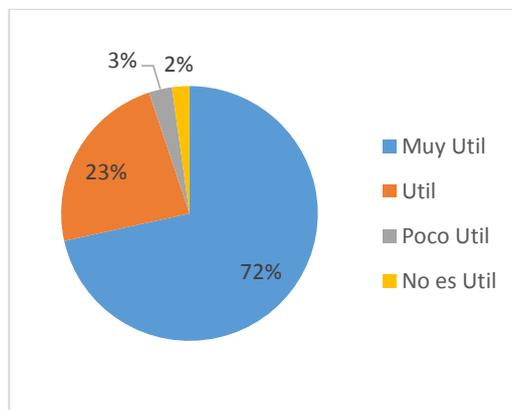
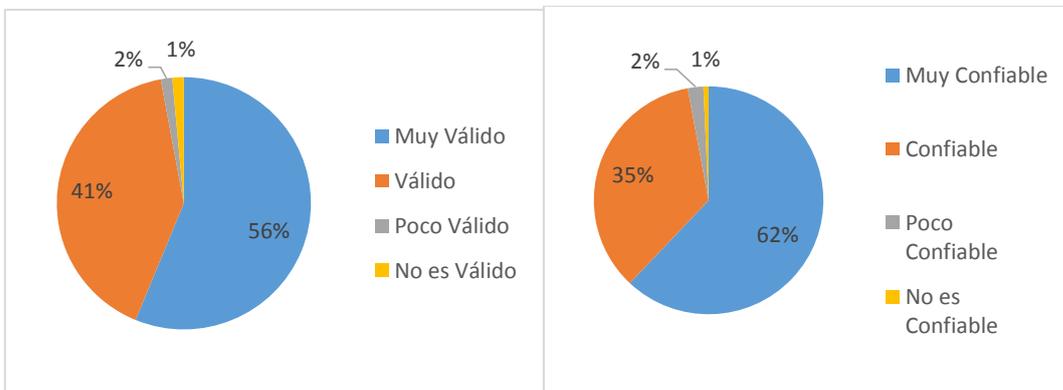
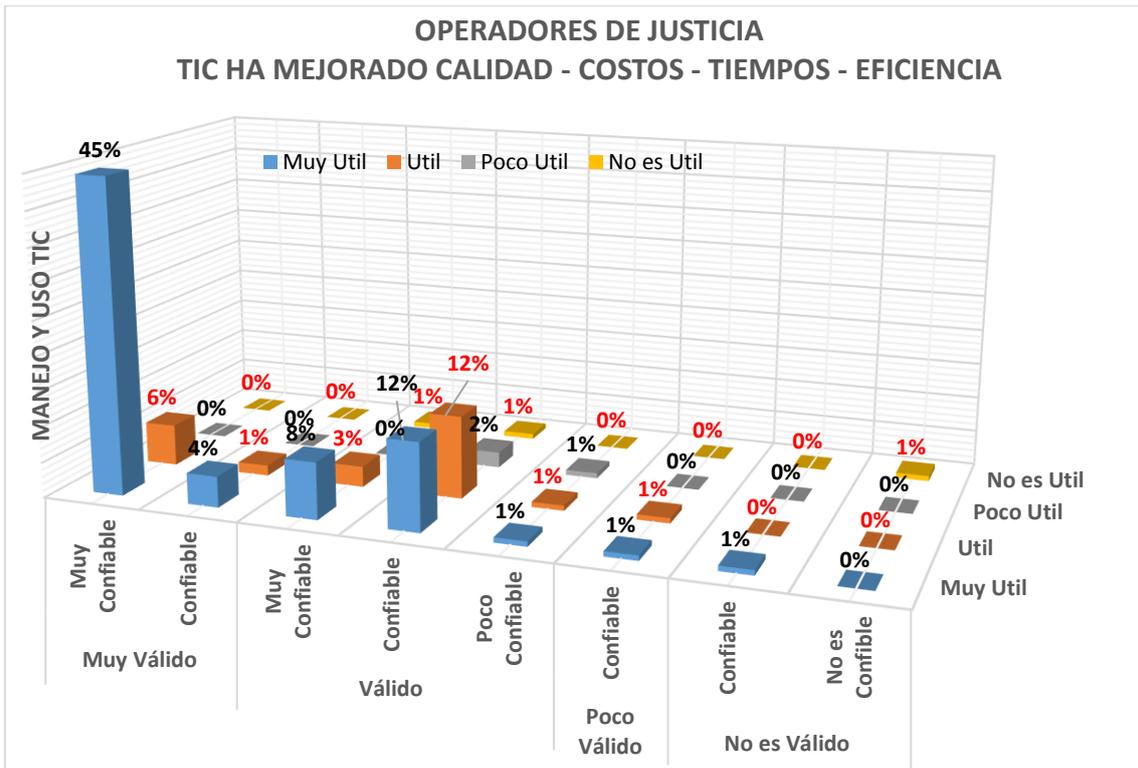
que falta que las autoridades así lo entiendan y tomen decisiones apegadas a la lógica y a la técnica libre de intereses de cálculo político que incluso no ha estado libre de denuncias de corrupción, para que incorpore con mayor voluntad y decisión las TIC en todo proceso judicial, en la articulación e interoperabilidad de los sistemas de los operadores externos, se cuelgue información actualizada, sin embargo se ratifica que el camino avanzado es interesante para consolidar la política de acceso universal y garantista de la justicia. (ver anexo de gráficos)

En la actualidad nadie duda de la convergencia de las Tecnologías de la información y de la comunicación está transformando la manera en la que las personas y las organizaciones interactúan, facilitando la comunicación desde cualquier lugar, con cualquier dispositivo y en cualquier momento y ofreciendo el sustrato básico para mejorar la organización de la información, de los procesos y en específico “ayuda mucho en la celeridad del proceso judicial” (Vargas, 2018)

En este proceso de cambio de la Justicia, y en particular este conjunto de soluciones se incorporó el uso eficiente e inteligente de la tecnología, “...las TIC no dan respuesta a todos y a todo, pero son instrumentos imprescindibles para reconducir la gran mayoría de los cambios que hay que acometer; cambios que, de hecho, no serán posibles de no ser adoptadas masivamente las nuevas tecnologías por parte de todos sus profesionales”. (Sainz Peña Rosa María, 2009, pág. XXIII)

En este proceso de cambio y modernización de la justicia ecuatoriana es necesario puntualizar que existen al menos información de los trámites a través de los productos digitales que contribuyen a mejorar la eficiencia del servicio y optimizar el desempeño, es así que los operadores de justicia señalan que los TIC ayudan a un desempeño de su trabajo para que sea más ágil y eficiente indican el 95% que es muy útil y útil y el 5% que es poco y nada útil, también ha reducido el costo y tiempo de los trámites judiciales expresan que el 97% es muy válido y válido, y apenas el 3% que es poco y nada valido el uso y manejo de las TIC; los datos son similares con respecto a mejorar y simplificar la calidad de las resoluciones / sentencias de las causas judiciales en las distintas materias. (ver gráficos 25)

GRAFICO 25



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

Se remarca en los análisis que no significa modernizar la justicia el hecho de “incorporar TIC sin buscar una *reingeniería* de los procesos y procedimientos dirigida a alcanzar la optimización de las herramientas tecnológicas para obtener el mejor resultado posible a través de la explotación de las prestaciones de estas. Siempre preservando las garantías jurídicas, sería preciso pensar en algo más que en la aplicación de las TIC a los procesos de siempre ya que, en realidad, los procesos deberían volver a analizarse y construirse en función de lo que ahora la tecnología permite” (Jímenez, 2014, pág. 232), “Que la incorporación de las TIC no sea otro experimento malparado, entre las que hablan de no reproducir sino innovar” (Jímenez, 2014, pág. 236)

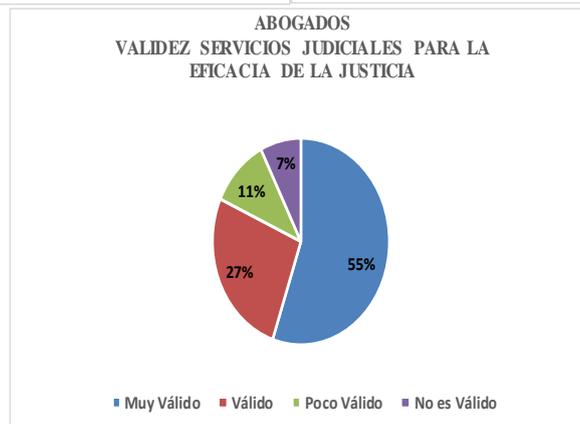
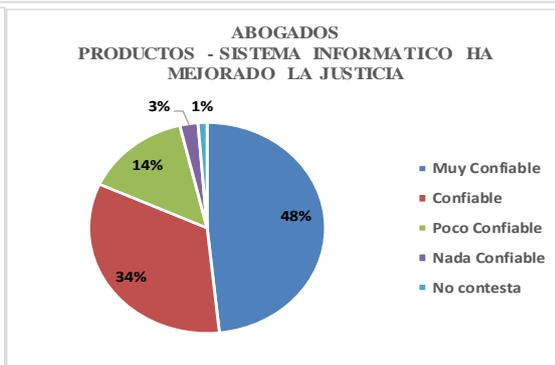
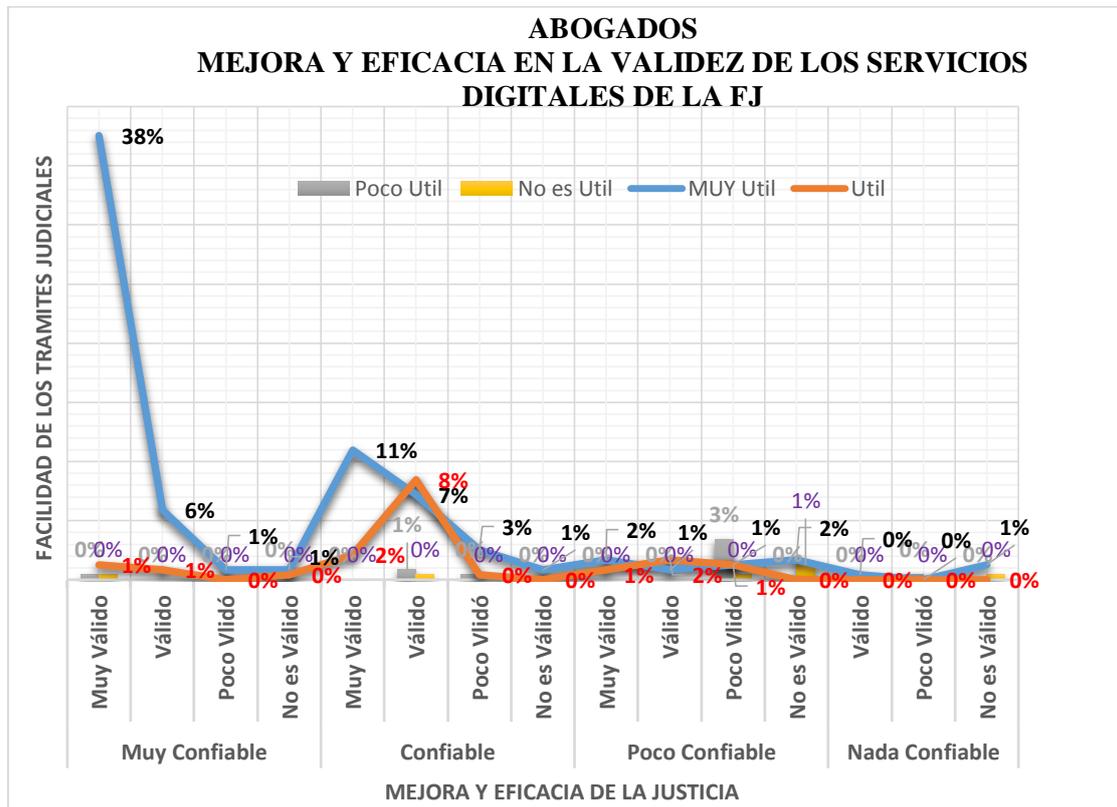
La incorporación de las TIC “ha ganado en organización de expedientes y lo más importante celeridad en la tramitación de los procesos. (Camacho L. M., 2018) porque los jueces principalmente empiezan a medir su desempeño por resoluciones realizadas por fechas y periodos de tiempo que son estipulados por la matriz en el CJ (Vargas, 2018) el proceso esta iniciado hay aspectos destacados, sin embargo contrastando con los otros actores del sistema como son los abogados observamos que hay una valoración positiva que los servicios y productos digitales contribuyen a una justicia eficiente, el 82% dicen que es muy válido y válido y el 11% que es poco válido y el 7% no es válido; a nivel de confiabilidad señalan los abogados que el 82% es muy confiable y confiable, que el 14% es poco confiable y el 3% no es confiable; y si estos facilitan los trámites judiciales los abogados respondieron el 91% que son muy útil y útil, el 6% poco útil y el 2% que no es útil, lo que ratifica que existe una mirada positiva de manejo y uso de los productos y servicios digitales lo que confirma lo señalado con los operadores de justicia que el proceso de modernización de la justicia está en un proceso de mejora continua.

Aunque se plantea reiterativamente la necesidad de profundizar el uso y manejo eficiente, inteligente de las TIC como es la interconexión de los otros sistemas, la creación de otros módulos como son los cubos de información y lo que los expertos llaman la inteligencia del negocio que ayudan más ha sistematizar los flujos de trabajo, se ratifique que el proceso es eficiente, eficaz y transparente de los trámites judiciales no está dado que una buena sentencia sea por la cantidad de hojas y copia de normativa sino porque es una resolución motivada, clara, precisa y comunicable-entendible lo que cooperara para que sea una decisión resolutive justa, imparcial y transparente.

Las TIC en esta época digital sin duda ayudan enormemente para que los juristas, magistrados, abogados estudien, sistematicen y resuelvan en función de la aplicación del

derecho y la lógica jurídica porque hay evidencias tangibles de acceso a la información de calidad, oportuna y precisa. (ver gráficos 26)

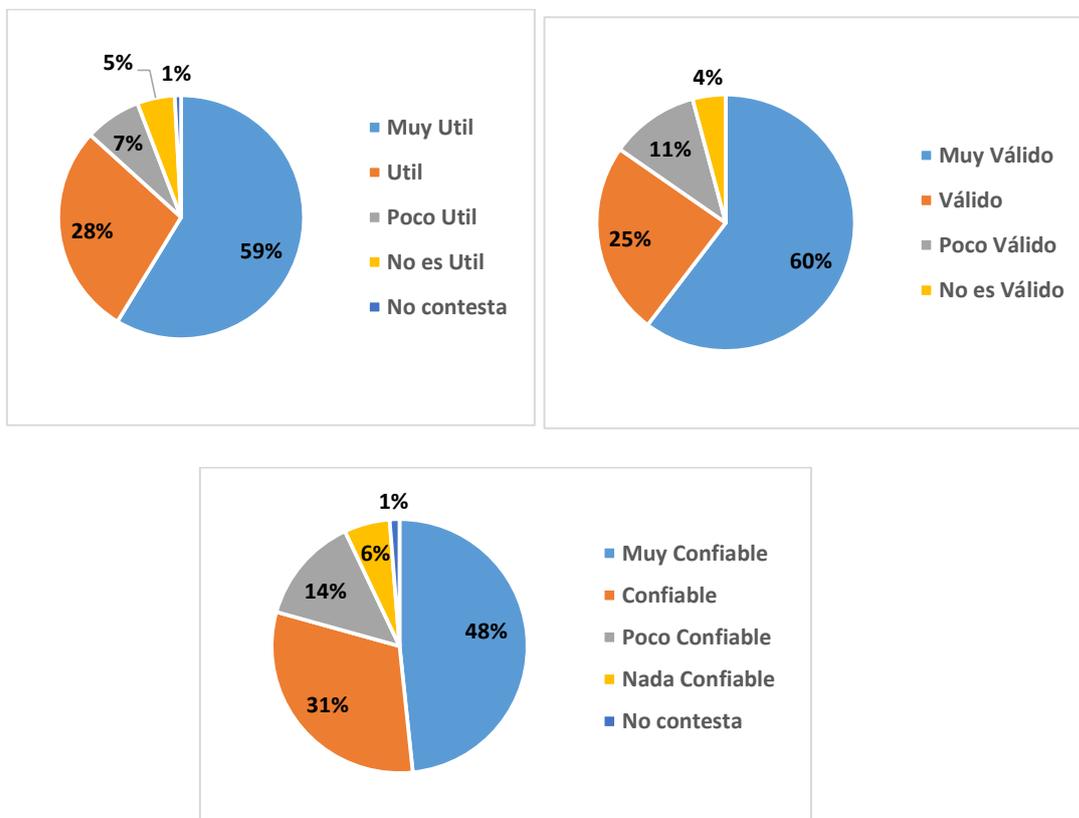
GRAFICO 26



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

El otro aspecto clave del manejo de las TIC es lo que favorecen a un mejor desempeño para agilizar la justicia y está a establecer una relación más cercana a las necesidades y demandas de los ciudadanos – usuarios y esta mejora favorecerá la eficiencia y la transparencia en la administración de justicia, tal como los describimos en la información sistematizada los juriconsultos opinan que el 87% de los servicios digitales son muy útil y útil, el 7% poco útil y el 5% no es útil, junto a que el 85% indican son muy válidos y válidos y que estos servicios ayudan a una mejor relación con los usuarios;, el 11% que son poco válido y el 4% no es válido y en razón a la transparencia el 79% es muy confiable y confiable, el 14% es poco confiable y el 6% no es confiable. En síntesis, existe una similitud de resultados con ligeras variaciones en particular de cuando existe un porcentaje más altos de poco y nada tanto de validez, utilidad y confiabilidad. (ver gráficos 27)

GRAFICOS 27



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
 Elaboración: Mario Rivas A. 2018

El acceso a la información de parte de la ciudadanía-usuarios tal como está diseñado la página web de la Función Judicial resulta muy complejo indagar a

profundidad de las herramientas y productos digitales en cuanto a la utilidad, confiabilidad, transparencia, eficiencia y eficacia del manejo y uso de las TIC, cuando exponemos específicamente este tema como es el caso de si conoce el SATJE, y ha navegado en la página web de la FJ se ratifica que existe un limitado conocimiento y manejo, de hecho la opinión del conjunto de variables del servicio público ya fue expuesto, no obstante al cruce de las variables, es necesario complementar que ratifica la tendencia de valoración positiva de la administración de justicia por su modernización, su cambio y eso estamos desarrollando en esta investigación que uno de los factores es el uso y manejo de las TIC en la administración de justicia en este nuevo enfoque de gobierno electrónico (e-justicia) exponemos que el 54% de ciudadanos-usuarios dicen que la transparencia en la justicia es confiable y muy confiable, 37% poco confiable, el 9% nada confiable, en relación a un 54% indican que la justicia se ha modernizado mucho, el 40% poco, el 5% nada, de un total del 60% que tienen trámites judiciales en relación al 37% que no tienen trámites judiciales y un 3% no contestan, con esta información podemos concluir que en la provincia de Manabí la administración de justicia está en un proceso de cambio y transformación del servicio de justicia. (ver anexo de gráficos)

4.3 Las herramientas de las TIC en la modernización de la Administración de Justicia

La incorporación de las TIC como herramientas fundamentales cuyos objetivos se establecen para fomentar, potenciar y desarrollar sistemas de información integrados, modernos que contengan información procesal e institucional, mejorando el acceso, el procesamiento y la seguridad en la conservación de datos; producir información estadística confiable y oportuna para evaluar los avances en la implementación de las políticas de justicia; implementación de la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones de la Función Judicial; y específicamente con la dotación de Infraestructura tecnológica que les permita el desarrollo de estos sistemas, cuya estrategia es “El mejoramiento y la modernización del sistema de justicia se realizan mediante la aplicación de estrategias que apuntalen, por un lado, a las estructuras del sistema de justicia: infraestructura civil y desarrollo de TIC” (Judicatura, Plan Estratégico de la Función Judicial 2013 - 2019, 2013, pág. 44).

Los problemas asociados y de más compleja solución es la unificación de los distintos sistemas informáticos que disponen los demás operadores de justicia, el mayor

problema se encuentra en la coordinación entre instituciones del sector justicia y en la compartición de dicha información, sin embargo, hoy es posible que las plataformas de interoperabilidad permiten la integración y el intercambio de información entre los sistemas de información de los organismos de la administración de justicia “de modo eficiente y de manera que ningún dato se pierda, tanto dentro como fuera de la organización” (Meier Andreas, 2017, pág. 106) y promueva una sólida base tecnológica para la implantación de trámites en línea.

Que exista un solo sistema en el sector justicia en la práctica es bien utópico porque cada institución maneja sus propios procesos o protocolos de trabajo, lo que si se debiese hacer virtualmente y lo que si se está haciendo los países de Latinoamérica es manejar desde la perspectiva de la interoperabilidad, que es básicamente que exista la comunicación entre los sistemas informáticos, que se establezcan los medios tecnológicos para poder interconectarse.

La definición de la interoperabilidad entre los diferentes actores permite incrementar considerablemente la eficiencia del sistema judicial porque reduce sus costos, permite una mayor rapidez y seguridad en el intercambio de datos, posibilita una mejor utilización de las herramientas estadísticas, favorece la optimización de la distribución del trabajo del personal y puede agilizar enormemente la asistencia judicial entre los estados.

El desarrollo de las TIC debería apuntar a que:

- “La interoperabilidad técnica: considera los aspectos técnicos para la interconexión de sistemas de información, a través de la definición de interfaces abiertos y estandarizados permiten la generación de sistemas de información heterogéneos compatible” (Meier Andreas, 2017, pág. 106), formatos de datos y protocolos para la presentación, recogida, intercambio, proceso y transporte de datos.
- “La interoperabilidad semántica: garantiza el significado exacto de los contenidos y datos objeto de intercambio facilitando el entendimiento, búsqueda, reutilización, difusión, agregación y ampliación de la información, para que la misma pueda ser automáticamente interpretada y reutilizada por aplicaciones externas. es prerequisite para la prestación de servicios multilinguaje.
- La interoperabilidad organizativa: orquestación de los procesos administrativos y las estructuras organizativas internas para alinear las arquitecturas de información con los objetivos de negocio y en este caso la administración pública y ciudadanía ajustados con la ayuda de modelos apropiados”. (Meier Andreas, 2017, pág. 106)

Por ello, la estandarización y normalización son esenciales para la interoperabilidad y más en un entorno como el de la administración de justicia.

La interoperabilidad esta cruzado por un elemento clave la gobernanza y voluntad política de las autoridades competentes, y el éxito en la organización de los sistemas judiciales depende del intercambio de información...el valor añadido de las TIC es mayor en el ámbito de justicia que en otros espacios...La interoperabilidad asegura una alta eficacia y eficiencia en justicia electrónica, que no se reducen solamente aspectos técnico y tecnológicos sino a otros factores de carácter estratégico, político, de gestión, institucional o jurídico que condicionan a esta en justicia electrónica. (Meier Andreas, 2017, pág. 133)

En el Ecuador se está implementando plataformas de interoperabilidad como es él es el registro único de las víctimas de violencia intrafamiliar que está articulando el Ministerio de Interior, este aspecto de interconectividad que el Gobierno y las instituciones públicas actúen en una lógica de prevención y no como entes reactivos sobre todo en situaciones de violencia intrafamiliar, prevenir consecuencias fatales y el cometimiento de delitos más graves, de protección real a la víctima y no suceda que cuando le matan a la víctima recién se actúe y ya no sirve de nada la idea en establecer estas políticas de prevención, la necesidad que a través de todos los órganos que intervienen como el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Ministerio de Salud, Ministerio del Interior, instituciones públicas que promueven políticas sociales y desde el sector justicia tempranamente se establezca alertas para movilizar todo el aparataje público de una forma proactiva y no reactiva, esta iniciativa muy pronto va a conectar a estos sistemas de los Ministerio de: Salud, Interior, Función Judicial, Defensoría Pública, Fiscalía, ECU911, los sistemas se van a interconectar entre sí.

Las TIC en la administración de justicia significa mejorar el servicio al ciudadano, favoreciendo su acceso al sistema judicial y proporcionando elementos relevantes para conseguir una mayor transparencia de la Justicia, la garantía, rapidez y eficacia que puede proporcionar la utilización de la informática y de las comunicaciones constituyen instrumentos necesarios e imprescindibles para garantizar una administración de justicia que no sólo sea acorde con esos principios y normas establecidos sino en busca de una convivencia social justa, sino en la que, además, su rapidez pueda asegurar su eficacia.

Es indispensable en el avance de la implementación de una ventanilla de atención virtual dentro del Consejo de la Judicatura para apalancarse en las TIC para mejorar los tiempos en los procesos judiciales, la experiencia en los países de España, Chile, Costa Rica están muy avanzados, en especial en Chile existe una normativa, una base legal que obliga a que todos los tramites del sector público incluidos los de justicia tienen que ser de manera electrónica.

Un elemento clave es “más rápida la digitalización de todos los procesos y escritos que lleguen a la unidad judicial, y que las partes puedan visualizarlo de una manera ágil pues la mayoría de los procesos son públicos. Falta también acceso o vincular el sistema de la función judicial con el de la Fiscalía, Policía, Migración y Registro Civil.” (Bermudez, 2018)

El avance de la incorporación ha sido un proceso sostenido que va “no solamente en números, sino también en cuanto a la tipificación de los procesos también están diferenciadas por materia, tipo de acción, delito, asunto el tipo de actividad que se desarrolla, las resoluciones, las calificaciones, los tiempos de agendamiento de audiencias, fallidas, realizadas, porque no se llevaron a efecto todo ese tipo de información consta en el sistema” (Vargas, 2018)

El principal nudo crítico en este proceso es la falta de procesos claros y el más importante es la voluntad política simplemente no existe el empoderamiento de cada uno de las autoridades de las instituciones del sector justicia para articularla y que las decisiones fluyan y no al contrario que se mantenga sus intereses de mantener el statu quo y que se mejore los procesos con una voluntad política fuerte, el incremento y puesta en marcha de herramientas y TIC en la administración justicia es posible. todos los procesos pueden levantarse encontrar los puntos en que pueden interconectarse las instituciones desde la tecnología, las posibilidades son infinitas la voluntad política y la gobernanza es uno de los aspectos claves para que las TIC cumplan su rol clave de acercar el servicio de justicia a la ciudadanía, de hacer de la justicia un servicio eficiente, eficaz y transparente

Los operadores de justicia están conscientes de este aspecto “con las herramientas tecnológicas implementadas por el Consejo de la Judicatura, la administración de justicia en la Provincia de Manabí ha mejorado sustancialmente” y avanzar sostenidamente para la justicia asuma más herramientas, se mejore y potencie las existentes y sobre todo lleguemos a “que la mayor parte del trámite debe ser registrado electrónicamente y que además siempre se está pidiendo información adicional para el archivo electrónico, una

gran parte del tiempo diario del juez, se dedica a este registro informático, a costa del estudio y resolución de casos (Camacho L. M., 2018) lo que sugiere que exista complementos necesarios porque es obvio entender que la calidad, la aplicación de los principios jurídicos y procesales, la argumentación fáctica y en derecho son aspectos nodales en la administración de justicia por lo que representa en un Estado de Derechos, lo ratificamos que justamente para el servicio y política de justicia cumplan este rol de acceso universal, de garantía y protección de los derechos fundamentales de las personas de apoyo, complementado con el uso y manejo de las TIC como herramientas y procesos que sin duda son indispensables en la gestión pública.

4.3.1 Los productos digitales de la Función Judicial

Describimos los productos y servicios digitales que en este proceso de modernización de la administración de justicia se han implementado para hacer de la justicia una realidad medible, con indicadores de gestión y desempeño de los servidores judiciales.

En la actualidad la Función Judicial utiliza el Sistema Informático de Trámite Judicial (SATJE). Según Thomas Alvear, Director General del Consejo de la Judicatura “Se decidió que se mantuviera el SATJE, que es el sistema antiguo que, más bien, por el contrario, se vaya diseñando dentro de esta misma plataforma SATJE, que es una plataforma diseñada por técnicos ecuatorianos y trabajada por técnicos de la Función Judicial, todos los cambios que han merecido por las últimas reformas normativas y, adicionalmente, lo que nos permitirá operar al cien por ciento con el tema de la oralidad procesal”(ecuadorinmediato.com, 2016)

4.3.2 El Sistema Informático de Trámite Judicial SATJE, su manejo e importancia

El Sistema Informático de Trámite Judicial SATJE registra y permite realizar un seguimiento de las actividades realizadas en cada una de las causas que se llevan en las diferentes judicaturas, obteniendo información rápida y confiable en tiempo real (Judicatura, Manual de Usuario SATJE. Versión 1, 2012, pág. 2)

Con el sistema SATJE los usuarios pueden verificar e informarse con respecto al estado de sus causas, en especial con los despachos del Juez y las actividades a realizar como: audiencias, consultas en línea, actualización de datos para pago de pensiones alimenticias, formularios, inscripciones entre otras diligencias y actividades.

En el SATJE se han creado y desarrollado varios módulos que forman parte del sistema, que permiten la utilización fácil y amigable por parte de los funcionarios judiciales y que contribuyen a este proceso de modernización del Sistema Informático de Trámite Judicial SATJE, para ello cuenta con:

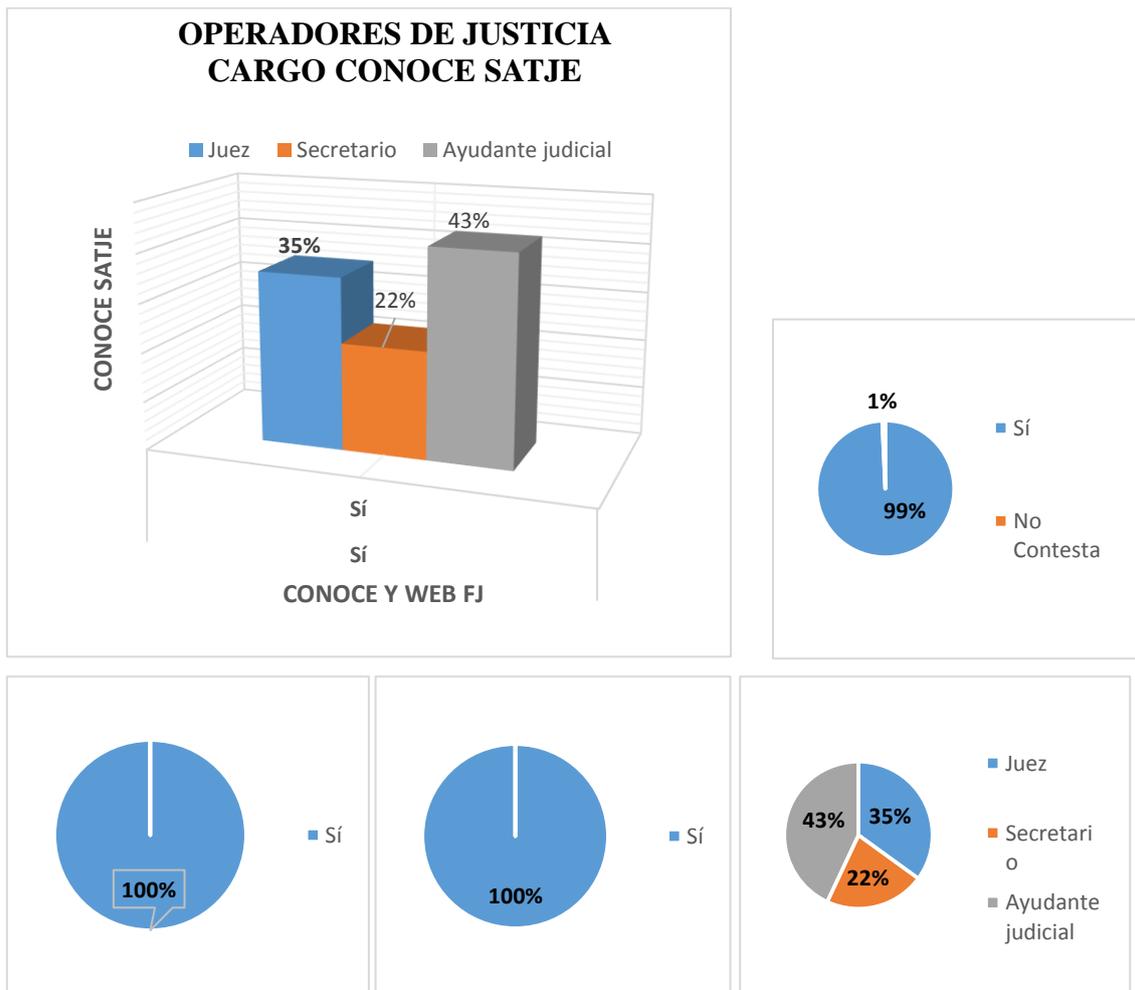
- Módulo de trámite de causas: Permite gestionar cada una de las actuaciones judiciales y jurisdiccionales que los administradores de justicia realizan a petición de parte o de oficio y cuya notificación es automática y de manera electrónica. Al mismo tiempo genera los documentos que deben ser indexados dentro del expediente electrónico con su respectiva firma. El trámite de cada una de las causas se basa en los flujos de procesos aprobados y autorizados por el Consejo de la Judicatura.
- Módulo de sorteos de causas: Permite la presentación de demandas, acciones, peticiones en forma presencial y virtual desde cualquier lugar del mundo a través de la web.
- Módulo de Ventanillas
- Módulo de Citaciones: Para registrar las citaciones ordenadas por el órgano jurisdiccional, así como las razones respectivas.
- Módulo de Casilleros: Permite notificaciones de actuaciones de las partes procesales.
- Módulo de Digitalización: Permite transformar un archivo físico en un documento digital para ligarlo a un proceso judicial determinado.
- Módulo de Presentación de Escritos: Este registra el ingreso de escritos por parte de los intervinientes en el proceso judicial, sea en forma física por ingreso en ventanilla o por ingreso web, así mismo expide la razón de presentación.
- Módulo de Información y de reportes internos y externos: Permite acceder a la información de productividad y trabajo con fines estadísticos internos.
- Módulo de Visualización del Expediente Electrónico: Permite visualizar la totalidad de los documentos que conforman el expediente electrónico.
- Módulo de Administración
- Módulo de Órganos Auxiliares y Sistema Pericial: Permite registrar a los depositarios judiciales y liquidadores de costas, los informes con firma electrónica pertinentes a su actividad, al mismo tiempo que permite tener un control de las disposiciones judiciales y verificar el cumplimiento de éstas, relacionadas con las actividades de los órganos auxiliares. En cuanto al sistema pericial permite designar peritos aleatoriamente en las diferentes áreas requeridas e ingresar los informes periciales.
- Módulo de Acta Resumen y grabación de Audiencias: Para integrar al expediente electrónico la generación de las actas resumen de audiencias, así como el registro en

audio de estas, de manera que sea accesible al interesado. (Judicatura, Manual de Usuario SATJE. Versión 1, 2012)

Los principales beneficios de este desarrollo tecnológico son: disponibilidad de una versión del sistema SATJE a nivel nacional, con interfaz estandarizada y centralizada, mejoramiento del soporte sobre una sola versión del sistema SATJE y código fuente del sistema SATJE debidamente versionado y almacenado en el repositorio institucional.

Los operadores de justicia en la provincia de Manabí de acuerdo a su opinión han incorporado diariamente este sistema como herramienta principal en la administración de justicia, al responder el 100% conocen y manejan el SATJE, así mismo como la web de la FJ que indican el 100%, y este manejo está distribuido en los cargos que ostentan en la administración de justicia y de acuerdo a la información recopilada de la muestra el 35% son jueces, el 22% son secretarios y el 43% son ayudantes judiciales, el aspecto que sea obligatorio y porque se ha logrado repotenciarlo de acuerdo a la normativa y a los requerimientos de los trámites judiciales se refleja que todos absolutamente lo manejen como una herramienta indispensable en el servicio de la justicia. (ver gráficos 28)

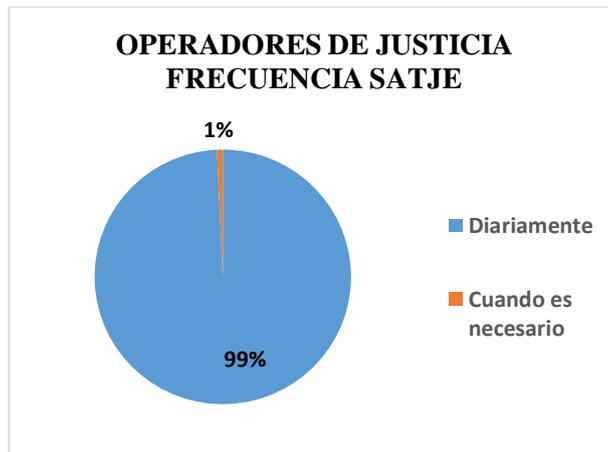
GRAFICOS 28



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

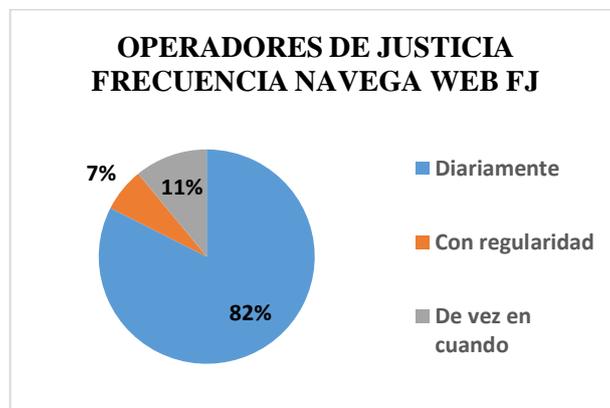
Otro aspecto destacado es la frecuencia con que utiliza el SATJE los operadores de justicia señalan que el 99% lo hacen diariamente y solo el 1% cuando es necesario (ver gráfico 45), además el 82% utilizan diariamente la página web de la FJ, el 7% con regularidad y 11% de vez en cuando (ver gráfico 46); y el 92% dicen que contar con TIC ayuda a mejorar su trabajo porque facilita los flujos de trabajo, el 6% poco útil y el 2% no es útil; y si específicamente el SATJE ha resuelto el seguimiento de los trámites judiciales el 97% dicen que es muy válido y válido, 1% poco válido y el 2% no es válido y además si el SATJE permite el control de plazos, términos para una adecuada resolución de los trámites judiciales, los operadores de justicia indican que el 96% es muy válido y válido, el 2% poco válido y el 2% no es válido. (ver gráfico 29, 30, 31)

GRAFICO 29



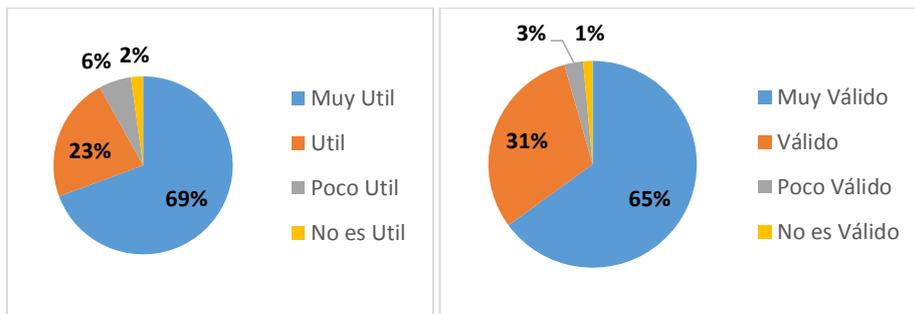
Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

GRAFICO 30



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

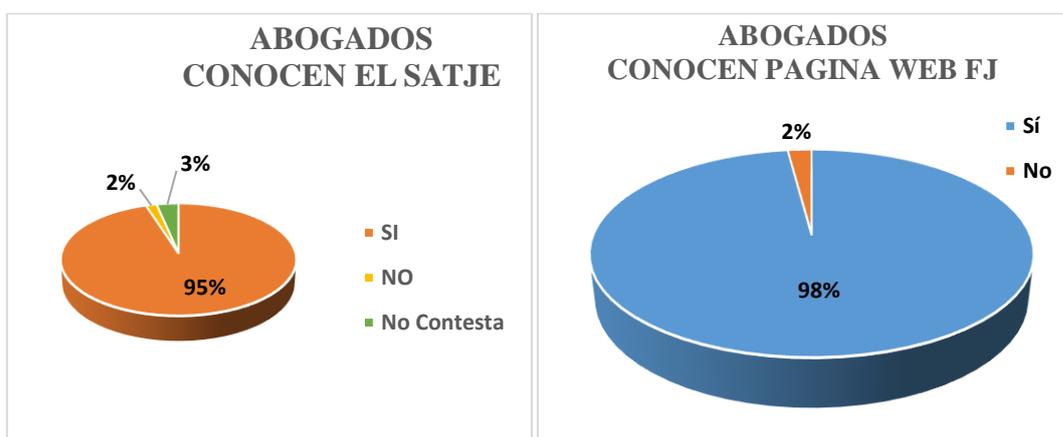
GRAFICO 31



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

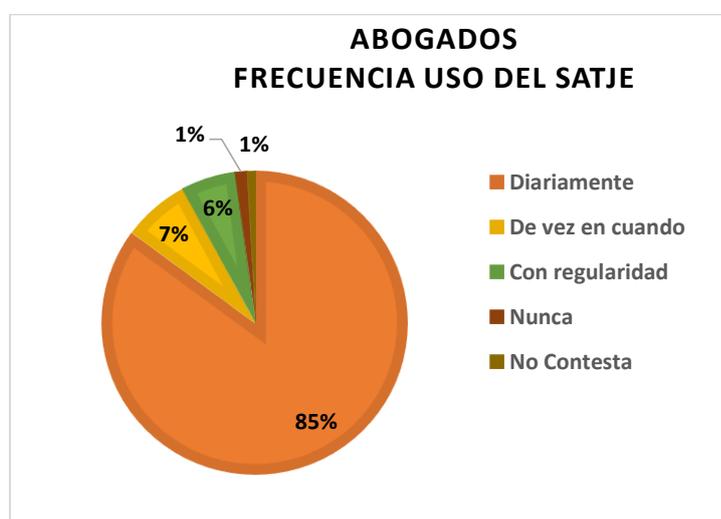
Para comparar con el otro actor importante del sector de justicia; los abogados, se les pregunto si conocen el SATJE y respondieron que el 95% si, el 2% que no y el 3% no contestaron; en cuanto a la página web indican que el 98% y 97% si conocen y navegan; el 2% no conocen, el 2% no navegan y el 1% no contesta, con qué frecuencia utilizan el SATJE los abogados respondieron que el 85% diariamente, 7% de vez en cuando, el 6% con regularidad y el 1% nunca y no contestaron; en cuanto a la utilidad indican que 91% es muy útil y útil, 6% poco útil y el 3% no es útil, lo que continua ratificando la importancia de las herramientas y productos digitales en la administración de justicia para una mejor resolución, información y seguimiento de los trámites judiciales. (Ver gráficos 32, 33, 34)

GRAFICOS 32



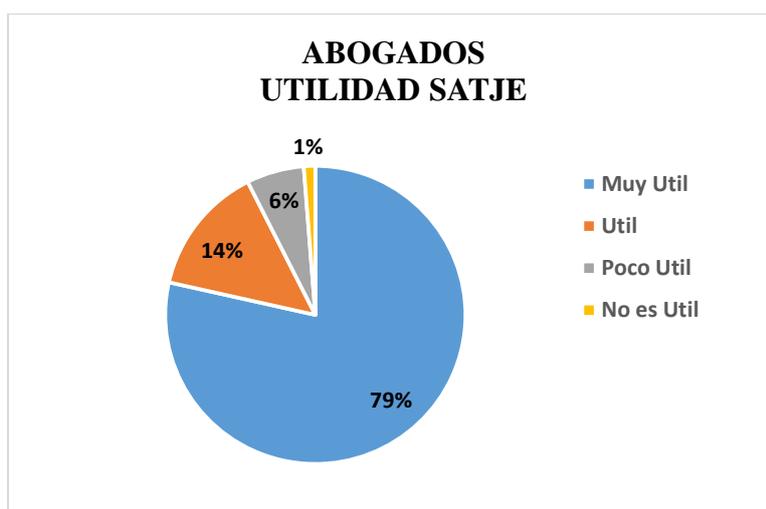
Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

GRAFICOS 33



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

GRAFICO 34



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

Por las características de la página web de la FJ, los usuarios – ciudadanos indican que el 47% si conocen con relación a que el 49% no conocen y el 4% no contestan, en cuanto a si han navegado en la web, los ciudadanos-usuarios señalan que el 59% no y el 40% que sí y el 1% no contesta. (ver gráficos 35)

GRAFICOS 35



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

En síntesis, “la utilización del SATJE ha contribuido para que la tramitación de los procesos se lo hace en menor tiempo y en el área que me desempeño (materia de lo laboral) se facilita una mejor motivación en las sentencias a la vez que existe un mejor archivo electrónico de casos. (Camacho D. L., 2018). “El SATJE es una herramienta

importante porque nos da orden incluso sabemos cuántos escritos pendientes tiene cada juez” (Bermudez, 2018). “Bien utilizada, apoya el ejercicio de nuestras funciones, le da rapidez a la gestión y ocasiona organización interna” (Sabando, 2018)

El SATJE repotenciado ha logrado resolver en parte la necesaria incorporación de las herramientas y TIC para mejorar y modernizar la administración de justicia y como los expertos en este tema plantean que los Software son perfectibles dependiendo de los flujos de trabajos y en particular de la normativa vigente.

Existen otros productos que fueron creados de acuerdo a la necesidad de la demanda de los usuarios que resuelven aspectos puntuales de las causas judiciales en las diversas materias, sin embargo están dispersos y no están articulados en un solo programa y que como hemos analizado estas herramientas están diseñadas solamente para uso y manejo de los operadores de justicia y para los abogados y ciudadanía para consultas, sin embargo, para los usuarios le resulta de acceso difícil no solo porque se requiera ciertos conocimientos básicos de normativa sino los buscadores no son muy amigables y fáciles de manejar que ayuden a localizar lo que les interesa a los usuarios, con todo hay productos que han logrado una mejora sustantiva como son los remates judiciales, el sistema único de pensiones -SUPA- las videoconferencias o audiencias telemáticas, actualmente se ha iniciado el deprecatorio judicial²⁶ digital que antes se demoraba entre 3 a 8 días realizarlo ahora se lo hace en 2 o 3 tres horas, agilitando este aspecto del proceso judicial.

4.4 Los productos digitales de la FJ contribuyen a la eficiencia y eficacia del servicio justicia

Los productos digitales en la administración de justicia tiene su punto de arranque desde “ el año 2000 se ha venido implementado las herramientas informáticas se empezó con el SATJE, posteriormente se ha implementado nuevos módulos con las finalidades de facilitar y dar celeridad a los procesos, empezaron la página de consulta web de procesos con el número de juicio y así se complementado con otros productos digitales como la de remates judiciales, el sorteo de peritos, consulta de información de pensiones,

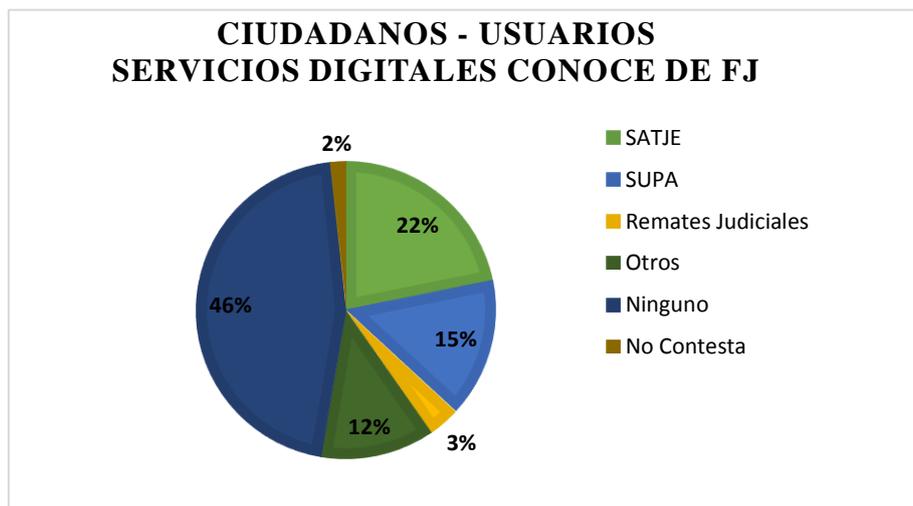
²⁶ Consiste en el encargo de las funciones específicas que el juez de un proceso principal hace a otro de igual jerarquía, para el cumplimiento de una determinada comisión o providencia

pagos, y poco a poco esas herramientas se van actualizando por el momento” (Vargas, 2018)

Estos productos y servicios están colgados en la página web de la Función Judicial además de los señalados los casilleros electrónicos, aula virtual de la escuela judicial, sistema único de pensiones alimenticias (SUPA) entre otros evidencian el proceso de incorporación de las TIC en la gestión y administración de justicia.

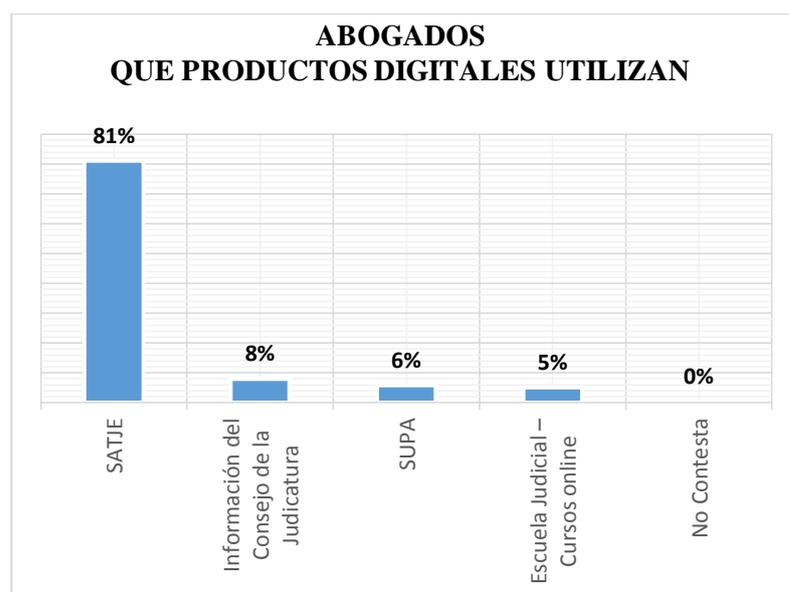
A pesar de estas dificultades y diferencias en el uso y manejo de estos productos los ciudadanos-usuarios expresan que el 46% no conocen ninguno producto digital, el 22% el SATJE, 15% el SUPA, el 3% los Remates Judiciales, el 12% otros y el 2% no contesta. El otro actor del sistema de justicia, los abogados indican que el 81% utilizan el SATJE, el 8% el SUPA, 8% información del CJ, 5% cursos online. Para los operadores de justicia son herramientas indispensables para el trabajo diario, por ello esta pregunta en los formularios no eran de única respuesta sino de varias porque el propósito es jerarquizar que productos digitales son de mayor utilización, la información engloba que el 97% es el SATJE el más utilizado, el 77% los cursos online del CJ, el 68% información del CJ, el 44% el SUPA, el 43% trámites internos, el 36% remates judiciales, el 21% otros, (ver gráficos 36,37,38)

GRAFICO 36



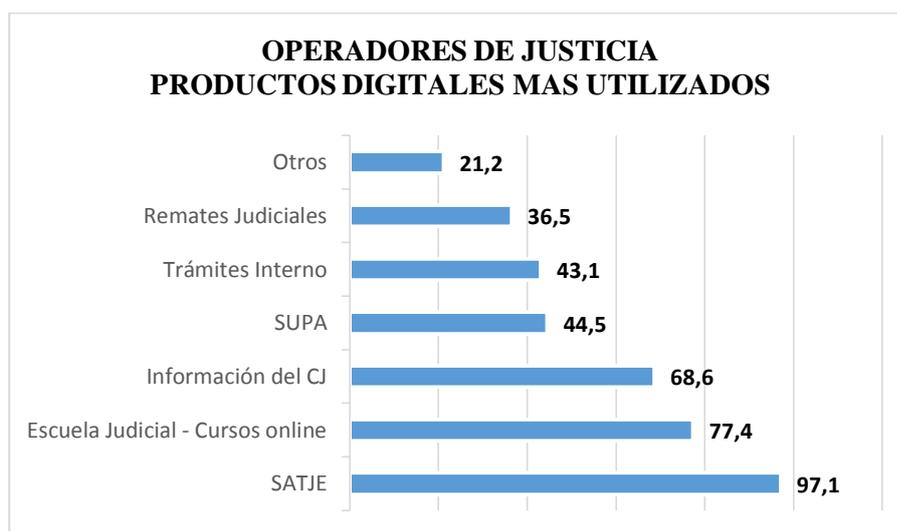
Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

GRAFICO 37



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

GRAFICO 38



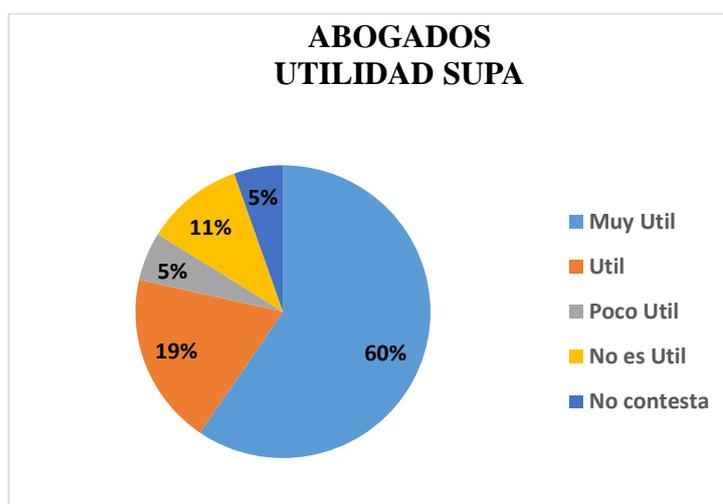
Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

El Sistema Único de Pensiones Alimenticias – SUPA- se crea en el año 2015, es una herramienta informática que garantiza el adecuado y oportuno proceso de recaudación y pago de pensiones alimenticias a favor de los usuarios. Estas operaciones se pueden ejecutar en la mayoría de las entidades financieras del país. Consiste en que se

acredita el valor de las pensiones alimenticias en las cuentas personales de la institución del sistema financiero de la elección de la beneficiaria, garantizando el acceso a la rentabilidad y los servicios financieros que la banca ofrece, retiros en efectivo a través de los cajeros automáticos a nivel nacional. En caso de mora en los pagos, el sistema realiza el cálculo de los respectivos intereses, de acuerdo con la tasa activa vigente.

Para conocer más el uso y manejo de estos productos digitales que acercan el servicio al menos a un actor importante como son los abogados, la información recopilada referente al SUPA indican que el 79% de profesionales del derecho son muy útil y útil, el 5% poco útil, el 11% no es útil, el 5% no contesta. (ver gráfico 39)

GRAFICO 39



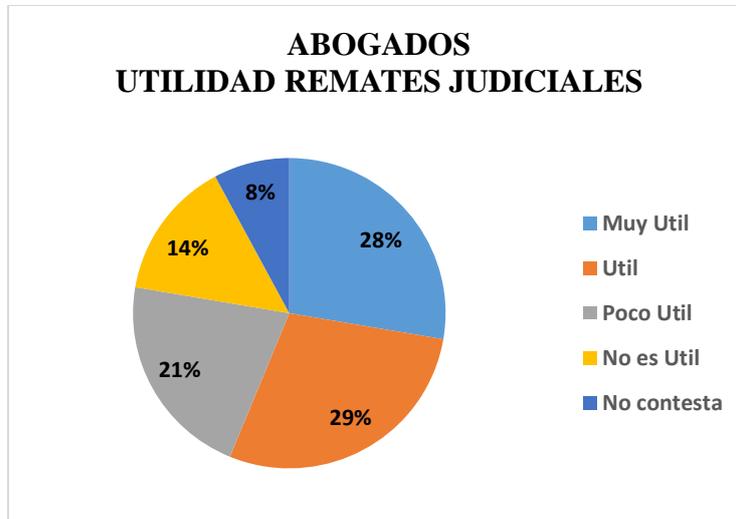
Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

En el año 2016 más de un millón de usuarios, 530.325 causas activas en el SUPA, 52 instituciones financieras para la recaudación, 176 instituciones financieras para el pago, este producto digital, en el año 2017 se incrementa a 2'450.000 usuarios, 979 puntos de recaudación en todo el país. (Jalkl Róben, 2017)

El sistema de Remates Judiciales en línea es una herramienta informática, que inició el 23 de noviembre de 2015, con la vigencia del Código Orgánico General por Procesos (COGEP) se legaliza que el sistema de remates judiciales entre en funcionamiento, permite que la información de los bienes cuyo remate se ha dispuesto sea pública y llegue a un mayor universo de usuarios finales, fomentando la transparencia y el acceso.

De acuerdo con nuestra información en la provincia de Manabí los abogados quienes son los principales usuarios expresan que el 27% es muy útil y útil, el 21% poco útil, y el 14% no es útil y el 8% no contesta. (ver gráfico 40)

GRAFICO 40



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

Con la vigencia del Código Orgánico Integral Penal (COIP) en varias de sus disposiciones se admite la realización de audiencias de forma telemática; a través de videoconferencias, para que los sujetos procesales, peritos, testigos que no pueden estar presencialmente por motivos justificados en las audiencias puedan intervenir por medio de las videoaudiencias lo que ha contribuido a la agilidad de los procesos, a la reducción de costos de las causas. Desde el año 2013 se realizaron apenas 53 audiencias (0,53%), aumentando en el año 2015 que se realizaron 7.281 videoaudiencias (6,40%) y al año 2016 a 11.541 audiencias (10.3%), esto ha permitido también un ahorro al país por que 17.238 personas privadas de libertad no se trasladaron desde los centros de rehabilitación a las dependencias judiciales lo que significa un ahorro para el Estado de 4'309.500 dólares.²⁷ (Jalkl Róben, 2017, pág. 95). (ver gráfico 41)

²⁷ El CJ estima a un costo de traslado por PPL de 250 dólares

GRAFICO 41.
REALIZACION DE VIDEOCONFERENCIA

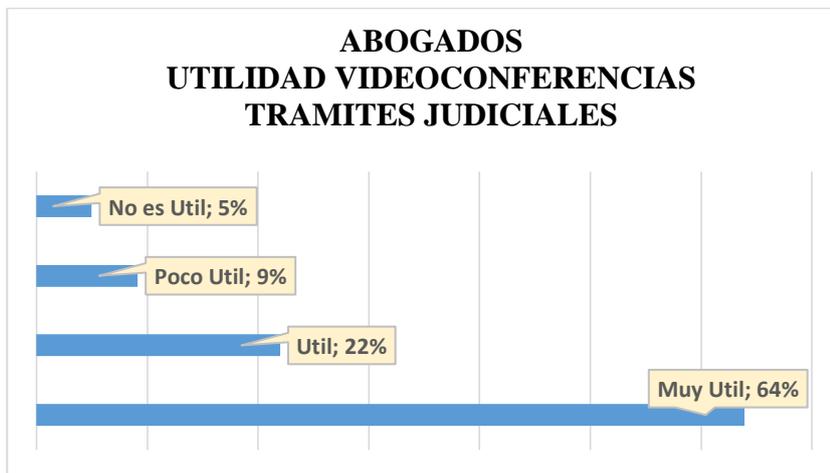


Fuente: Dirección Nacional de Gestión Procesal, diciembre 2017
Elaboración: Dirección Nacional de Estudios Jurimétricos y Estadística

Fuente: Informe de rendición de Cuentas 2015 – 2017

La opinión de los profesionales del derecho en su ejercicio diario indica que estos nuevos recursos procesales ayudan a agilizar las causas judiciales, indican que el 86% son muy útil y útil, el 9% poco útil y el 5% no es útil. (ver gráfico 42)

GRAFICO 42



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

La opinión de un juez dice “que las Video conferencias acercan a las personas a los casos, evitan impunidad por falta de testigos o peritos ya todas las partes saben que el perito químico irá a la audiencia ya sea en persona o en video conferencia, antes de que esto sucediera los defensores de los procesados se jugaban la “suerte” de que el perito no comparezca ya sea en la instalación o reinstalación de audiencia con lo cual la fiscalía no podía demostrar la materialidad de la infracción, es decir que la sustancia incautada es droga. Ahora eso es poco probable pues los peritos siempre están disponibles en sus oficinas” (Bermudez, 2018)

En este aspecto es necesario la indexación de la data o porque no es el hecho de grabar en bruto toda la audiencia sino el tener ciertos hipervínculos como una ficha nemotécnica que sirva para que en la audiencia sepan los operadores de justicia que parte de la grabación puedan utilizar para sustentar y argumentar su fallos resolutorios, incluso actualmente se está hablando del manejo de la inteligencia artificial del sector judicial, una nueva y potente herramienta en el proceso de manejo de punta de las TIC en la gestión pública.

Concomitante con este recurso también se estableció el soporte de las grabaciones de audiencias como apoyo técnico para las resoluciones de las causas judiciales que las partes procesales pueden acceder para revisar el contenido de la audiencia, para los operadores de justicia es un respaldo y ahorro de tiempo porque ya no se requiere su transcripción y con la ayuda de las TIC se puede contar con un índice de las intervenciones que es de gran utilidad para el estudio del caso y preparación de la fundamentación técnico jurídico.

Para el sistema notarial se creó y se utiliza una herramienta digital cuya función es administrar el registro, control y verificación de la información de las notarías en todo el país, esta herramienta genera a) un número único por acto notarial, la identificación y unificación de los valores de cobro al usuario, facturación electrónica, generación e impresión del acta, razón o extracto del acto notarial, de reportes de trámites diarios, además esta interconectado con el Servicio de Rentas Internas (SRI), Registro Civil, Superintendencia de Compañías, CONADIS y Ministerio de Salud Pública. (Jalkl Róben, 2017, pág. 46)

La inclusión de servicios web para lograr un mayor acercamiento a ciudadanos y profesionales facilitan la realización de trámites, presentación de escritos o acceso a notificaciones vía electrónica, de manera que los usuarios del sistema judicial, los

abogados en libre ejercicio profesional, los servidores judiciales y la ciudadanía, se sientan parte de un sistema transparente, confiable y moderno.

Con lo expuesto se avanzado significativamente en el uso y manejo de las TIC, pero con todo ello no es lo suficiente ni el ritmo es el más adecuado, son diez años que se viene implementando este proceso de transformación y modernización de justicia, todavía se manejan sistemas distintos en los otros operadores de justicia (Fiscalía, Defensoría Pública, Ministerios del Interior, Justicia entre otros) lo que reduce la mayor agilidad, oportunidad y eficiencia del servicio justicia, sin embargo es posible a través de la interoperabilidad interconectar los sistemas, por ello sistema es perfectible, hay que acometer muchas mejoras desde la perspectiva de diseño si ahondamos más la idea es que un técnico u usuario del sistema informático tenga una misma Interfax de acceso que siempre sean los botones los mismos en todos los módulos del sistema que los mismos sistema del SATJE estén interconectados con los otros productos como el SUPA, remates judiciales, y el propiamente dicho (consultas de causas) en el mismo sistema para que no exista tres sistemas cuando la idea es que todo el sistema debería estar interconectado, todo sistema es repotenciable porque el proceso de fabricación de software sigue un proceso interactivo e incremental. En software si se puede hacer y pasa cuando se empieza a construir con una idea del producto que se quiere pero en el proceso de construcción se va adaptando se va cambiando porque es algo muy vivo desde la concepción misma de los procesos de construcción de software están diseñados para el cambio, la metodologías es ágil y de desarrollo para que se establecen metas a dos semanas por ejemplo y esto quiere decir que en dos semanas cambian los requerimientos, todo sistema informático es repotenciable se lo puede mejorar y a cualquier sistema que no se lo puede cambiar realmente no sirve porque no obedece a la realidad.

En el servicio de la justicia se debe llegar a manejar el expediente completamente electrónico. Son los hitos fundamentales que le falta al SATJE que operen de acuerdo con las necesidades actuales que tiene el Ecuador y en la modernización de justicia la interconectividad con la Fiscalía con Defensoría Pública, y con los Ministerios del Interior y de Justicia- es imperativo para hacer del sistema justicia una política pública eficiente, eficaz, transparente y oportuna.

En el manejo de las TIC es importante y en el caso de los servicios digitales de la FJ y el particular en el SATJE hay un faltante, no se tiene un módulo de inteligencia de negocios que permitiría sacar y disponer toda la información que genera el sistema

informático y se continúa utilizando las tablas dinámicas en Excel, con el requerimiento de tiempo y personal para disponer de información estadística, lo que lleva una mayor utilización de recursos del presupuesto institucional y no proyecta con otros requerimientos tecnológicos que contribuyan a lo que se ha planteado en esta época digital de avanzar en el gobierno electrónico para democratizar y transparentar la gestión pública y en particular mejorar en la calidad del servicio de la justicia, a pesar de ello “se ha ganado en organización de expedientes y lo más importante celeridad en la tramitación de los procesos” (Camacho D. L., 2018)

4.5 Los TIC en el fomento de la transparencia en la administración de justicia

En los informes de rendición de cuentas del Consejo de la Judicatura, desde los años 2011 hasta 2017, expresan indicadores de mejoramiento en la gestión judicial; reducción de los niveles de impunidad, incremento de la cobertura del servicio, mejoramiento del desempeño de los operadores de justicia, reducción de audiencias fallidas, mejoramiento físico y de gestión de las unidades judiciales; servicios online en la página web de la Función Judicial: consulta de causas, antecedentes judiciales, remates judiciales, soporte para el seguimiento del pago de pensiones alimenticias, boletas electrónicas, casilleros electrónicos permiten agilizar las notificaciones, las teleaudiencias, lo que lleva a plantearse que existen cambios y mejoras en el sistema judicial como se han expuesto con estadísticas oficiales contrastadas con la información sistematizada de la provincia de Manabí, estos aspectos han mejorado la transparencia del servicio de cara al usuario y ciudadanía en general; para el análisis de esta investigación afirmamos que si estamos en un proceso de cambio y modernización, que se espera es potenciarlo, superar los autocentramientos institucionales, la toma de decisiones políticas acordes a las demandas ciudadanas, contribuyendo a superar la opacidad del sistema de justicia en un sistema transparente.

La tecnología ayuda a transparentar la información a ser más eficientes más eficaces a que todos los tramites se manejen con oportunidad pero lo que realmente hace que funcione es el involucramiento en la implementación; porque podemos tener el sistema tecnológicamente más moderno [mejor] construido más rápido, pero si por debajo no está una buena implementación; este sistema se alinee completamente a las necesidades institucionales a través de un buen levantamiento de procesos no va servir de

nada el mejor sistema es aquel que mejor implementado esta, mejor difundido, mejor socializado inclusive hoy por hoy se está hablando que se lo tiene que trabajar desde una perspectiva psicológica porque la naturaleza de los seres humanos son resistentes al cambio, el éxito o el fracaso de los sistemas está en su implementación, en el manejo adecuado de los procesos de socialización para el cambio, en el empoderamiento de los actores. Las TIC hoy permiten que se establezcan lo que se denomina cubos de información o inteligencia de negocio en donde toda la información de la institución este libre para consulta acorde con la normativa de acceso a la información que obliga que todos los datos sean públicos para consulta de cualquier índole sin que esto involucre el hecho de vulnerar la información personal de los usuarios.

“El cambio en los paradigmas de la doctrina jurídica, el dejar de ser el poder judicial un fin en sí mismo y pasar a ser un medio para la garantía de los derechos y la satisfacción de las demandas ciudadanas, obliga a la institucionalidad judicial a instaurar procedimientos judiciales, estructuras y funcionamiento institucionales que operen en concordancia al principio de servicio a la comunidad. Esto es, brindar servicios de calidad que estén al acceso de la ciudadanía y que respondan a lo que ésta demandando”. (Pazmiño, 2012, pág. 88)

“En la actualidad, podemos decir que nos encontramos en una etapa histórica en la que las TIC, a través de principios y procesos de participación, colaboración, co-producción o innovación, permiten ahora más que nunca un especial acercamiento entre los ciudadanos y el Estado y sus instituciones, posibilitando nuevas formas de solucionar problemáticas gracias a estos mecanismos” (Jímenez, 2014, pág. 228) y es a través de la web de la FJ, que el ciudadano interactúa pero tal como está diseñado actualmente es muy limitado ya que se prioriza las noticias del presidente del CJ como autoridad y los servicios que dispone para consultar cuesta buscar y buscar y cuando se lo encuentra la información que requiere hay otras dificultades por el diseño porque no está enfocado en el ciudadano las páginas web son el primer portal de comunicación virtual entre el ciudadano y servicio público. Una buena implementación de las TIC ayuda a una democratización de la gestión pública, las TIC deben estar enfocadas desde la perspectiva del usuario antes que la perspectiva institucional.

Las nuevas tecnologías, están centradas en dar respuesta a las necesidades internas, para reforzar la relación con los usuarios de los servicios que gestiona la Función Judicial. Debemos tomar en cuenta que la FJ debe trabajar intensamente en dos frentes:

al interior para que los servidores judiciales de la institución y hacia el exterior para la ciudadanía y operadores de justicia externos. En general se observa que la utilización de las tecnologías se centra exclusivamente en fortalecer el desarrollo interno de la institución lo que hay que cuidar es no perder la visión de la comunicación como un proceso de información planificado al servicio de los usuarios externos. La utilización de las TIC para la participación en justicia acciona componentes de carácter constitucional que se relaciona directamente con el fortalecimiento de la transparencia.

Por la peculiaridad de la Justicia se considera las reglas mínimas para la difusión de información judicial en Internet (2003), conocidas también como “Reglas de Heredia, sus objetivos principales: son lograr un conocimiento de la información jurisprudencial que sea coherente con la garantía de igualdad ante la ley y colaborar en el proceso de transparencia en la Administración de Justicia” (Olmos G, 2004, pág. 4)

“Reiling (2009) señala que la actual tendencia a la normalización y la estandarización dentro de los tribunales de Justicia viene inspirada por una creciente transparencia. Los estándares ya vienen recogidos en el ámbito de lo público, especialmente en el terreno de la interoperabilidad, pero, además, no solo aplicados a los elementos tecnológicos sino también a los propios procesos. Los estándares pueden suponer aseguramiento de garantías, en especial cuando pensamos en la justicia electrónica, considerada como “el uso de las TIC para mejorar el acceso a la justicia, incrementar la cooperación entre autoridades legales y reforzar el sistema judicial” (Comisión Europea, 2008)” (Jímenez, 2014, pág. 231)

“Las nuevas tecnologías han renovado el valor que adquiere la información y según el acceso que se tenga a ella, pueden significar integración o dominación, oportunidad o marginación”, para investigadoras en informática judicial como Greco y Vecchi, (2016) para que “la participación sea potenciada por la comunicación, es necesario establecer redes de distribución de información operacionales, en vez de jerárquicas; invertir en infraestructura de comunicación en la cual el usuario pueda ver y escuchar; pero también hablar y hacerse escuchar, y universalizar la información creíble, veraz y oportuna”. (Silvana Greco, Silvia E. Vecchi, 2016, pág. 11)

En nuestro país no existe un analfabetismo tecnológico, hoy el nivel es alto de penetración del internet entre el 60% a 70% de acceso, aquí no está el nudo crítico está en la voluntad política de las autoridades porque todavía existe una resistencia a la transparencia, al acceso pleno de la información y una resistencia y rechazo al cambio

por el ello en la evaluación del Consejo de Participación transitorio cesaron a los cinco vocales del Consejo de la Judicatura y de acuerdo a mi opinión los argumentos técnicos no son muy sostenibles aunque hay una argumentación jurídica muy extensa de cuestionamiento al incumplimientos de las funciones establecidas en la Constitución y la Ley, aspecto importante que por el carácter de esta investigación no especificaré lo que se espera es que el proceso ganado en uso y manejo de las TIC no sea descartado sino potenciado, recreado, ajustado a las demandas ciudadanas para continuar con el avance del gobierno electrónico y en particular de e-justicia.

En esta perspectiva en el sector Justicia hay esfuerzos, análisis y procesos que “más allá de pensar en el expediente judicial electrónico, se debe pensar en el proceso judicial electrónico, siendo el primero solo una parte del segundo al igual que –en este mismo sentido–un documento o archivo electrónico es parte de un expediente electrónico. Estamos, por tanto, hablando de diferentes niveles de abstracción” (Jímenez, 2014, pág. 235)

Para complementar en el sector justicia un buen apalancamiento debe ser la normativa mientras no exista una obligatoriedad en el uso de las tecnología de la información difícilmente se podrá dar este salto a la era digital además porque está ligado a la formación cultural que tienen los profesionales de leyes que dificulta el manejo de la tecnología a no ser que haya suficiente apalancamiento normativo que obligue para que las instituciones se alineen y se interconecten en un sistema articulado, dinámico, perfectible, ágil, y transparente en función de garantizar un servicio de calidad de justicia.

Y lo que se debe trabajar no es más en inversión ni más en tecnología sino en trabajar en normativa que obligue el uso de la tecnología para que se levanten todos los procesos necesarios identificando los nudos críticos, los puntos de conexión entre los operadores de justicia y que efectivamente se materialice la interoperabilidad de un conjunto de procesos de la gestión de justicia.

Y en esta perspectiva un aspecto nodal y factible más que el INEC investigue y produzca estadísticas de percepción y opinión de la justicia es que se articule y se diseñe como en otros países como Costa Rica que se mide el nivel de satisfacción, opinión y percepción pragmática de los ciudadanos a través de las redes sociales.

Fomentar la transparencia es un “compromiso moral de servicio al país de cada funcionario, eso primordialmente nos permite ejercer funciones adecuadas y estrechar lazos con la comunidad para poder brindarles lo que el Estado necesita, que es la justicia impartida de forma objetiva, oportuna y equitativa” (Sabando, 2018)

4.6 Índice de Accesibilidad a la información Judicial.

El CEJA organismo regional ha desarrollado e implementado el Índice de Accesibilidad a la Información Judicial en Internet (IACC) y el Índice de Servicios Judiciales en Línea (ISJL) como instrumentos de concreción del uso de las TIC en la administración de justicia y cada vez lo viene debatiendo, evaluando e innovando para que el servicio y la política pública de acceso a la justicia se democratice y esté más cerca de la ciudadanía.

El IACC es un instrumento de medición que se basa en estándares de transparencia activa aplicados a los sitios web de dos instituciones fundamentales del sistema de justicia: Poderes Judiciales y Ministerios Públicos de 34 países miembros activos de la Organización de Estados Americanos (OEA). Evalúa la existencia de información considerada básica y relevante mediante una serie de categorías de análisis compuestas por indicadores y variables desarrolladas por un grupo de expertos de CEJA:

- a. La existencia de un sitio web institucional que agregue información de la institución y que tenga algunas características mínimas, por ejemplo, lista de directorio, contacto, entre otros;
- b. La publicación y actualización de sentencias judiciales, clasificado según materias, según jurisdicción y la jerarquía del tribunal que las dictó (sólo para Poderes Judiciales);
- c. La publicación y actualización de acuerdos, instructivos, reglamentos internos de la institución;
- d. De estadísticas de causas ingresadas, resueltas y pendientes;
- e. Del agendamiento de audiencias, ya sea por la jerarquía del tribunal que va a tomar la audiencia como por el territorio donde se encuentra (sólo para Poderes Judiciales);
- f. Recursos físicos y materiales con que cuentan estas instituciones;
- g. Presupuestos;
- h. Aspectos relevantes como salarios, antecedentes curriculares, patrimoniales, temas disciplinarios y de funcionarios relevantes;
- i. La publicación de concursos, licitaciones para contrataciones, tanto de personal como de infraestructura; y
- j. El régimen de acceso, es decir, si para acceder a los servicios que presta el sitio web es gratuito y es universal o si por el contrario se requiere de cierto tipo de usuario en específico (Lillo, 2013, pág. 8)

El Índice de Servicios Judiciales en Línea (ISJL), evalúa, analiza y mide desde la perspectiva de un usuario, evalúa la respuesta que el sistema judicial le está brindando

mediante información y servicios de utilidad para solucionar problemas concretos. Adicionalmente, la idea es promover un *back office*²⁸ integrado y considerando las buenas prácticas en materia tecnológica para el desarrollo de sitios web. (Lillo, 2013, pág. 11)

²⁸ En la gestión empresarial el **back office** (en español significa literalmente oficina trasera u oficina de trastienda) es el conjunto de actividades de apoyo al negocio, es la parte de las empresas que realizan las tareas destinadas a gestionar la propia empresa y que no tienen contacto directo con el cliente, como las labores informáticas y de comunicaciones, de gestión de recursos humanos, contabilidad o finanzas. https://es.wikipedia.org/wiki/Back_office

CONCLUSIONES

1. La incorporación del uso y manejo de las TIC en la administración de justicia es muy positiva ha contribuido a la modernización del servicio de justicia, sin embargo, este proceso es continuo, gradual, que depende de muchos factores y condiciones económicas y políticas, de decisiones y voluntades de las más altas autoridades de turno que establecen, formulan, promueven e implementan políticas públicas para el cumplimiento de indicadores y metas que configuren avances, pero también se consideren los límites, dificultades, para retroalimentar y corregir estos problemas que junto a una coyuntura donde los diversos actores demandaran desde sus intereses cuestionamientos, opinión pública que legitime o deslegitime estas políticas. Se confirma que uno de los factores claves es el manejo y uso de las TIC que facilitan para que la administración de justicia sea eficiente, eficaz y al disponer de información a través de sus productos digitales, SATJE en particular la información de las causas judiciales en tiempo real concibe un servicio y política transparente que los usuarios y abogados opinen favorablemente del cambio de la justicia generando confianza porque se ha visto que los procesos judiciales se resuelven en menor tiempo, los servidores judiciales asumen un desempeño eficiente de hacer lo que le corresponde, porque existe herramientas de evaluación de su desempeño y productividad, porque en definitiva existe orden, seguridad y sobre todo se ha especificado los roles administrativos de los jurisdiccionales.
2. La hipótesis planteada en la investigación ha sido demostrada, la información presentada en esta tesis tanto de fuentes oficiales y propias de esta investigación se reafirma que hoy por hoy para la gestión pública es una condición sine qua non el uso y manejo de las TIC y que este potencial es infinito que depende de la voluntad política de los decidores políticos para fortalecer la justicia electrónica que trae enormes beneficios porque se accede a la información en tiempo real, se controla y evalúa sistemática y ordenadamente a los operadores de justicia para que brinden un servicio eficiente y eficaz a la ciudadanía y en particular a los usuarios del sistema de justicia
3. Los principales actores de la administración de justicia, por la normativa y/o por las nuevas condiciones los operadores de justicia han asumido las herramientas y las TIC

para mejorar su desempeño, de entender que este servicio tiene control y evaluación, por otra parte, los abogados comprenden que es necesario fortalecer estos procesos si con lo avanzado hay una opinión muy favorable que el servicio ha cambiado porque hay mayor transparencia, eficiencia, eficacia.

4. Para los ciudadanos – usuarios se constata los límites, a pesar que expresan una opinión positiva de los cambios en la justicia, entendida que la realidad pasada realmente tocó fondo por los niveles de desorden, de impunidad, de ineficiencia, de maltrato al ciudadano, de corrupción; hay confianza en particular en la provincia de Manabí, pero hay que avanzar porque estos límites están dado en que los productos digitales de la Función Judicial no son muy amigables y fáciles en su manejo como se expresa en el desconocimiento de la ciudadanía del SATJE y otros productos digitales. Hay que profundizar y mejorar la justicia electrónica como en otros países de la región, la participación ciudadana será un aspecto central para que el servicio público contribuya a garantizar los derechos humanos, por lo tanto es indispensable avanzar en medir y considerar como referencia básica la opinión de los ciudadanos y en particular de los usuarios, y para ello las TIC a través de las redes sociales pueden permitir disponer de sondeo de opinión más amplios, representativos de la diversidad de actores, de sistematizar de mejor manera las tendencias de opinión de la ciudadanía, de proyectar y mejorar la política pública, sin límites y miedos, el rol de los servidores y operadores judiciales debe ser de brindar un servicio de excelencia y sobre todo de respeto a los derechos humanos, la Constitución y ley.
5. La gestión de las TIC es la piedra angular de los gobiernos electrónicos y de justicia electrónica, que no depende exclusivamente de la infraestructura informática, de equipamiento sino de la voluntad política para establecer proceso de interconexión, interoperabilidad para que se conecten los diversos sistemas del sector justicia para que las políticas disponga de elementos de prevención y no solo de reacción frente a temas tan complejos y sensibles como es la violencia contra la mujer e intrafamiliar, el propósito último de la justicia es generar una cultura de paz, de seguridad, de bienestar, de armonía para que los ciudadanos convivan en paz, e incluso generar las condiciones para el desarrollo del país siempre se habla de la seguridad jurídica para las actividades económicas y productivas lo que significará el incremento en el bienestar de la población ecuatoriana

6. La confianza y legitimidad de un servicio y política pública está dado principalmente por dos procesos relevantes: la transparencia en la gestión, por superar formas de opacidad institucional, de ocultar información y por los procesos de democratización y participación ciudadana, las TIC son indispensables porque permiten que las instituciones se readecuen y se organicen considerando las demandas y requerimientos de los ciudadanos y el cumplimiento de resoluciones judiciales sean oportunas, objetivas, imparciales y de respeto a los procedimientos y recursos procesales garantizando los derechos fundamentales de la ciudadanía

7. Desde el enfoque conceptual y la opinión de expertos de gobierno electrónico, nuestro proceso de e-justicia es limitado, por lo que surgen preguntas de investigación: ¿la inversión realizada desde la consulta popular del 2011 y el decreto de emergencia, ha resuelto esta problemática y en particular la inversión en infraestructura tecnológica? no solo porque existió un contrato fallido que está en proceso de litigación, mi opinión particular es que no se ha superado la lógica de resolver el día, de no disponer de una visión estratégica, de no participación con los diversos actores del sistema de justicia, hay todavía centramientos institucionales, de protagonismos individuales, y lo más delicado de intereses políticos que no han permitido profundizar el uso y manejo de las TIC para diseñar una propuesta global que resuelva integralmente los problemas de la justicia, lo que se ha hecho es repotenciar lo existente como es el SATJE pero no se resuelve el tema de la información procesada y sistematizada lo que implica que exista más personal dedicado a resolver problemas de información, de manejo de las bases de datos, de no incorporar nuevas herramientas como son los cubos de información, herramientas de inteligencia de negocios y lo que está muy rezagado es la interconexión de los diversos sistema de los demás actores del sector Justicia como es la Fiscalía, Policía Nacional, Ministerio de Interior y de Justicia, Defensoría Pública entre otros.

8. La interconexión de los sistemas diversos, con lo que se denomina la interoperabilidad es una perspectiva interesante a seguir, pero es necesario que los decisores políticos comprendan la importancia de la justicia electrónica en el marco de los gobiernos electrónicos y emprender el proceso con decisiones y de gestión sustantiva en un proceso sostenido, de impulsar cambios en la normativa procesal y sobre todo de

consensos y voluntades políticas por que la Justicia vista desde una lógica de sistemas es una sola con partes autónomas pero que se complementan y son interdependientes, allí radica la complejidad de la política pública y en esta perspectiva hemos avanzado poco respondiendo a las coyunturas como es el caso de la violencia intrafamiliar por el cometimiento de delitos de femicidio que escandalizan y sensibilizan a la sociedad y por supuesto demanda del Estado y en particular de la Justicia respuestas integrales, por ello es pertinente continuar y ahondar los procesos de implementación de gobierno electrónico y en particular de e-justicia

RECOMENDACIONES.

1. Que se establezca una hoja de ruta para la incorporación del uso y manejo de las TIC en la administración de justicia estableciendo claramente los procesos y flujos de trabajo estableciendo políticas, programas y proyectos que nos lleven al diseño de herramientas y productos digitales que acercan a los ciudadanos y abogados a un manejo más eficiente y eficaz, con información en tiempo real para mejorar la transparencia, consolidando a la institucionalidad del sector justicia. El proceso iniciado de modernización de la justicia está respaldado por los indicadores nacionales presentados en este trabajo que demuestran que se ha superado la realidad pasada y avalada con la información-opinión de los principales actores (abogados, usuarios, ciudadanos, operadores de justicia) de los cambios, de uso y manejo de los productos digitales en general del estado de situación del sector justicia en la provincia de Manabí²⁹
2. Que las resoluciones y evaluaciones de las políticas públicas estén respaldadas con información sistematizada y la opinión de los diversos actores establecidas en las mesas de trabajo para consolidar las políticas públicas en la administración de justicia.
3. Establecer claramente la planificación para implementar el proceso de interconexión de los diversos sistemas de los actores del sector justicia que nos lleve a consolidar la justicia electrónica, de cero papeles, hay infraestructura instalada lo que falta es

²⁹ Por más que la provincia sufrió un terremoto en febrero de 2016, con consecuencias graves en todos los aspectos. que en la actualidad se evidencian las consecuencias, y en particular en el sector justicia la infraestructura se colapsó, tanto la unidad judicial penal de Portoviejo se destruyó hasta que se lo demolió y el Palacio de Justicia se destruyó, aunque no colapso, se encuentra en proceso de reconstrucción. Actualmente el servicio de justicia se brinda en locales arrendados y estrechos principalmente en Portoviejo.

voluntad política para decidir la implementación de la interoperabilidad, del diseño de los flujos de los procesos, las herramientas y productos digitales, el software se diseña e implementa con los avances y logros que se consiguen diariamente y su ventaja es que pueden ser potenciados y cambiados como ocurrió con el SATJE.

4. La incorporación de TIC como las videoaudiencias han contribuido enormemente a agilizar los procesos judiciales para garantizar la eficiencia y eficacia en la resolución de las causas, pero es pertinente que esta herramienta también contribuya a solventar y motivar estos fallos judiciales y no solamente sean respaldos necesarios del proceso hoy las TIC pueden mejorar con la incorporación de herramientas de inteligencia artificial, sugerencias para que los operadores de justicia lo consideren y motiven más solventemente sus decisiones aunque hoy la justicia se resuelve en audiencias orales, pero cuando se apela los argumentos y contenidos del proceso estén disponibles para las partes procesales para que pueda ser revocados o ratificados de ser el caso el propósito de la administración de justicia es que no quede dudas de sus fallos apegados a la Constitución y a ley.
5. En este proceso es necesario avanzar en la normativa para la implementación de la justicia electrónica, para que todos los actores del sector justicia asuman con compromiso y responsabilidad este proceso
6. Implementar programas de capacitación al personal judicial para que estén preparados al cambio porque mejorará su desempeño profesional con el cumplimiento de metas y objetivos. Además, la calidad de la administración de justicia se puede medir con indicadores de gestión que den cuenta de la complejidad de la política pública de la administración de la justicia.
9. Incorporar el uso de las redes sociales no solo para enviar mensajes y publicidad del CJ desde una visión única, sino como una herramienta indispensable para medir e incorporar la opinión de los ciudadanos y en particular de los usuarios del servicio que expresarán sus malestar o satisfacción del servicio, que expresará su opinión de tal o cual operador de justicia que no cumple con su responsabilidad y que con sistemas de monitoreo del trabajo permitirá corregir este tipo de desempeño profesional y en especial el combate a la corrupción.

12. Bibliografía

- Aguirre, J. F. (Junio de 2016). La tecnología de información y comunicación en prevención del delito (Misceláneo). (R. L. Ecuador, Ed.) *Latinoamericana de Estudios de Seguridad*(18).
- Bermudez, J. J. (12 de Junio de 2018). La situación de la justicia en la provincia de Manabí. (M. R. Alemán, Entrevistador) Portoviejo, Manabí, Ecuador.
- Busquets, J. M. (2007). Análisis comparado del poder judicial electrónico en América Latina. *Ponencia presentada en el Primer Encuentro Ibero latino de Gobierno Electrónico e Inclusión Digital*. Brasil. Recuperado el 2017
- Busquets, J. M. (2009). El poder judicial electrónico en Ibero Latinoamérica en el 2009: Estado del arte. *Séptimo Encuentro Ibero latino americano de Gobierno Electrónico e Inclusión Digital*. Zaragoza. Recuperado el 2017
- Camacho, D. L. (2018). La Situación de la Justicia en Manabí. (M. R. Alemán, Entrevistador) Portoviejo, Manabí, Ecuador .
- Camacho, L. M. (17 de Mayo de 2018). Estado de la situación de la administración de Justicia en la Provincia de Manabí. (M. R. A, Entrevistador) Portoviejo, Manabí, Ecuador.
- CGE-DAAC-0115, C. G. (2014). *Examen especial a los ingresos, gastos y a los procesos precontractual, contractual, ejecución de contratos para la adquisición de bienes y servicios, su recepción, uso y consumo*. Examen General especial al Consejo de la Judicatura, Contraloría General del Estado, Dirección de Auditoría de Administración Central, Quito. Recuperado el 2017
- Código Orgánico Integral Penal. (10 de Febrero de 2014). 336. Quito, Pichincha, Ecuador: Ediciones Legales.
- Comunidades, C. E. (14 de diciembre de 2001). Recuperado el 2017, de <http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2001/ES/1-2001-770-ES-F1-1.Pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Título IV. Capítulo Primero y cuarto. Artículos 1 y 171. Quito, Ecuador: Registro Oficial N° 449.
- Consulta Popular y Referendo. (13 de Julio de 2011). Pregunta 4. Quito, Ecuador: Registro Oficial - Suplemento N° 490. Obtenido de <http://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/baselegal/Consulta%20Popular%20y%20Referendum.PDF>

- CPCCS-T, C. d. (04 de Junio de 2018). Resolución de la Evaluación del Consejo de la Judicatura. *Resolución N° PLE-CPCCS-T-O-04-06-2018*. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <http://www.cpccs.gob.ec/es/resoluciones-cpccs-transitorio-2018/>
- Crovi Druetta, D. (2004). *Sociedad de la información y el conocimiento. Entre lo falaz y lo posible*. UNAM. (UNAM, Ed.) Buenos Aires, Argentina: La Crujía Ediciones. Recuperado el 2017
- Decreto Ejecutivo 872 (09 de Septiembre de 2011). Recuperado el 2017, de https://minka.presidencia.gob.ec/portal/usuarios_externos.jsf.
- Ecuadorinmediato.com . (4 de febrero de 2016). Obtenido de http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=2818795908
- ECUADORINMEDIATO.COM*. (4 de febrero de 2016). Obtenido de http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=2818795908
- Espin, J. F. (5 de Mayo de 2018). Balance de las TIC en la Administración de Justicia en el Ecuador. (M. R. A, Entrevistador) Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ferrajoli, L. (2001). Pasado y futuro del Estado de Derecho. *Internacional de Filosofía Política*(17), 31-45. Recuperado el 2017
- Grace, F. (2011). Gestión y recursos humanos en el Consejo de la Judicatura. En L. P. (ed), & L. Pásara (Ed.), *El funcionamiento de la justicia del Estado* (Primera ed., págs. 283-324). Quito, Ecuador: Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, Organización de las Naciones Unidas, Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Recuperado el 2017, de http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/1_El_funcionamiento_de_la_justicia_del_Estado.pdf
- INDRA*. (2 de marzo de 2012). Recuperado el 2017, de <http://www.indracompany.com/pt-br/noticia/indra-modernizara-tecnologia-judicial-ecuador>
- INEC. (2016). <http://www.ecuadorencifras.gob.ec>. Recuperado el 2017, de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2016/170125.Presentacion_Tics_2016.pdf

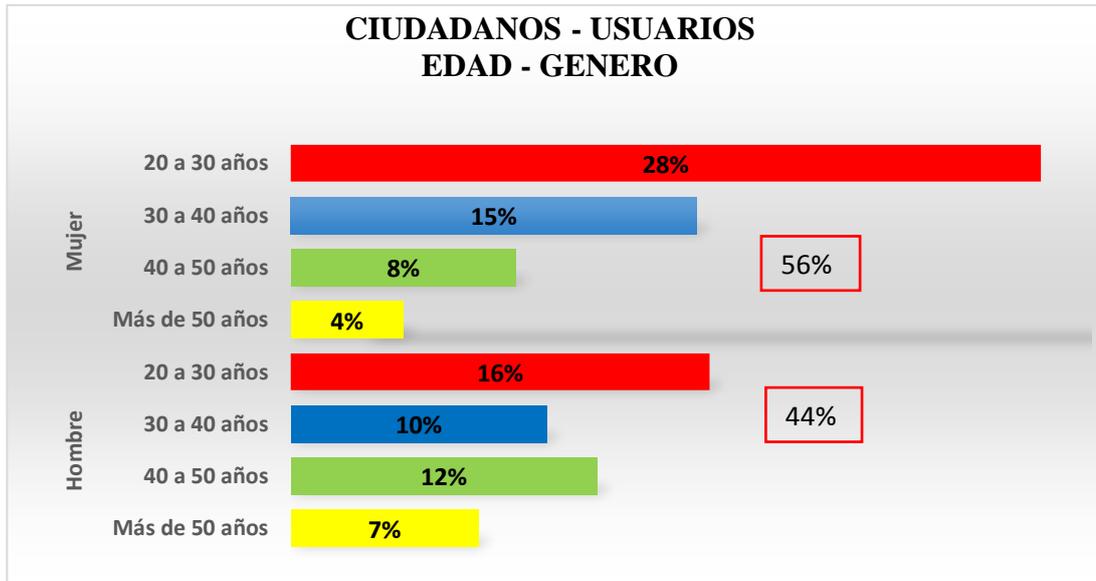
- Jalkl Róben, G. (2017). *La transformación de la Justicia en el Ecuador: Una realidad medible* (Primera ed.). (C. d. BID, Ed.) Quito, Pichincha, Ecuador.
- Jímenez, C. (2014). Desafíos de la modernización de la justicia en tiempos del gobierno abierto. *Revista Digital de Derecho Administrativo*(12). Recuperado el 14 de agosto de 2017, de <http://ssrn.com/abstract=2539294>.
- Jímenez-Gomez, C. (2017). Hacia el Estado abierto: justicia abierta en América Latina y el Caribe. En A.-R.-A. Á.-R. Naser, *Desde el gobierno abierto en América Latina y el Caribe* (págs. 231-251). Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Recuperado el 2017, de https://www.researchgate.net/profile/Carlos_Jimenez-Gomez/publication/316910888_Hacia_el_Estado_abierto_justicia_abierta_en_America_Latina_y_el_Caribe/links/59174830aca27200fe51b870/Hacia-el-Estado-abierto-justicia-abierta-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf
- Judicatura, C. d. (2012). *funcionjudicial.gob.ec*. Recuperado el 2017, de <http://www.funcionjudicial-.gob.ec/index.php?option=com>
- Judicatura, C. d. (julio de 2012). Manual de Usuario SATJE. Versión 1. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Judicatura, C. d. (25 de abril de 2013). *www.funcionjudicial.gob.ec*. Recuperado el 2017, de <http://www.funcionjudicial.gob.ec/images/flippingbook/planestrategico/planestrategico.pdf>
- Judicatura, Consejo de la. (2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016). *Informes de Rendición de Cuentas del CJ*. Rendición de cuentas, Consejo de la Judicatura, Quito. Recuperado el 2017, de www.funcionjudicial.gob.ec
- Lillo, R. (2013). Indicadores de CEJA: El rol de las TIC en una justicia para ciudadanos. *Sistemas Judiciales. Una perspectiva integral sobre la administración de justicia. CEJA 9(16)*, 6-17.
- Meier Andreas, T. L. (2017). *eDemocracy & eGovernment. Etapas hacia la sociedad democrática del conocimiento* (Primera ed.). Quito, Ecuador: IAEN.
- Meny, Yves, Thoening Jean-Claude. (1992). *Las políticas públicas*. Barcelona, España: Ariel S.A.
- Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos. (2010). *Percepción de los usuarios sobre los servicios de justicia en Ecuador*. Memoria de la Cumbre Judicial de las Américas, Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, Programa

- Nacional de apoyo a la Reforma de la Administración de Justicia en el Ecuador. Projusticia, Quito.
- Ministerio de Telecomunicaciones y sociedad de la información (MINTEL). (2018). *Libro Blanco de la Sociedad de la Información y del Conocimiento*. Quito, Pichincha, Ecuador: Publicación en línea. Obtenido de telecomunicaciones.gob.ec
- Naser Alejandra; Concha Gastón. (Abril de 2011). *Serie Gestión Pública N° 73*. (I. L. (ILPES), Ed.) Recuperado el Agosto de 2017, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf;jsessionid=501EDF5D6117FE572719C651E3ECA7A7?sequence=1
- Olmos G, M. B. (2004). Gobierno electrónico y acceso de los ciudadanos a la información judicial en América Latina y el Caribe. *IX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Madrid. Recuperado el 2017, de <http://siare.clad.org/fulltext/0050636.pdf>.
- Pásara, L. (2011). *El funcionamiento de la justicia del Estado* (Primera ed.). (L. Pásara, Ed.) Quito, Ecuador: Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, Organización de las Naciones Unidas, Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Recuperado el 2017, de http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/1_El_funcionamiento_de_la_justicia_del_Estado.pdf
- Pazmiño, K. (Diciembre de 2012). Análisis del sistema de justicia en Ecuador como un servicio público en el territorio. 1-90. Quito, Ecuador. Recuperado el 2017
- Romo, M. P. (2004). Justicia y Sociedad Civil. *Iuris Dictio* 5(8), 1 - 4.
- Sabando, P. (21 de junio de 2018). La administración de Justicia en la provincia de Manabí. (M. R. Alemán, Entrevistador) Portoviejo, Manabí, Ecuador.
- Sainz Peña Rosa María. (2009). *Las TIC en la Justicia del Futuro* (Primera ed.). (F. Telefónica, Ed.) Madrid, España: Ariel y Fundación Telefónica.
- Scartascini, Carlos, Pablo T. Spiller, Ernesto Stein, y Mariano Tommasi. (2011).
- SENPLADES. (2009). <http://www.planificacion.gob.ec/biblioteca/>. Recuperado el 2017, de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Reforma-Democr%C3%A1tica-del-Estado.pdf>
- SENPLADES. (2009). *Recuperación del Estado Nacional para recuperar el Buen Vivir. Memoria Bial 2007 - 2009*. Obtenido de www.planificación.gob.ec

- SENPLADES. (2011). <http://www.planificacion.gob.ec/biblioteca/>. (T. y. María Belén Moncayo - Subsecretaria de Planificación Nacional, Ed.) Recuperado el 2017, de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Gu%C3%ADa-para-la-formulaci%C3%B3n-de-pol%C3%ADticas-p%C3%ABlicas-sectoriales.pdf>
- SENPLADES. (2011). www.planificación.gob.ec/biblioteca/. Recuperado el 2017, de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Gu%C3%ADa-para-la-formulaci%C3%B3n-de-pol%C3%ADticas-p%C3%ABlicas-sectoriales.pdf>
- SENPLADES. (2013). <http://www.planificacion.gob.ec/biblioteca/>. Recuperado el 2017, de <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>
- Silvana Greco, Silvia E. Vecchi. (2016). Recuperado el 2017, de <http://www.ijjusticia.org/heredia/PDF/Greco%20y%20Vecchi.pdf>
- Trujillo, Julio Cesar; Ramiro Avila Santamaria. (2011). La situación de la justicia, hoy (coyuntura). *La Tendencia -revista de análisis político-*(12), 40 - 42.
- Vargas, J. (13 de Mayo de 2018). Las TIC en la Administración de Justicia de Manabí. (M. R. Alemán, Entrevistador) Portoviejo, Manabí, Ecuador.
- Vilaña, I. R. (18 de febrero de 2017). La implementación de las TIC en la justicia ecuatoriana. (E. Alvarado, Entrevistador) Quito, Ecuador.
- WIKIPEDIA. *La enciclopedia libre*. (s.f.). Recuperado el 21 de Noviembre de 2017, de https://es.wikipedia.org/wiki/Flujo_de_trabajo

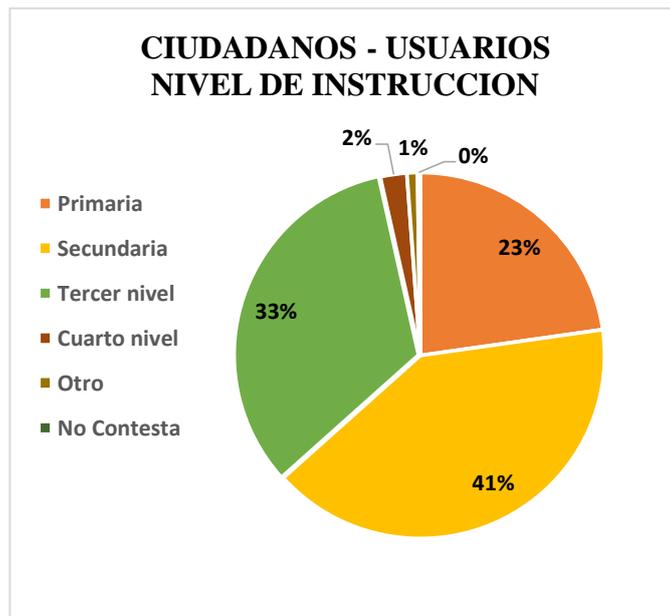
ANEXOS DE GRAFICOS: CIUDADANOS - USUARIOS

GRAFICO 1



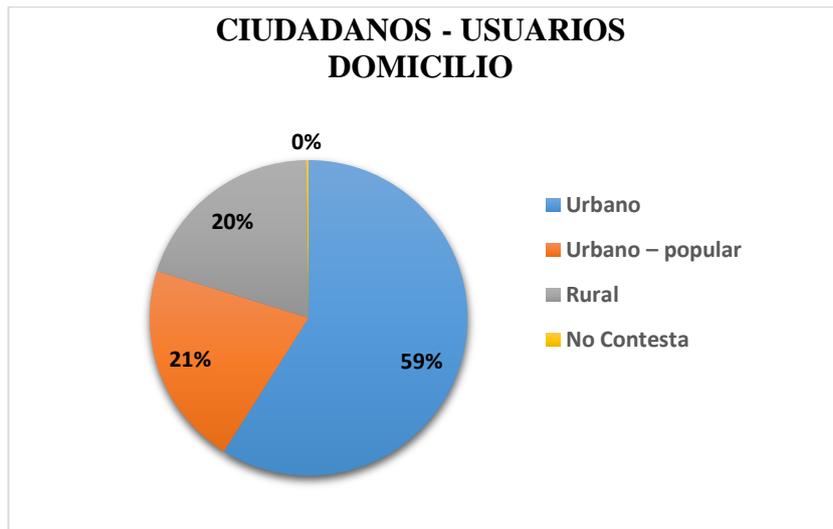
Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

GRAFICO 2



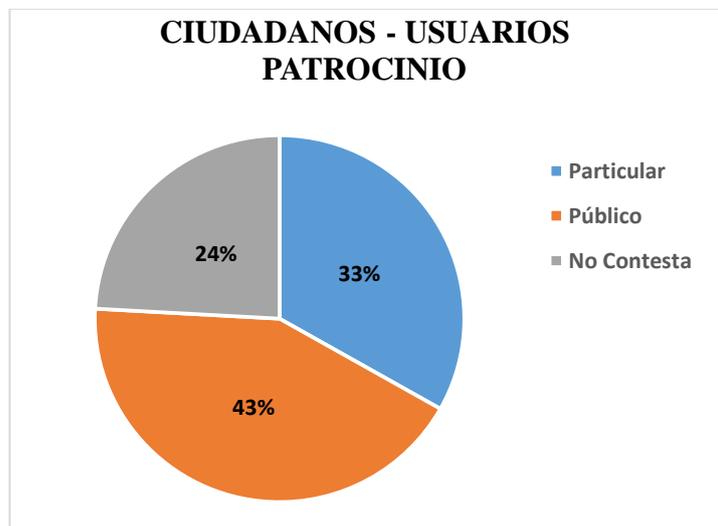
Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

GRAFICO 3



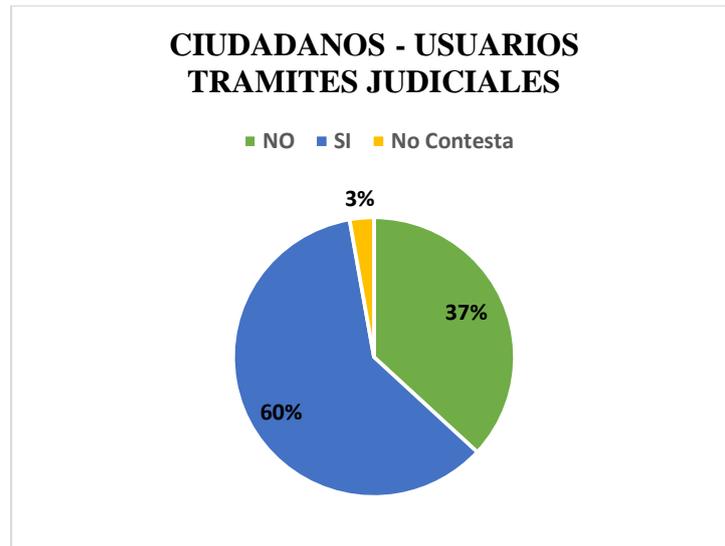
Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

GRAFICO 4



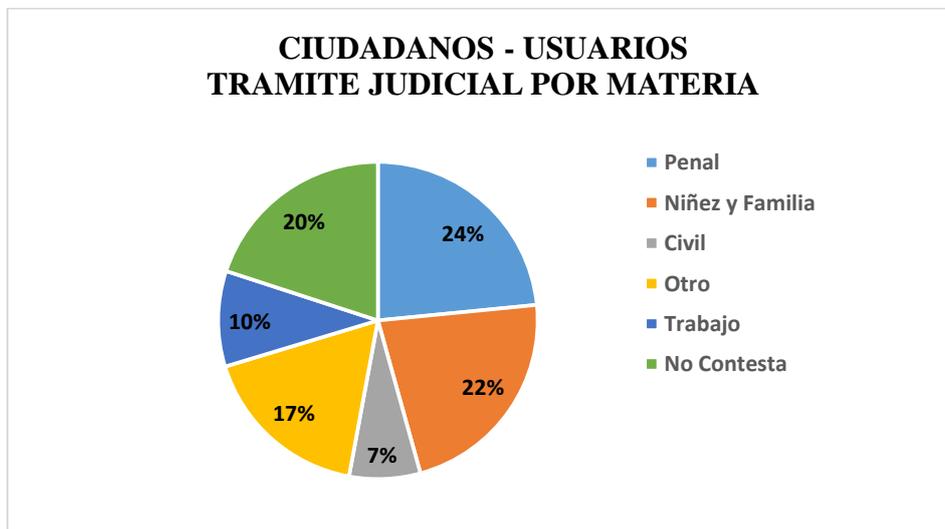
Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

GRAFICO 5



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

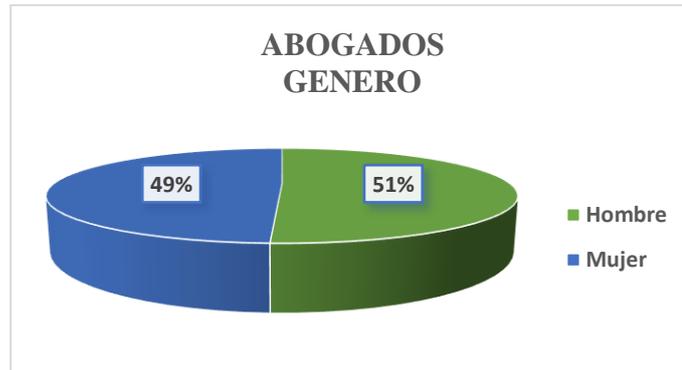
GRAFICO 6



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

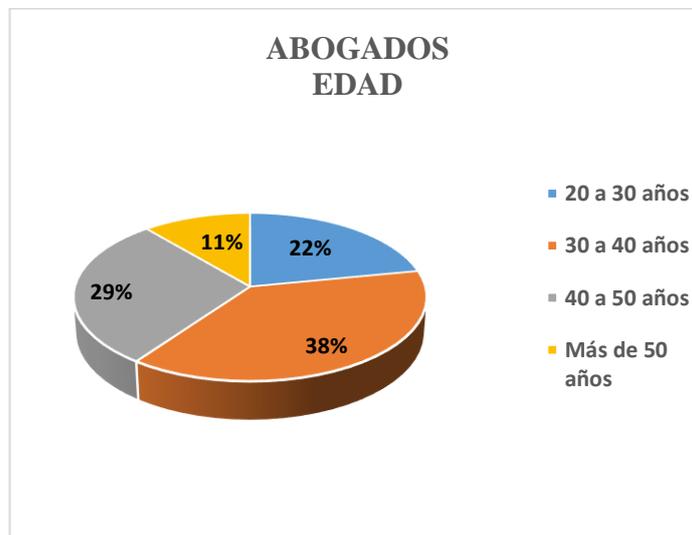
ANEXOS DE GRAFICOS: ABOGADOS

GRAFICO 7



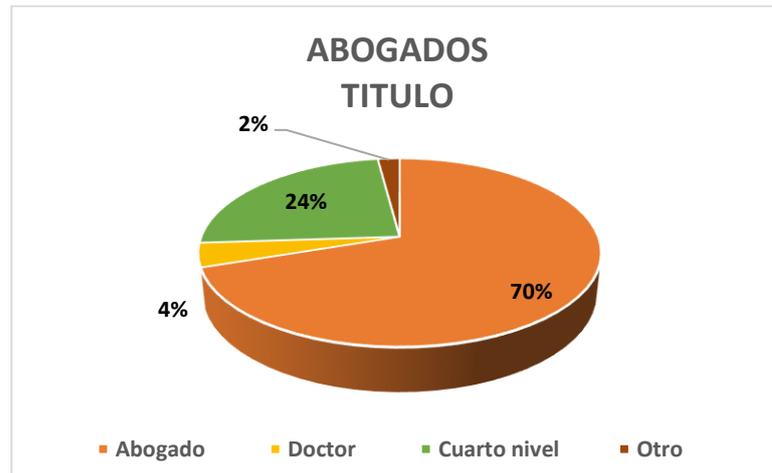
Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

GRAFICO 8



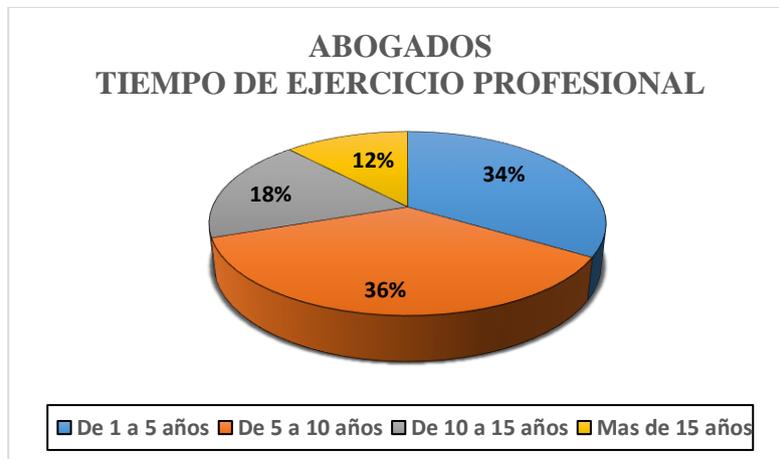
Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

GRAFICO 9



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

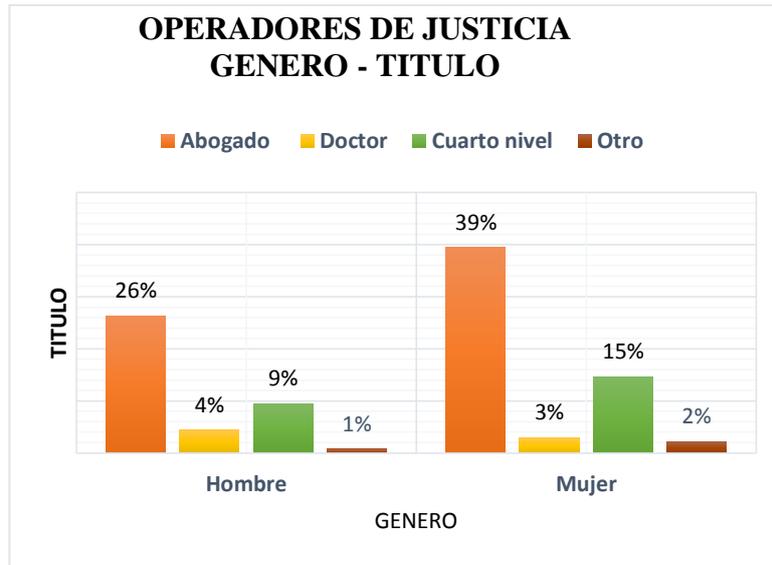
GRAFICO 10



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

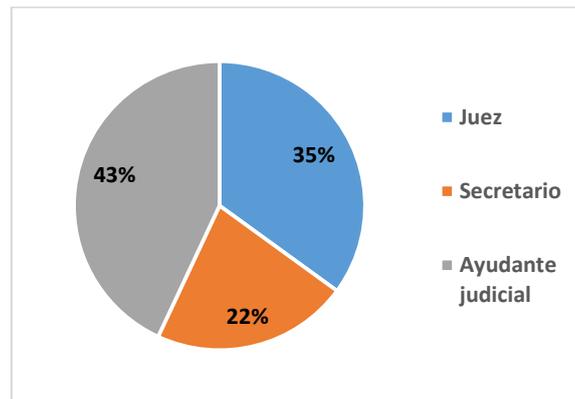
ANEXOS DE GRAFICOS: OPERADORES DE JUSTICIA

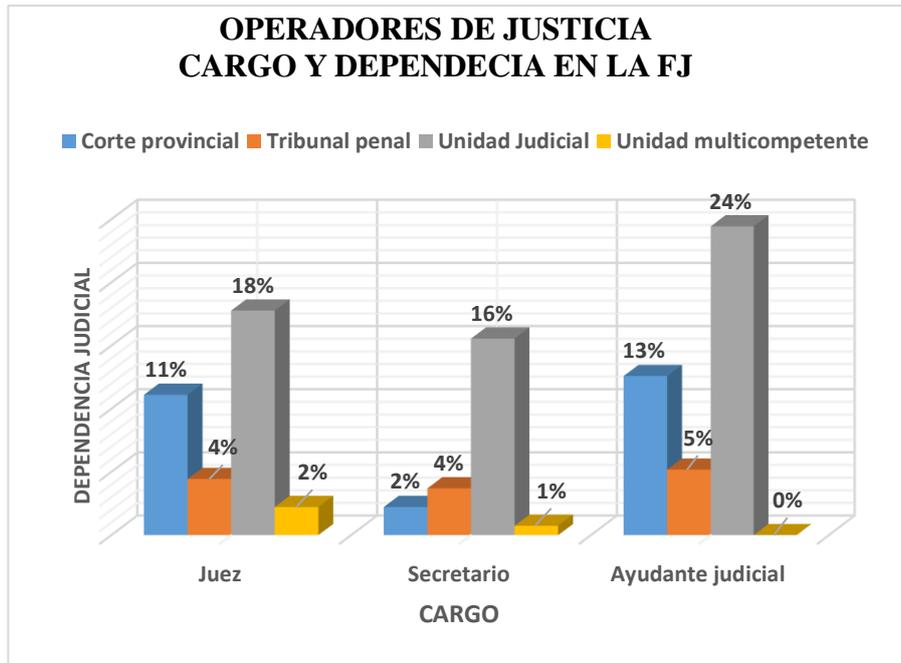
GRAFICO 11



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

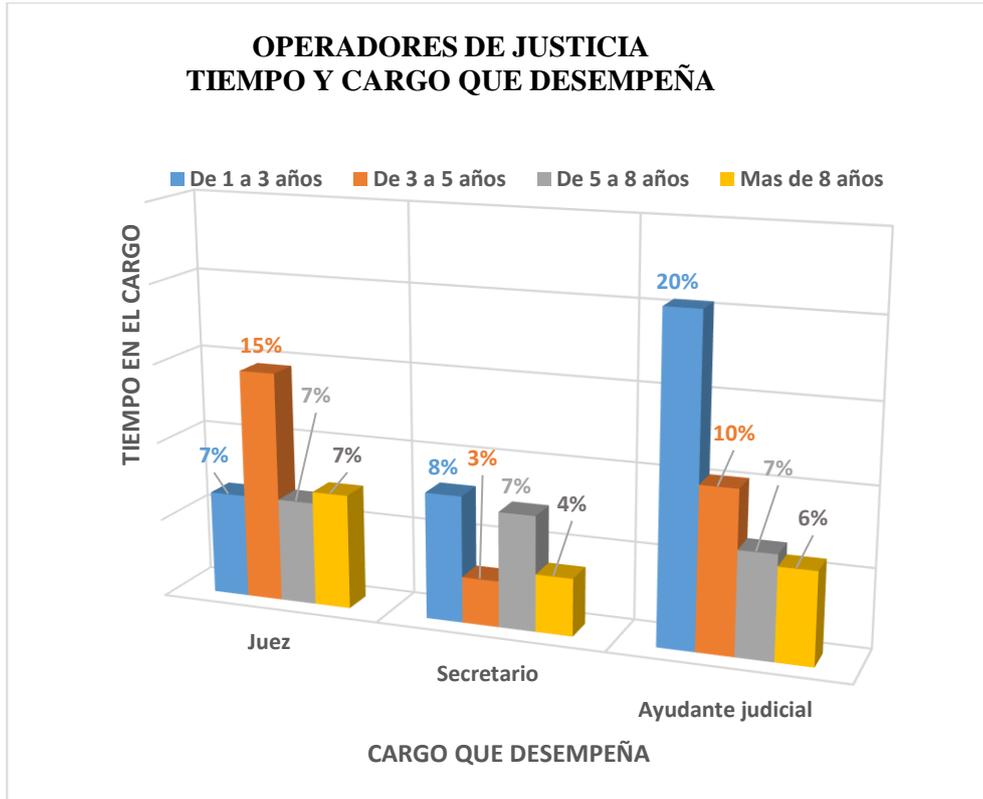
GRAFICO 12. CARGO





Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
 Elaboración: Mario Rivas A. 2018

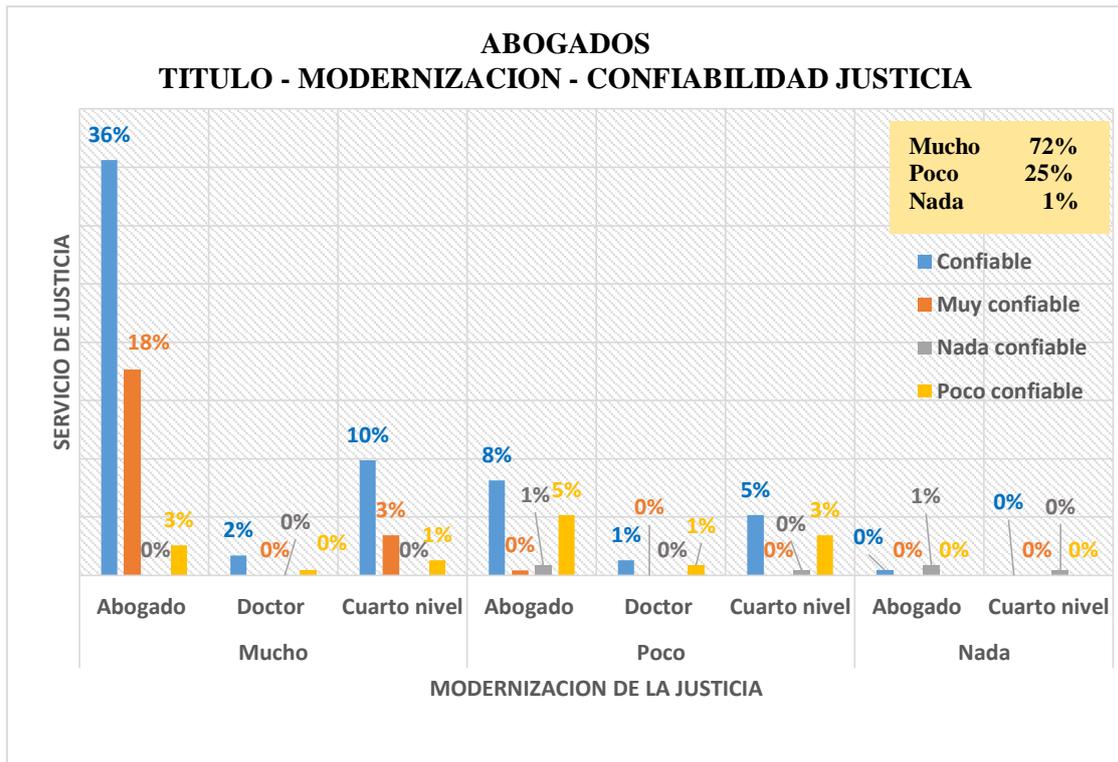
GRAFICO 13



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
 Elaboración: Mario Rivas A. 2018

ANEXOS DE GRAFICOS: CRUCE DE VARIABLES

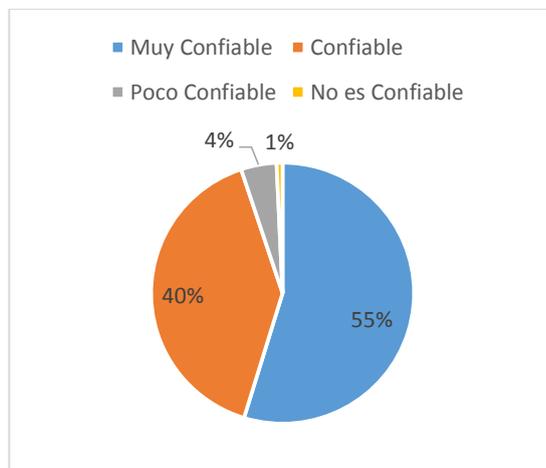
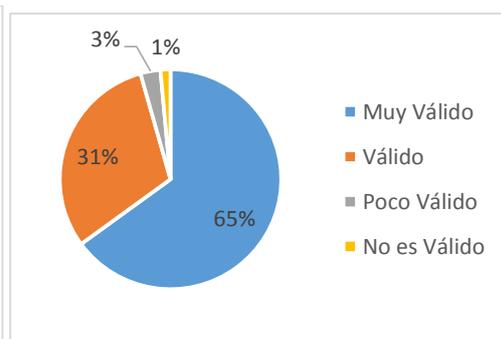
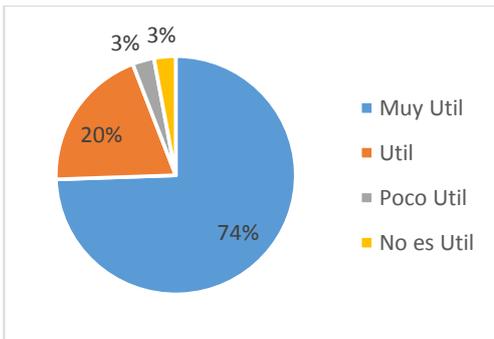
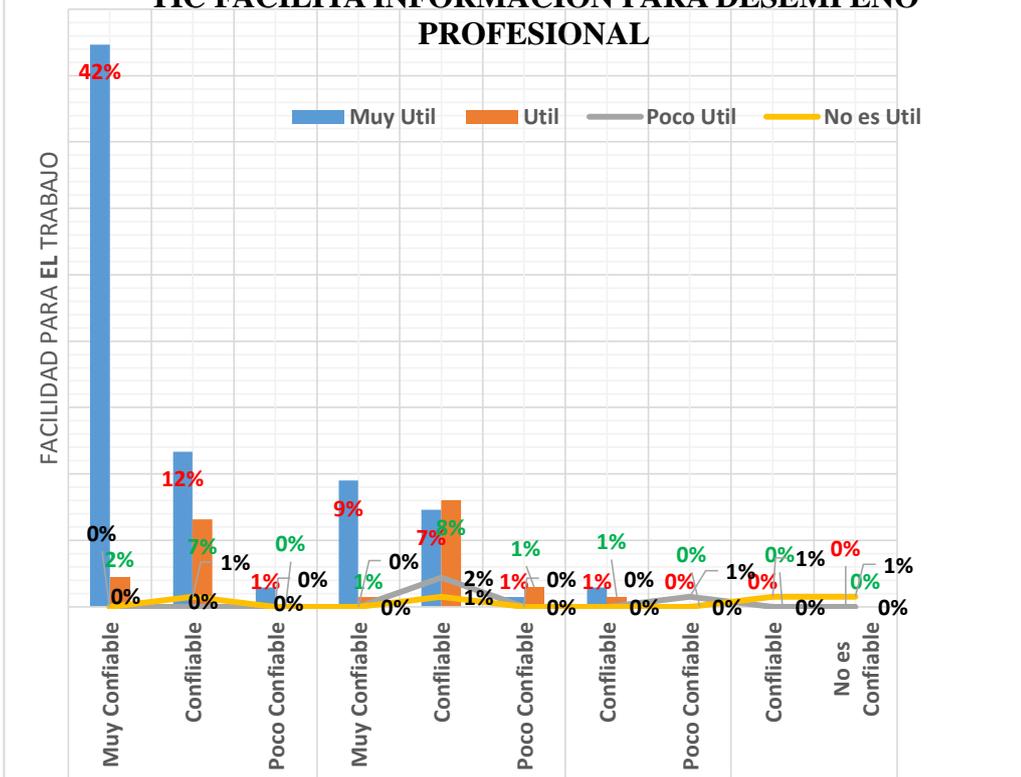
GRAFICO 14



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

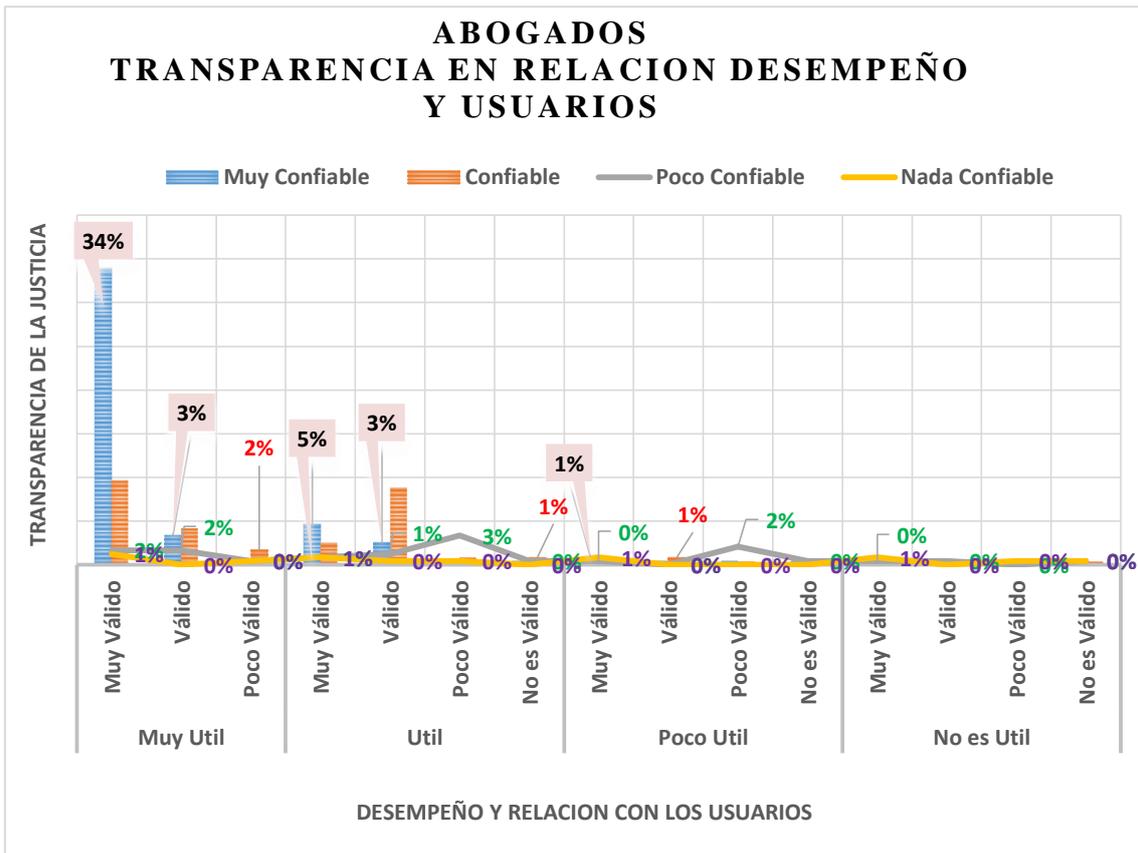
GRAFICOS 15

OPERADORES DE JUSTICIA TIC FACILITA INFORMACION PARA DESEMPEÑO PROFESIONAL



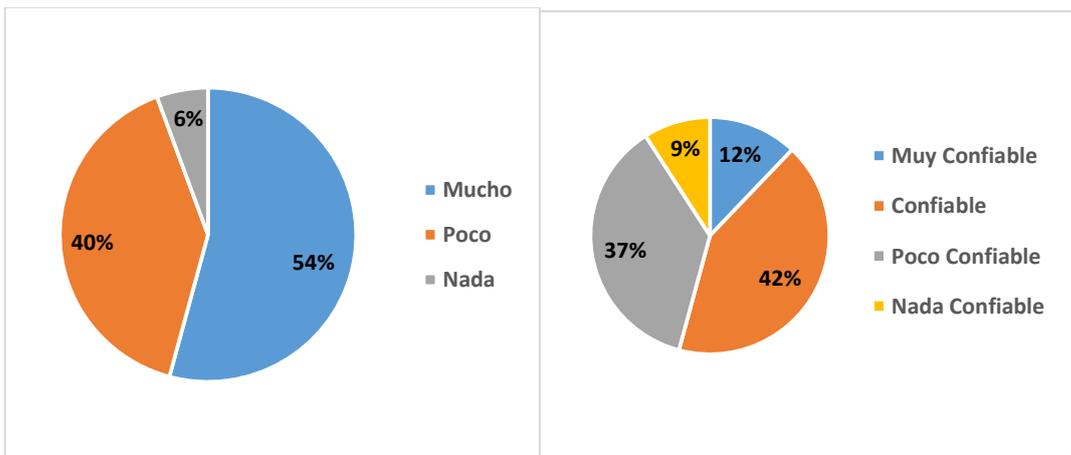
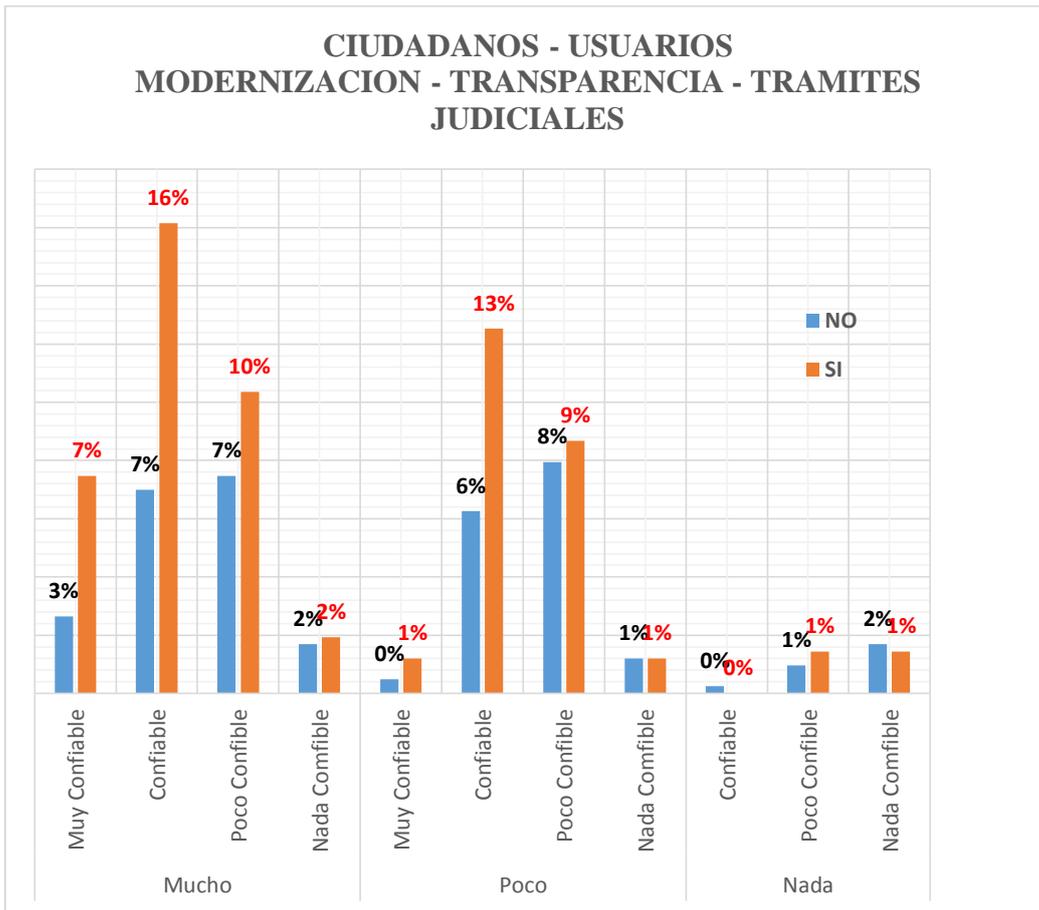
Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018

GRAFICO 16

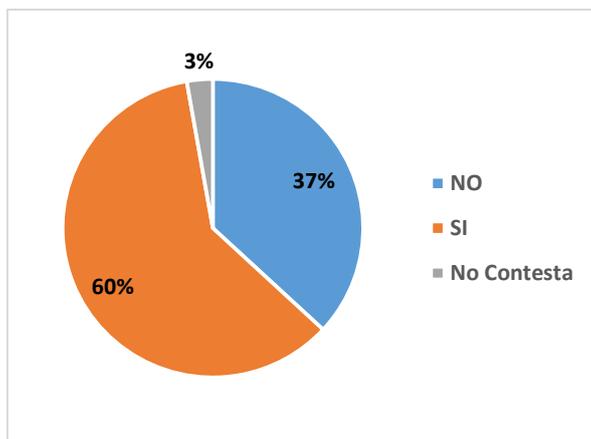


Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
 Elaboración: Mario Rivas A. 2018

GRAFICO 17



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
Elaboración: Mario Rivas A. 2018



Fuente: Levantamiento de información formularios Google. 2018
 Elaboración: Mario Rivas A. 2018

GRAFICO 18

