

ACCIONES PARTICIPATIVAS EN EL CAMPO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

Silvana Greco y Silvia E. Vecchi***

En el núcleo de nuestro trabajo se encuentra la necesidad de explorar y analizar, cuál es el estado actual en la consideración de la utilización de las tecnologías de comunicación e información (TIC) para la participación de los ciudadanos, en el área de justicia. Para ello nos vemos en la necesidad de explicitar cuáles han sido desde nuestra perspectiva las vías de acceso a esta temática, novedosa e inexplorada, partiendo de algunos supuestos conceptuales que serán el prisma desde el que miraremos las acciones en el campo de la administración de justicia para el aumento de la participación ciudadana y el aporte que para ello han tenido las TIC hasta el momento. Realizaremos una reseña de algunas acciones que observamos en el área de justicia con ofrecimiento de participación a los ciudadanos en general, para luego focalizar en especial las que se realizan con utilización de las TIC.

Presentaremos también la cuestión de si la existencia y la utilización de Internet como se viene dando, aumenta por sí misma la participación, haciendo un recorrido por algunas observaciones que nos permiten concluir que la implementación de Internet por los organismos públicos en general y el Poder Judicial en particular, no ha mostrado hasta aquí su mayor potencial para favorecer el aumento de la participación ciudadana. Más que por la capacidad estructural de Internet se advierte la ausencia de consideración de aspectos relevantes a la hora diseñar las políticas públicas destinadas a implementarlas, así como también la ausencia de monitoreo permanente para su redireccionamiento. Como cierre formularemos algunas reflexiones tomando en cuenta aspectos relevantes que se han de considerar si se quieren desarrollar acciones y políticas destinadas a dar participación a través de Internet también en Justicia.

1. Vías de acceso en participación ciudadana, administración de justicia e Internet

Un punto de partida necesario en tanto definitorio de nuestro campo de análisis, es la descripción de lo que entendemos por participación. Si bien ubicamos distintas maneras de comprenderla, nos ha parecido pertinente traer a colación la idea de participación tal como se la concibe en el campo de la Resolución Alternativa de Disputas (RAD). A través de la Resolución Alternativa de Disputas (RAD) la justicia ha abierto la participación en un doble sentido. Por una parte ha establecido metodologías para que los ciudadanos tomen a su cargo el tratamiento de su propia disputa, favoreciendo su capacidad de autonomía en el sentido de (auto-nomos) posibilidad de darse su propia norma para la regulación de la situación conflictiva. Por otro lado, con la implementación de Programas de RAD, la justicia ha conseguido aumentar el acceso a justicia dando tratamiento a conflictos que quedan habitualmente fuera del sistema judicial tradicional por distintas razones.

En este campo, la participación es entendida como un proceso de comunicación que supera el mero intercambio de mensajes, implicando a los protagonistas en un proceso de diálogo con interacción sostenida lo suficiente e indispensable para desplegar las visiones de cada uno. Los sujetos tomarán decisiones conjuntas compartidas a través de la construcción de puntos en común y desde el mantenimiento y reconocimiento de la diferencia, sin que en el diálogo corresponda reducirla o suprimirla. Otro modo de entender la participación del que también partimos para vincular el tema en el campo de Internet y justicia, ha sido su aplicación en el terreno de las políticas públicas. Se ha graficado la participación, utilizando la imagen de una escalera que marca de menor a mayor distintos grados de involucramiento de la ciudadanía, respecto de acciones impulsadas desde los organismos públicos.

El escalón más bajo estaría dado por el nivel de "Información", que aparece cuando el organismo que implementa la política pública ofrece aclarar dudas, explicar alcances, consecuencias y beneficios. En

general se proporciona información solamente para evitar oposición, pero no para incorporar la perspectiva ciudadana.

En el peldaño siguiente se ubica la “Consulta” por la cual el organismo decisor pone a consideración de la población la realización de una determinada decisión política, antes de implementarla. Puede ser vinculante y entonces, si no hay aquiescencia, el organismo ejecutor no la ejecuta; o no vinculante, en cuyo caso es sólo informativa de la preferencia de los consultados. Con la consulta se plantea un nivel limitado de participación, la opinión ciudadana se reduce a si debe llevarse a cabo dicha acción, sin que tenga injerencia directa en otros aspectos de ella.

Un grado de participación mayor es el “Control ciudadano” por el que se traslada alguna competencia a la sociedad civil, para que realice un efectivo seguimiento de los compromisos asumidos por los gobiernos en el marco de alguna acción. En este caso un efectivo seguimiento puede conseguir alguna corrección o cambio de rumbo.

Un escalón más arriba en la escalera es la “Cogestión”, mecanismo por el que se administra en forma compartida entre el gobierno y la sociedad, alguna línea de acción. Ambos actores son sujetos activos con voz y voto para concretar la decisión. Son ejemplo las negociaciones colectivas entre obreros y empleadores.

El escalón más alto de participación ciudadana está representado por la “Autogestión” en la que el diseño del programa, su administración y ejecución es realizado por la ciudadanía. El monitoreo y seguimiento puede estar a su cargo o ser compartido con algún organismo público, pero la responsabilidad de las decisiones y acciones están en el grupo ciudadano involucrado. Una política es “pública”, cuando logra incluir los intereses de los sectores afectados y destinatarios de la misma, de modo que será más pública según sea capaz de agregar demandas de todos los grupos en cuestión, de manera de dar respuesta satisfactoria a los respectivos intereses y agendas. Para que así sea, deberá otorgar todas las posibilidades para la participación igualitaria y sin exclusiones. Por lo que, tal como se ha considerado en distintos tratamientos, las políticas públicas participativas han de responder comunicacionalmente a las necesidades de las personas cumpliendo con los criterios de oportunidad, calidad y transparencia.

- 1) “Oportunidad” implica que las personas accedan a los servicios que necesitan cuando los necesitan, lo que se refleja en expresiones como “justicia tardía no es justicia” o supera principios como *solve et repete* en relación al pago de impuestos y servicios brindados por la administración pública.
- 2) “Calidad” de manera que se atienda a sus necesidades del modo técnica y humanamente más adecuado.
- 3) “Transparencia” en el sentido de reglas de juego aplicadas por igual, sin preferencias, a toda la población a la que van dirigidas.

El desarrollo de las acciones de participación de los últimos tiempos no sólo necesariamente relacionadas, engloba distintas líneas de trabajo y aspectos muy diversos entre sí.

Participación ciudadana se ha ligado básicamente a dos líneas de acción: participación porque ciertas organizaciones no gubernamentales abogan (o hacen *advocacy*) ante el poder político especialmente los poderes ejecutivos y legislativos, ejerciendo presión para que se consideren intereses particulares más o menos específicos, como por ejemplo los derechos de la mujer, de los niños o de las minorías, la protección del medio ambiente, la promoción de una cultura democrática, etcétera.

Participación como la posibilidad de que la ciudadanía participe en el proceso de toma de decisiones de gobierno en un sentido formal e institucionalizado, a través de mecanismos que permiten escuchar la voz de la ciudadanía y que le otorgan el poder de decidir colectivamente sin intermediación, a través de audiencias públicas, el referéndum, la revocatoria de mandatos, el plebiscito, la iniciativa popular, etcétera.

La demanda ciudadana pide por estas nuevas formas de participación y aparece incorporada en las normativas para la protección de muchos de los intereses por los cuales la sociedad civil organizada ha trabajado en los últimos años, así como también a través de numerosos mecanismos de la denominada democracia semidirecta.

En todos estos casos se entiende el ejercicio de la participación, como la posibilidad amplia de ejercicio de derechos humanos y la capacidad de utilizar mecanismos legales-institucionales para intervenir en la formación y ejercicio del poder para la definición de un destino común.

En relación con el campo específico de la comunicación, la participación pone énfasis particular en la capacidad real de “intervención en materia de opiniones y decisiones en los más diversos terrenos de la vida pública; por ejemplo, en la política...”¹ para lo cual se requiere desarrollar lo que autores como Hamelink denominan *competencias* o *destrezas comunicativas*.²

Para afirmar la participación, tres derechos humanos son vitales:

- la libertad de expresión,
- el derecho de información, y
- el derecho de acceso a los medios y a las tecnologías que permiten comunicar.

Con las nuevas tecnologías surge hoy el “derecho a comunicar” conformado por el aspecto activo de “informar” y el pasivo a “ser informado”, siendo más amplio que el derecho a la información aunque lo incluye.

El “derecho a comunicar” es considerado uno de los derechos básicos en el campo de lo público y de la participación, incluyendo los derechos y responsabilidades tanto individuales como colectivos. “En este marco, la información, parte constitutiva de la comunicación, se transforma en una acción participativa y debe ser asegurada como un derecho y una responsabilidad de cada uno de los actores participantes en el proceso comunicacional... los derechos de la comunicación no son distintos a los de la participación”.³ Corresponde revisar ahora cuáles son las acciones y políticas públicas que se han impulsado por la justicia en materia de participación ciudadana, entendiendo la participación entonces como proceso de comunicación que permite el intercambio de visiones diferentes y una coordinación conjunta a partir del reconocimiento de la diferencia, como involucración de la ciudadanía en sus distintos grados a través de acciones de información, de consulta, de cogestión y de autogestión, y como ejercicio de los derechos individuales básicos de libertad de expresión, de información, y de acceso a los medios y a las tecnologías que permiten comunicar.

2. *Justicia y participación*

En materia judicial, específicamente la participación como posibilidad de los ciudadanos de incidir en las decisiones de sus autoridades, en general ha sido restringida por los derechos positivos a quienes tienen un interés jurídicamente protegido, quienes podrán en cada caso, ejercer la acción procesal traducida en una demanda individual o colectiva según se trate de un derecho individual o difuso y de interés público.

La función del Poder Judicial en los Estados modernos, ha sido pensada para la aplicación de la ley a través de la decisión del caso concreto. Ante el ciudadano afectado por el acto de otro individuo o de una autoridad, se espera que la posibilidad de acudir al juez, le permita recuperar el ejercicio pleno del derecho que le fuera atribuido por la ley.

Ello ha tornado su funcionamiento bastante impermeable a otras acciones participativas, que no sean las exclusivamente representadas por la posibilidad de establecer una demanda-acción procesal.

La naturaleza inevitablemente individualizada del caso judicial, dificulta su tematización social como problema y como objeto de propuestas de cambio.⁴ Sin embargo, lentamente se han desarrollado algunas acciones que sostienen la participación en justicia más allá de la noción de interesado en el caso individual.

2.1. *Amicus curiae*

Una ampliación de la posibilidad de participación ante el Poder Judicial, aparece con el ejercicio de la figura del *amicus curiae*, que permite que un tribunal escuche la opinión de quienes no siendo partes en el caso, tienen sin embargo un justificado interés en el resultado.⁵

Considerado en su origen en el derecho anglosajón como un “amigo del tribunal”, interesado en ayudarlo a cumplir con eficacia y objetividad sus funciones, o en su variación posterior con el fin de “auspiciar, apoyar o promover la causa de uno de los litigantes”, lo cierto es que “el *amicus curiae* ha sido un instrumento para la promoción de la participación de terceras partes interesadas mediante el estímulo de la representación de grupos por parte de jueces autoconscientes. Los jueces han procurado ganar información de grupos políticos y darles la sensación de que participan en el proceso de decisión”.⁶

Se ha dicho, que esta vinculación entre la discusión judicial de cuestiones de interés público y la posibilidad de que personas, grupos o instituciones interesadas en la proyección colectiva de las decisiones de la magistratura, presenten sus opiniones ante el tribunal, no hace más que reforzar el aspecto participativo del carácter republicano de gobierno. Proporcionada la posibilidad de que los grupos interesados presenten sus puntos de vista ante la inminencia de una decisión judicial trascendente, el debate de las cuestiones examinadas judicialmente que de otro modo quedarían relegadas al relativo hermetismo de la función jurisdiccional, adquiere el carácter de una discusión pública. La presentación del *amicus curiae* apunta entonces a concretar una doble función: a) aportar al tribunal bajo cuyo examen se encuentra

una disputa de interés público, argumentos u opiniones que puedan servir como elementos de juicio para que aquél tome una decisión ilustrada al respecto, y b) brindar carácter público a los argumentos empleados frente a una cuestión de interés general decidida por el Poder Judicial, identificando claramente la toma de posición de los grupos interesados, y sometiendo a la consideración general las razones que el tribunal tendrá en vista al adoptar y fundar su decisión.⁷

2.2. Métodos participativos de justicia

Un campo que ha tenido amplio desarrollo en los últimos veinte años, es el de los Métodos Alternativos de Resolución de Disputas, por el que los Estados y muchas veces los poderes judiciales han impulsado e implementado una variedad de programas, que han ampliado la gama de procedimientos no adversariales y participativos al servicio del ciudadano en su acceso a la justicia. Han aparecido y se han difundido con rapidez la negociación, facilitación, mediación y evaluación neutral temprana, entre otros.

Estos métodos se ubican en la categoría de Métodos no Adversariales de Resolución de Conflictos, en tanto en su estructura proponen la colaboración en vez de la competencia; la implicación y el protagonismo directo de quienes tienen la disputa en vez de su sustitución y representación por abogados; la obtención de resultados en donde todos ganan algo en vez de que uno gane y el otro pierda; la intervención de terceros que facilitan las negociaciones y toma de decisiones de los protagonistas, sin necesariamente reemplazarlos.

Parten del supuesto de que las personas en disputa son quienes tienen el saber y el poder de encontrar una solución de calidad y de sustentabilidad mayor que la que pueda ofrecer un tercero experto, de modo que con su participación directa junto con la ayuda de un tercero que facilite la comunicación entre ellos, podrán recuperar recursos propios que se encuentran disminuidos por la situación conflictiva.

Tanto la mediación como la facilitación, tienen la particularidad de articular procesos participativos en los que se exploran los intereses de todos los protagonistas en forma simétrica, evitando realizar el tratamiento de la diferencias a través de la aplicación del poder o del derecho de alguno por sobre el del otro.

Son estas condiciones de participación necesaria, activa y simétrica de cada uno de los sujetos involucrados en la disputa, así como su bajo costo, los que los coloca en el lugar de herramientas adecuadas en materia de políticas públicas de justicia, para favorecer el aumento del *empowerment* de los individuos, el fortalecimiento y pacificación de lazos sociales y el acceso a justicia sin exclusiones.

Esta es una de las áreas en que la justicia ha abierto la participación a los protagonistas de los conflictos, y si bien aún no se conocen resultados finales de estudios en Latinoamérica que muestren en qué medida han incidido para el *empowerment* individual y el fortalecimiento de lazos sociales, se han logrado interesantes resultados en la ampliación del acceso a justicia a mayores sectores sociales habitualmente excluidos por el alto costo que la intervención de un juez exige.

En Argentina, el Programa de Mediación Prejudicial Obligatorio, implementado por la ley 24.573/95 para casos civiles, ha mostrado el mayor porcentaje de acuerdos en montos de hasta \$ 5.000 siendo tratados en mediación, una gran cantidad de reclamos que eran abandonados o desistidos porque los costos relacionados con la solución judicial no justificaban la acción. Como consecuencia indirecta de la obligatoriedad de la mediación, las compañías de seguros han fortalecido las oficinas de atención directa de reclamos, liquidando una gran cantidad de siniestros por arreglo directo entre las partes. La existencia de la mediación previa estaría operando como incentivo para favorecer una negociación seria, real y temprana aumentando el acceso a justicia.⁸

En Colombia en un período de diez años hasta fines de los años '90, con el empuje que recibieron los Métodos RAD a través de la Constitución de 1991, fueron atendidos a través de conciliación y mediación 92.700 casos de familia, arrendamientos y servidumbres.⁹

Dentro de estas formas participativas de justicia, existen algunas como los procesos de facilitación que funcionan en un nivel de tratamiento preventivo de los conflictos. Acciones diversas como la Planificación Cooperativa de Proyectos, el Partnering y el Consorcio de Diálogo Público, resultan estrategias específicas para construir consenso a través del tratamiento de las diferencias, con la participación de todos y cada uno de los interesados y para producir decisiones con alto valor de representación.

Se trata de metodologías que actualmente comienzan a ser utilizadas en distintos países, para la formulación de políticas públicas sobre diversos temas, como medioambiente, códigos de convivencia

ciudadana, sistemas disciplinarios en las escuelas, construcción de obras, y cualquier proyecto que implique la participación de diversos sectores de la comunidad.

El Proyecto Comunitario de Cupertino, una ciudad del estado de California que se desarrolla con el ayuntamiento, el alcalde, el Concejo Deliberante, representantes de los establecimientos de educación, del sector empresarial y público en general, opera con grupos focalizados de comunicación pública en el tratamiento de sus problemáticas, denominándose Consorcio de Diálogo Público.

En las mesas de Diálogo que en Argentina se han implementado en la temática de Justicia, con representantes de la Iglesia, el Estado y la sociedad, la intervención de terceros expertos facilitadores han optimizado la producción grupal de consenso para elaborar una visión compartida del modelo de justicia y planificación de acciones para hacerlo realidad.¹⁰ El nuevo gobierno que asumió el 25 de mayo pasado, declaró públicamente que pondrá en marcha algunos de los proyectos elaborados en la Mesa de Diálogo.

El Proyecto de Mediación entre Pares de Filadelfia (PMPF), un esfuerzo conjunto de la oficina de Promoción de la Integración del distrito escolar de Filadelfia, integra 43 escuelas elementales, intermedias y secundarias en los períodos lectivos de 1992 a 1995, ocupándose de los conflictos y en el tratamiento exitoso y participativo de los mismos con vinculación comunitaria.¹¹

En el estado de Virginia se estableció un Plan Estratégico para el Sistema Judicial para el período 1994-96 que constituye un esfuerzo conjunto con legisladores, miembros de los colegios de abogados y particulares. A través de encuestas a los interesados se colecta información sobre el estado actual del sistema, sus fortalezas y debilidades en la opinión de los ciudadanos, de los litigantes y de aquellos que lo integran. Se prevé en el futuro repetir las encuestas con el objeto de actualizar y obtener nuevas ideas sobre el funcionamiento de los tribunales a fin de obtener una retroalimentación más específica de segmentos escogidos de la población y de los diferentes circuitos y distritos. Lo interesante de este Plan es que se establece un proceso continuo de consulta a fin de mantener el punto de vista de los involucrados, entendidos como las personas que participan directamente en un proceso judicial, litigantes, testigos, jurados, demandantes, demandados, y víctimas de delitos. Adicionalmente, se prevé pedir opinión a aquellos que tienen una actividad cercana y continua con el sistema judicial, incluyendo los integrantes de los colegios de abogados, las autoridades y el personal de las dependencias estatales y locales relacionadas con los tribunales. También se requerirá el aporte de los jueces y empleados judiciales, en particular de aquellos que atienden al ciudadano directamente en las mesas de entradas de tribunales y oficinas.

La información obtenida será presentada luego a grupos de interesados y ciudadanos de modo que sus reacciones e ideas, así como también sus sugerencias, sean utilizadas para la introducción de cambios sustantivos, el mejoramiento de los servicios o innovaciones del Poder Judicial. La investigación completa y las listas de opciones y recomendaciones serán sometidas al Consejo Judicial para que las adopten e incluyan en el plan estratégico bienal para el Poder Judicial, distribuyéndose copias del Plan dentro y fuera del sistema judicial. Mediante este proceso de actualización sobre la marcha, el Poder Judicial de Virginia continuará utilizando este plan estratégico como un medio para reflexionar y así crear un excelente sistema de justicia para los virginianos.

La utilización de estas metodologías participativas en los países latinoamericanos es muy reciente, de modo que no pueden obtenerse conclusiones aún acerca de sus resultados finales así como tampoco decisiones resolutorias, sobre todo respecto de la atención que dará el gobierno a las propuestas surgidas a través de estos mecanismos. Sin embargo, la expansión de las distintas experiencias indican las dimensiones operativas de estos desarrollos. Podemos decir que muestran un cambio en relación a lo que ha venido haciéndose, ya que en general las reformas y perspectivas en el acceso a justicia han sido hasta ahora más bien el producto del trabajo de técnicos y/o políticos, sin participación social relevante.

2.3. Acciones de participación.

Transparencia e independencia judicial

Otro aspecto interesante que liga la temática de la participación con la justicia es el que focaliza las acciones y procedimientos de participación de la sociedad civil que han permitido aumentar la “transparencia y la independencia judicial”.

Uno de los temas que en los últimos años ha ocupado el debate y accionar de los Estados latinoamericanos, es cómo dotar de mayor independencia, autonomía y transparencia a los poderes judiciales, preservándolos de la intromisión de otros poderes del Estado y de la presión de los grupos de interés más poderosos en detrimento de los más débiles.

Se ha encontrado que el aumento de la apertura a la participación de sectores diversos de la población, en los mecanismos específicos previstos para el nombramiento y selección de los magistrados, ha sido un mecanismo que se ha relacionado directamente con la mejora de la independencia y la transparencia en esos países.¹²

Terminados los gobiernos militares, ha existido en Latinoamérica una tendencia marcada por realizar reformas normativas a fin de modificar los procedimientos para la selección de miembros de las cortes supremas y jueces de distintos niveles; para incorporar la opinión de representantes de la sociedad civil en ciertos aspectos de la selección judicial; establecer la permanencia y estabilidad en el cargo mientras dure su buena conducta a los fines de evitar el uso excesivo de nombramientos provisionales; establecer nuevos sistemas de evaluación y disciplina judicial, así como nuevos programas de capacitación permanente.

En lugar de mecanismos de designación basados exclusivamente en las preferencias y voluntad del poder político, se crearon Consejos de la Magistratura en calidad de organismos especiales dedicados a la convocatoria, selección y nombramiento de candidatos. A veces tienen dependencia de la Corte Suprema y otras son totalmente independientes, en general están integrados por representantes de otros poderes del gobierno y de comunidades académicas y legales.

Al día de hoy se ha encontrado¹³ que en algunos casos los Consejos reproducen la burocracia y politización que se esperaba superar. Sin embargo también han ayudado a diversificar la participación de la selección judicial y han incrementado la posibilidad de que se tomen en cuenta las calificaciones profesionales al momento del nombramiento.

En el campo de selección, nombramiento, disciplina y evaluación de magistrados, una de las garantías más importantes deviene de las demandas y de la vigilancia de la sociedad civil debidamente organizada.

Una descripción de distintas experiencias¹⁴ muestra el poder e importancia que la sociedad civil tiene cuando ejerce una debida vigilancia para poner coto a la manipulación y discrecionalidad de grupos de poder. Diversas ONGs en distintos países han venido realizando en el área de justicia, una gama de acciones que van desde la organización de foros de debates; reuniones públicas con propuestas concretas superadoras de las criticadas; la televisación y publicidad de las audiencias y reuniones en las que toman las decisiones los organismos encargados; realización de entrevistas televisadas a los candidatos; mesas de diálogo integradas por el gobierno y demás sectores de la vida comunitaria; hasta la incorporación de la sociedad civil en los organismos encargados de las decisiones a través de representantes propios. En todos los casos, el factor común ha sido la instalación de la cuestión como problema, a través de un proceso de presión que permite transformar en pública una discusión que se mantiene de no ser así entre unos pocos.

Una consulta a miembros de una Red Centroamericana de jueces, fiscales y defensores por la Democratización de la Justicia,¹⁵ en relación a cuáles son los recursos que propenden al aumento de la autonomía e independencia judicial, puso de manifiesto la importancia que tiene posibilitar mecanismos de denuncia y alerta pública de los actos que debiliten y atenten contra la independencia judicial por medio de pronunciamientos conjuntos, acciones solidarias, información por mail y correo tradicional; el establecimiento de comunicaciones con otras federaciones o redes alrededor del mundo para que ellas se solidaricen; el contacto con la sociedad civil de cada país para conseguir respuestas rápidas y efectivas en momentos de crisis.

Algunas redes se han organizado¹⁶ como alianzas necesarias para el fortalecimiento de la participación en temas de justicia, y todas tienen en la agenda la promoción de acciones para fortalecer la independencia judicial e “impulsar mecanismos de participación ciudadana en los sistemas de administración de justicia”.

3. Utilización de TIC para la participación en justicia

Acciones que se han visto directamente relacionadas con el fortalecimiento de la transparencia, han tenido impulso con el avance de la utilización de las TIC desde los poderes judiciales. Éstas son la rendición de cuentas del presupuesto y gastos del Poder Judicial; el acceso público a la información incluyendo las decisiones judiciales; la información estadística sobre las actividades de los distintos tribunales; los antecedentes personales de los jueces entre otras.

Poderes judiciales como, por ejemplo, el de Costa Rica, han implementado dentro de sus páginas web sitios¹⁷ específicos con Programas de Transparencia. En él se han incluido documentos que hacen a la transparencia de la gestión administrativa, como información sobre los presupuestos; licitaciones; compras directas; actas completas de la Corte en pleno; lista de peritos oficiales. Se informa además sobre una oficina específica denominada Contraloría de Servicios, cuya función es velar para que el usuario reciba la mejor atención en cada una de las diligencias que realice en cualquier dependencia del Poder Judicial.

Puede actuar de oficio o a petición de parte, tiene libre acceso a todas las dependencias del Poder Judicial, a los expedientes judiciales y administrativos y tendrá el deber de confidencialidad. El sitio agrega información acerca de cómo puede accederse a ella, quienes la integran y cómo opera. En otros países como Ecuador, existen sitios en los que se publican la hoja de vida de los jueces las que pueden ser consultadas por Internet, por todo ciudadano que se interese.

En lo que hace a la participación como el “derecho de información” y “de acceso a los medios y las tecnologías que permiten comunicar”, las páginas web de la mayoría de los poderes judiciales ofrecen el acceso directo a las sentencias de los distintos tribunales.

En esta área existe hoy mayor predominancia de una tendencia a publicar todo, sin restricciones, como una manera de garantizar el acceso a la información y a la comunicación, la transparencia de las decisiones, el acceso al conocimiento de los precedentes judiciales y la igualdad ante la justicia. Recién algunos países y dentro de ellos algunos tribunales, están suprimiendo los nombres de las partes, así como algunos tramos de las sentencias donde se regulan honorarios a abogados y peritos.¹⁸ Muchas revistas y proveedores de jurisprudencia en Internet han decidido suprimir junto con los nombres de las partes, el de los testigos, de los abogados y en algunos casos también el nombre del juez. Los tribunales han comenzado a ofrecer también los servicios de seguimiento informático de causas, siendo creciente la tendencia a crear expedientes electrónicos.

Con esta aplicación de la informática, se prioriza lograr que la administración de justicia sea rápida y eficiente, lo que ha sido un derecho ampliamente reclamado. Sin embargo de la manera en que se lo está ofreciendo, se facilita también el acceso a una gran cantidad de datos personales; información relacionada con víctimas, testigos, abogados, peritos, permitiendo relacionar a esas personas con hechos, conflictos de intereses o con delitos.

El problema mayor que se ha planteado, es que las empresas comercializadoras de datos venden información a distintos clientes. A bancos y financieras sobre antecedentes crediticios de clientes potenciales; a las que seleccionan personal la existencia de demandas laborales iniciadas por un potencial candidato a cubrir un puesto; a los servicios inmobiliarios si una persona, potencial arrendatario, ha sido desalojado en el pasado. Estas empresas aprovechan los registros informáticos de los juzgados a través de los “motores de búsqueda” que facilitan asombrosamente la tarea de obtener información, le dan un destino ajeno a aquel para el que fue creada, lucran con ella y favorecen la discriminación de individuos o sociedades, construyendo un perfil sesgado del sujeto con el fin de predecir su comportamiento futuro.

De los principios, reglas y tendencias que predominan en las regulaciones en esta materia, hoy puede deducirse que si bien la información judicial es pública, los sistemas de información creados con la finalidad de agilizar la administración de justicia no debe estar al servicio de intereses de terceros no relacionados con la justicia del caso.

Si bien se observa como predominante una tendencia cuidadosa de la transparencia, la publicidad y el acceso a la información judicial, no se ha alcanzado aún el suficiente equilibrio con la también necesaria protección de los derechos de privacidad e intimidad de las personas. La brecha entre grupos vulnerables y grupos económicos beneficiados con el acceso a la información, se ve aumentada por la puesta en línea de la información judicial sin protecciones adecuadas.¹⁹

En otro aspecto referido al “derecho a comunicar”, que incluye los derechos y responsabilidades tanto individuales como colectivos constitutivos de una acción participativa, el relevamiento en relación a los poderes judiciales nos ha mostrado un desarrollo tímido e incipiente. Las páginas web²⁰ de Guatemala, Venezuela y República Dominicana ofrecen la posibilidad de que el usuario pueda hacer una comunicación por Internet en carácter de denuncia o queja (Guatemala) o de opinión o sugerencia (Venezuela). En República Dominicana se prevé la posibilidad accediendo a la página web de escribir directamente al presidente de la CSJ. Casi todos incluyen una dirección de correo electrónico donde escribir o solicitan comentarios sobre el diseño del sitio web.

No se obtienen directamente de los organismos, ni se encuentran en publicaciones, datos acerca de la utilización que los destinatarios hacen en cada país de estas posibilidades y sobre todo del tratamiento y destino que dentro del Poder Judicial reciben.

Además de que transparencia implica la imprescindibilidad de la participación de la sociedad civil a través de acciones concretas de incidencia en los procesos, así como de la necesaria activa vigilancia, la importancia de compartir experiencias a nivel regional y articular el trabajo en redes, es parte también de las acciones de fortalecimiento de la participación.

En cuanto a la utilización de Internet en la construcción de alianzas y trabajo en red, en general las organizaciones se mantienen funcionando en el escalón de la información y de la coordinación de acciones,

observándose algunos intentos de implementar foros de discusión a través de Internet, con resultados aún no publicados.

No se encuentran en la actualidad experiencias que muestren desarrollo en los niveles mayores de participación —cogestión o de autogestión— en las acciones del Poder Judicial. Sólo se ve el comienzo de un desarrollo menor de espacios virtuales que plantean la participación como información “on line” o a lo sumo invitando a opinar, sin poder reconocerse aún el tratamiento que se hace de esas opiniones. El valor de acciones con niveles mayores de participación radica en que se trata de mecanismos para incidir en la política a fin de que se consideren los intereses y necesidades de los distintos sectores destinatarios de la acción pública. No de un fin de declarar participación por la participación misma y sin la involucración que la sustente.

4. Aspectos relevantes para el diseño y operación de políticas públicas a través de tecnologías de información y comunicación (TIC)

4.1. Consideraciones generales

Se ha planteado el debate de si el desarrollo e implementación por los organismos públicos de políticas en cualquier área con nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), produce el aumento de los espacios de participación al servicio de la ciudadanía. Una línea sostenida por los países que las producen, entiende que las TIC y su adopción por los Estados para su servicio al ciudadano pueden constituirse en espacios de integración social y ampliación de los derechos ciudadanos, generando una nueva etapa de aceleración de la modernidad que ofrecería un salto cualitativo para los países en desarrollo. De la Revolución Industrial a la revolución electrónica, se ha dicho, presentando un potencial transformador de tal magnitud que puede constituirse en un atajo para superar rezagos de la interacción Estado-sociedad.

Para sus sostenedores el Gobierno electrónico constituiría un nuevo paradigma tecnológico que permitiría a los poderes públicos *a)* proveer más y mejores prestaciones a los ciudadanos, *b)* brindar puntos de acceso unificados y sencillos para satisfacer múltiples necesidades informativas y de servicios, *c)* adicionar productividad, calidad y valor a los servicios, atención a medida de los requerimientos de cada usuario, *e)* resolver trámites, consultas, reclamos, sugerencias en línea, *f)* aumentar la participación ciudadana, *g)* aumentar la calidad y reducir el costo de las transacciones dentro del Estado, *h)* reducir el costo (en dinero, tiempo, molestia y carga anímica) de tramitaciones del público, *i)* aumentar la transparencia de la gestión pública, etcétera.

Se ha dicho²¹ que el Gobierno electrónico presenta la “nueva gran oportunidad de aprovechar las tecnologías de la información para maximizar” el servicio del Estado al ciudadano, para lograr que el ciudadano “sea más escuchado por los administradores y obtenga una máxima satisfacción”. Estas tecnologías no sólo crearon nuevas herramientas, sino también espacios en los que podemos residir y trabajar, lo que podemos ver es que la incorporación de esta poderosa herramienta puede ayudar de manera formidable a recrear la solidaridad, fortalecer los vínculos sociales e inaugurar nuevas formas de ciudadanía o al menos ejercer las que existen.

Muchas voces se han hecho escuchar alertando acerca de la inexactitud de estos pensamientos. Una investigación²² comparativa del índice de desarrollo del Gobierno electrónico y seis variables contextuales que refieren la calidad de la relación Estado-sociedad en treinta y dos países diferentes, ha mostrado que el primero no opera como una variable “independiente” capaz de “disparar” cambios en las variables políticas, éticas, cívicas, sociales, administrativas y culturales que inciden sobre la calidad de las relaciones Estado-sociedad. En general, su desempeño aparece más bien como dependiente del desarrollo humano, de la calidad político democrática, de la gobernancia, de la probidad pública y de la equidad distributiva.

En los países menos favorecidos en las referidas variables, las actitudes y conductas arraigadas en sus dirigencias político-burocráticas tenderían a neutralizar y a adaptar a su propia inercia las herramientas tecnológicas supuestamente dirigidas a mejorar las prestaciones a la ciudadanía. Más bien conduciría a reconocer el limitado potencial del Gobierno electrónico en países que aparecen como “cautivos” de ciertos “factores condicionantes” (p. ej.: insuficiente probidad pública, incoherencia política, dilución institucional, anomia social, inseguridad jurídica, parasitismo burocrático) que vulneran drásticamente la calidad de las relaciones Estado-sociedad. De acuerdo con la evidencia empírica, en ese tipo de comunidades el desempeño del Gobierno electrónico exhibirá bajos niveles de calidad (sustentabilidad, relevancia,

tangibilidad y efectividad), aun cuando sus gobiernos asignen ingentes recursos al desarrollo de aplicaciones y prestaciones telemáticas. Las comunidades con alta incertidumbre institucional pueden crecer en su calidad político-democrática, su probidad pública y su gobernancia, pero el Gobierno electrónico no operaría como “disparador” de tal evolución, sino que —si las demás variables mantienen sus valores— más bien podría constituirse en un medio para solapar y preservar estados patológicos. La misma profusión y superposición de “portales” y “sitios” autocalificados como “protransparencia”, “anticorrupción” o “inductores de probidad”, podría interpretarse como un claro indicio de la problemática que padece una comunidad y de la ineficacia de los sistemas —tanto humanos como informáticos y telemáticos— para controlarla o revertirla.

Un análisis de una experiencia particular²³ en la utilización de las TIC por los municipios en Chile, ha mostrado en ese caso que las nuevas tecnologías de información y comunicación han sido principalmente sinónimas del desarrollo computacional concentrándose en el proceso de masificación de computadoras; se han implementado con una lógica instrumental, mecánica, dirigida principalmente a mejorar los servicios y no al empoderamiento y participación ciudadana; las personas pertenecientes a grupos de sectores de escasos recursos económicos no tienen acceso a las TIC en su vida cotidiana; se advirtió un sentimiento de exclusión actual de la posibilidad de aprovechamiento de estas tecnologías en esos adultos y de inclusión futura a través de la educación de sus hijos; aparece la creencia de que el común acceso a través de la educación de los hijos, haría desaparecer las diferencias que se expresan en otros ámbitos; así como la ausencia de planificación que agrava el carácter desparejo de desarrollo. En esta experiencia se observó que el vínculo entre municipio y ciudadanía no ha sido considerado; no se ha promovido como instrumento de comunicación que aumenta la participación ni se ha instalado la lógica que entiende que siendo informado e informando se participa.

4.2. Desarrollo de aspectos relevantes

Para que el uso de las TIC tenga incidencia y favorezcan el aumento de la participación, deben considerarse algunos aspectos relevantes al momento del diseño de las políticas públicas que se sirven de ellas. Queremos recorrer con el lector sólo algunos aspectos básicos que deben ser tenidos en cuenta y que constituyen estándares mínimos para operar en el nivel de la participación. Dejamos planteada también la necesidad de que los aspectos básicos además de ser considerados en el momento del diseño de la política, deberán ser sostenidos a lo largo y mientras dure su implementación a través de las correspondientes acciones de seguimiento y evaluación.

4.2.1. INCIDENCIA EXCLUSIVA DE ALGUNOS SECTORES

A la hora de diseñar políticas públicas para la incorporación de Internet por los Estados es muy importante reconocer el valor que tienen en este campo las incidencias de intereses de ciertos sectores con exclusión de otros. Se sostiene ²⁴ que “para que la Internet se convierta en una herramienta de política pública sensible a las necesidades sociales y a una mayor participación ciudadana, la Internet tendría que ser primero, objeto de incidencia por parte de aquellas organizaciones sociales que podrían beneficiarse de dicha herramienta”. Las decisiones de incluir computadoras con servicios de Internet, Intranet, páginas web, correo electrónico y otros, en distintos organismos públicos, han sido altamente incididas por los intereses de grupos de empresas privadas y su necesidad de aumentar sus mercados para la venta de infraestructura, equipos y programas.

El fuerte factor de presión que la expansión comercial de dichas empresas tienen y han tenido hasta hoy en las sociedades y en los potenciales usuarios, no es novedoso. Se explica el rápido y sostenido desarrollo de Internet gracias al trabajo de académicos en las universidades y grupos de expertos haciendo investigación aplicada. Luego de lo cual se reconoce que su gran difusión ha sido realizada por una nueva generación de empresarios que lo utilizó como negocio, llevando su uso a todos los ámbitos de la sociedad. “Si la investigación académica inventó Internet, la empresa fue la que lo difundió en la sociedad”.²⁵ Coincide además que los grandes conglomerados de empresas dedicadas a comunicación, información y entretenimiento, pertenecen a países desarrollados europeos y americanos en su gran mayoría y ninguno a países en desarrollo.

En mucho menor medida se observa que las políticas públicas de los Estados en la incorporación de las TIC, hayan sido incididas por el trabajo de ONGs o por los mismos ciudadanos quienes tienen poca posibilidad de ver representados sus intereses.

Cuando pensamos en términos de aumentar la participación ciudadana, subrayamos la necesidad de promover que las políticas públicas logren agregar intereses y agendas de los distintos sectores de la sociedad relacionados con los servicios que se prestan, al momento de diseñar y tomar decisiones en torno a esas políticas públicas.²⁶ Los intereses de los grupos destinatarios de los servicios que ese organismo presta y con quienes entrará en relación a través del servicio, deben estar considerados desde el inicio de la programación incluyéndose además la preocupación por mejorar la calidad del vínculo entre ambos.

La gran expansión de las TIC ha obedecido a intereses comerciales más que a la búsqueda de beneficio para la mayoría de la población, de modo que el gran desafío planteado desde la perspectiva de la participación es cómo encontrar la manera de ponerla al servicio de la transformación social.

4.2.2. CONCURRENCIA ENTRE NECESIDADES DE LA POBLACIÓN Y NECESIDADES DEL ORGANISMO

Otro aspecto relevante es dilucidar en cada caso si la incorporación por los organismos públicos de estas tecnologías, ha estado más centrado en dar respuesta a las necesidades internas, que a reforzar sus contactos con los usuarios de los servicios que gestionan.

En general se observa que la utilización de las tecnologías se centra exclusivamente en fortalecer el desarrollo interno de los organismos y en promover una estrategia de *marketing* donde lo colectivo se diluye en la difusión del interés excluyente del organismo. Se pierde la visión de la comunicación como un proceso de información planificado al servicio de las personas y destinado a establecer canales de comunicación continuos y comprometidos con sus necesidades.

Cuando el receptor es sólo considerado como consumidor de productos, se propone una comunicación unidireccional que emite mensajes sin ofrecer la posibilidad de un intercambio, desconociendo el establecimiento de una relación de reciprocidad, considerándose solamente desde una lógica instrumental, mecánica definida prioritariamente por las necesidades e intereses del organismo. Cuando se ofrece comunicación bidireccional, suele restringirse a la opinión sobre aspectos concretos referidos a los servicios que ofrece, ubicándose en el escalón de la información individual de cada ciudadano. Aun cuando se avanza a un uso más intensivo y progresivo de Internet para la gestión pública, ofreciendo servicios “en línea” que reemplazan trámites en ventanilla cara a cara, no se trata de avanzar en los escalones de la participación ciudadana, sino de profundizar en la propia entrega de servicios.

Rescatar el sentido de la comunicación como un proceso interactivo abierto, sin exclusiones para la construcción de los consensos sociales, no tratará solamente de buscar formas alternativas para “dar voz a los sin voz”, sino de encontrar cómo favorecer, creando condiciones de interacción, donde el sentido de las acciones sea una construcción conjunta entre los involucrados. Solamente así se implica una asegurada participación.

4.2.3. ASEGURAR CONDICIONES DE “ACCESO EQUITATIVO” A LAS TIC

A pesar de que la era digital prometía una red de comunicación igualitaria, en muchos de los países de habla hispana la población no puede solventar el acceso, al punto que hoy la asimetría se considera una tendencia natural en Internet.²⁷ Es necesario que se ofrezca disponibilidad de conectarse, así como capacitación y educación básica adecuada a precios razonables, para que más personas puedan utilizarlas más allá de su sexo, clase social, lengua, grupo étnico u otros factores.

En otro aspecto de la misma cuestión, no es lo mismo que los procesos de instalación respondan a un diagnóstico previo, que diera cuenta de las condiciones estructurales y subjetivas que podrían incidir en la adopción de los nuevos sistemas, a que se lo haga espontánea y mecánicamente. Muchas veces, no existen procesos intencionales claros de planificación para desarrollar estos programas de instalación de equipos de computación y sus prestaciones. Entonces puede verse cómo se reproducen y fortalecen las hegemonías de ciertos grupos y sectores sociales por sobre otros habitualmente excluidos.

Otro fenómeno asociado que se observa en comunidades con baja calidad político-democrática y probidad pública, es que las organizaciones públicas suelen enfrentar notorias dificultades para sustentar y consolidar sus eventuales avances y logros en materia de gobierno electrónico, así como para “apropiarse”

de ellos, resultando éstos altamente vulnerables frente a las cambiantes coyunturas políticas, económicas, administrativas y personales.²⁸

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.²⁹

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. Hoy ha predominado la lógica del mercado ofreciendo Internet una proliferación de sitios “*e-commerce*” por sobre los que vehiculizan deseos de comunicación grupales. A ello se suma una sobreabundancia de información que además de la asimetría producida por las posibilidades desiguales de acceso, paraliza a los individuos alejándolos cada vez más de la posibilidades reales de participación.

Hablamos entonces de la necesidad de aumentar el acceso y también la capacitación de grupos habitualmente excluidos de modo de disminuir la brecha digital y social. En este sentido, la transparencia refiere a que las políticas públicas sean resultado de reglas claras aplicadas por igual, sin preferencias a toda la población a la que van dirigidas. Nos interesa recordar que “las tendencias dominantes en curso subordinan el carácter social de la comunicación al poder económico y avanzan en contrasentido a una de las conquistas más importantes de la humanidad: el derecho a la información y a la libertad de expresión cuyo ejercicio pleno requiere una pluralidad de fuentes, una pluralidad de medios de información y su gestión democrática y transparente” (*Carta de Cuscatlán*, 1980).

4.2.4. USO “CON SENTIDO” Y “APROPIACIÓN SOCIAL”

Para que Internet se transforme en una herramienta efectiva de comunicación es necesario que se haga de ella un uso estratégico que combine adecuadamente con otras herramientas más tradicionales, como el cara a cara, la prensa escrita, la radio u otras. Esto implica conocer los diferentes instrumentos que Internet provee, como las listas, correos, sitios, bases de datos, navegadores, para poder establecer cuándo es más conveniente utilizar uno en vez de otro. Así, junto con las formas más tradicionales los organismos públicos deben integrar Internet a una estrategia de comunicación e información apropiada. Si no se dispone de una estrategia de uso, la Internet es utilizada en forma indiscriminada.

Uso “con sentido” implica necesariamente la capacidad de producir contenidos propios y de acceder a contenidos útiles y en el propio idioma.³⁰ El concepto de apropiación social, responde a la pregunta de ¿cómo puede ayudarme, qué uso efectivo puedo hacer de las TIC para resolver este problema? Ello acontece cuando se consigue la resolución de problemas concretos para la transformación de la realidad con la ayuda de las TIC. Ofrecer mejor atención médica a los pacientes; disminuir el tiempo necesario para la consulta de expedientes judiciales poniendo la información “en línea”; coordinar acciones entre grupos diversos para objetivos comunes, dar a conocer el resultado de investigaciones, son algunos ejemplos de apropiación social de Internet.

Cuando se combina el “acceso equitativo”, el “uso con sentido” y la “apropiación social” se vislumbra lo que se denomina “visión social” de Internet, en el sentido de que su utilización se convierte en una herramienta de transformación social, de transparencia y participación al servicio de los ciudadanos.

4.2.5. ALIANZAS ENTRE SOCIEDAD CIVIL Y ONGS ESPECIALIZADAS. IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN RED

Que la utilización de Internet incida en el fortalecimiento de la calidad, oportunidad y transparencia de las políticas públicas dependerá no de Internet en sí misma, sino del tipo de incidencia real que logre tener la ciudadanía apoyada en herramientas electrónicas.

Del análisis³¹ comparativo entre datos de treinta y dos países, surge que el mayor potencial del Gobierno electrónico reside en su posibilidad de operar como una relevante variable “interviniente”, generando condiciones propicias para que otras variables comunitarias (p. ej., “participación ciudadana”, “control social”, “capital social”) catalicen —progresivamente— transformaciones en los propios “factores condicionantes”. La articulación sinérgica de esfuerzos de diversas organizaciones civiles podría inducir, a través de acciones fundadas, coherentes y sostenidas, cierta evolución en aspectos vinculados con la calidad

político-democrática, la probidad pública o la gobernancia. Una forma de crear capacidades para incrementar la participación ciudadana en escalones prioritarios de la política pública, es identificar aliados en el sector público y sumar esfuerzos con el sector privado.

Un camino para vincular las necesidades de los sectores de la población y las políticas públicas, ha sido el trabajo desarrollado por las ONG que trabajan en determinados sectores y que ejercen formas de acción y de presión, canalizando necesidades sociales a través del desafío de traducir la “organización en voz y soluciones”.³²

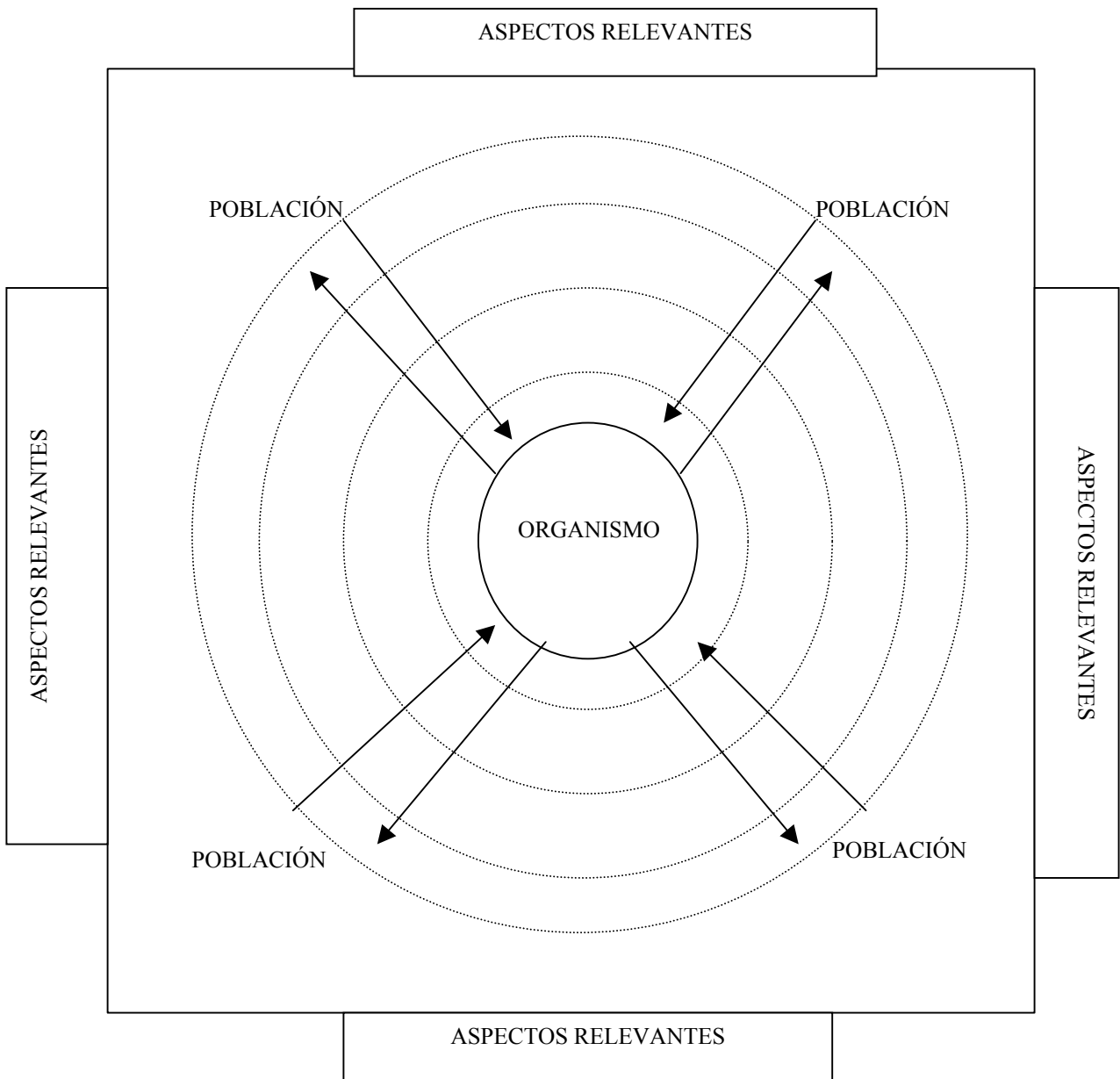
Las alianzas entre estas ONGs representativas de intereses grupales específicos y aquellas que vienen investigando acerca del impacto y desarrollo social de Internet,³³ resultan de valor a fin de fortalecer capacidades propias para la formulación de agendas, ejecución y monitoreo de políticas que incorporen a Internet como herramienta de política pública y con el objetivo expreso de incidencia orientada a ese objetivo.

Internet está actualmente siendo utilizada estratégicamente, para aumentar la incidencia en el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones en el terreno de:

1. la comunicación y la información;
2. la coordinación de acciones conjuntas en agendas de incidencias entre entidades diferentes;
3. el monitoreo y control de los compromisos asumidos por los gobiernos;
4. el seguimiento y control de acciones referidas a recursos destinados a grupos-meta; de leyes recientemente aprobadas, etc.;
5. la cogestión de esas políticas;
6. la facilitación de alianzas regionales.

En este sentido, será relevante la intersección entre la posibilidad de utilización de Internet en las agendas de las distintas instituciones representativas de ciertos sectores de la población y la capacidad de negociación e incidencia que puedan tener en las respectivas agendas de gobierno, ya que éstas no necesariamente comparten los objetivos de aquéllas.

CONCURRENCIA DE NECESIDADES



5. Algunos comentarios y observaciones sobre el estado de situación de Internet y su relación con participación en justicia

La falta de análisis sistemáticos en el tema de estudio y reflexión, hace difícil cuantificar la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones y menos en la efectividad de esas políticas. Ello requeriría un seguimiento desde los procesos de adopción de esas políticas hasta sus efectos y la medición de impacto de sus resultados.

Sin embargo, programas sociales exitosos muestran “participación” como característica principal, de modo que impedirlo priva de una vía maestra en el fortalecimiento de consensos e interacción social en la consolidación democrática. En el campo social las experiencias nos muestran la superioridad en los modelos de políticas públicas que adoptan participación activa sobre otros que las anulan (Banco Mundial, 1994).³⁴

La participación ciudadana en las deliberaciones sobre las políticas públicas permite que más intereses sean tomados en cuenta a la hora de decidir, que la decisión resultante tenga mayor apoyo entre la población y puede reforzar el sentimiento de pertenencia a una comunidad. La participación en la ejecución de las políticas públicas mejora su eficiencia y eficacia, aumenta las probabilidades de éxito y sostenibilidad de las políticas a lo largo del tiempo.³⁵

En materia de justicia, la necesidad de aumentar la participación de la sociedad civil es hoy una preocupación específica entre los propios protagonistas, quienes han observado la falta de participación social en los procesos de reforma de manera permanente. Esta importante ausencia exhibe la paradoja de una gran malestar por la justicia y muy poca presión organizada a favor de su transformación. “La transformación de la justicia no puede dejarse librada a quienes están a cargo de las instituciones del sistema, aunque aún no se sepa cómo otros actores sociales se constituyen en protagonistas de este proceso”.³⁶

La ausencia de muchos de los resultados esperados en los Programas de Reforma Judicial en países de Latinoamérica ha sido ligada al deterioro progresivo de la situación económica y social con aumento de la pobreza e ignorancia junto a otros elementos culturales. La ciudadanía se expresa de este modo débil o ausente.

Aparecen dificultades cuando no existe una sociedad civil fuerte y organizada que pueda jugar un rol relevante de vigilancia, control y fiscalización de los órganos públicos. En este tema la utilización de Internet con el fin de aumentar la participación tampoco refiere en sí mismo grandes aportes.

Los poderes judiciales intentan acciones diferentes, con resultados diversos, sin que existan reglas ni procedimientos comunes. No existe aún entre los operadores de justicia, una discusión abierta y franca ni mucho menos un consenso acerca de cómo hacer para garantizar el acceso adecuado a la información judicial, su publicidad y transparencia cuidando no promover violaciones a la intimidad y privacidad de las personas. Son muy pocas las oportunidades que se ofrecen al individuo a través de Internet, de informar sus preferencias, opiniones, sugerencias, o críticas, y menos claro está aún el tratamiento o incidencia que se les da en caso de recibirlas.

En todos estos supuestos no aparece desde su diseño ni como objetivo específico de su utilización, la comunicación como un proceso de información planificado al servicio de las personas, destinado a establecer canales de comunicación continuos y comprometidos con sus necesidades.

La participación como proceso interactivo abierto, para la construcción de los consensos sociales sin exclusiones disputando sentidos y proyectos con propuestas alternativas respecto del marco de normas legales, son aún una condición a desarrollar y un potencial a descubrir por los poderes judiciales, así como también y en general por los restantes organismos públicos.

Decíamos de la incidencia que, en la utilización de las oportunidades de participación, tiene la fortaleza de la sociedad civil para el ejercicio efectivo de acciones con las que pueda hacer escuchar su voz. El grado de madurez o de labilidad que tenga en el ejercicio de sus derechos también se torna una variable fundamental.

Sin embargo, no encontramos que las TIC muestran hoy en nuestros países su aporte más relevante para coadyuvar con esa misión. Más bien se ha mantenido a un uso limitado a la mejora de las necesidades de los organismos planteándose el objetivo limitado de darle participación a los sujetos, más en carácter de usuarios de un servicio que de ciudadanos sujetos centrales de ese servicio.

En justicia, encontramos que las preocupaciones rondan más en temáticas relativas a cómo proporcionar la información a través de las TIC en un marco que combine la eficiencia con la seguridad jurídica, resultando aún inexplorado el campo de la participación en los escalones más avanzados del control ciudadano; cogestión y autogestión.

Las preocupaciones que intentamos visualizar consideran las políticas sociales participativas instrumentos imprescindibles de acceso a las perspectivas de los involucrados, la reconstrucción de los escenarios psicosociales complejos y el estudio de esos escenarios.

- * Abogada, especializada en Procesos de diálogo y de resolución alternativa de conflictos, entrenadora e investigadora en Fundación Libra, el Ministerio de Justicia de Argentina y el Instituto de Investigación para la Justicia.
- ** Licenciada en Psicología, especializada en Comunicación, Procesos de diálogo y Resolución Alternativa de Conflictos. Investigadora en prácticas sociales en Fundación Libra y Fundación Interfas. Docente, Posgrado Universidad de Buenos Aires, Universidad Nacional de Rosario y universidades de Chile y Brasil.
- ¹ Cfr. BRAUNER, y BRICKMANN: *La sociedad multimedia*, Gedisa, Barcelona, 1996, p. 123.
- ² La primera denominación la desarrolla HABERMAS, especialmente en su *Teoría de la acción comunicativa*, vols. I y II, Taurus, Madrid, 1987; la segunda es de Hamelink.
- ³ UCA SILVA: "Impacto Social de las TIC en el espacio local", en *Internet y sociedad en América Latina y el Caribe*, FLACSO Ecuador-IDRC, Quito, 2001.
- ⁴ PASARA, Luis: "La agenda futura de la justicia en la región", *Revista Sistemas Judiciales*, CEJA, Año 2, n° 4.
- ⁵ CUETO RÚA, Julio C.: "Acerca del *amicus curiae*", *La Ley*, 1988-D-721, Sección Doctrina.
- ⁶ *Ibidem*.
- ⁷ ABREGÚ, Martín, y COURTIS, Christian: "Perspectivas y posibilidades del *amicus curiae* en el derecho argentino" en *La aplicación de los tratados internacionales sobre derechos humanos por los tribunales locales*, 2ª ed., PNUD y Editores del Puerto, Buenos Aires, 1998.
- ⁸ ÁLVAREZ, G.; GREGORIO, C.; GRECO, S., y otros: *Evaluación de la Ley de Mediación y Conciliación. Después del primer año de vigencia*, Konrad Adenauer Stiftung, 1998.
- ⁹ HERNÁNDEZ-LIÉVANO: "Cambios en el sistema de justicia y sociedad civil en Colombia 1991-2002", en *Justicia y Sociedad Civil*, CEJA, 2003.
- ¹⁰ Se realizaron dos "Talleres para la Construcción de Escenarios Futuros" en el que participaron asociaciones civiles, redes de ONG que trabajan en justicia y representantes del Programa de Reforma Judicial del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos.
- ¹¹ SCHNITMAN, D., y SCHNITMAN, J. (comps.): *Nuevos paradigmas en resolución de conflictos, nuevos diseños, nuevos contextos*, Granica, Buenos Aires.
- ¹² Seguimos para este aspecto los análisis de POPKIN, Margaret, en "Esfuerzos para aumentar la independencia e imparcialidad judicial en América latina", *Revista Sistemas Judiciales*, CEJA, Año 2, n° 4.
- ¹³ POPKIN: *ob. cit.*
- ¹⁴ *Ibidem*.
- ¹⁵ Véase "Lucha por la independencia desde adentro", entrevista publicada en *Revista Sistemas Judiciales*, CEJA, Año 2, n° 4.
- ¹⁶ República Dominicana: coalición para una justicia independiente. Varias organizaciones no gubernamentales se unen "por una justicia sin política": Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS); Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE); Asociación Dominicana de Abogados Empresariales (ADAE); Centro de Estudios Sociales Padre Juan Montalvo; Alfalit Dominicana; Centro Dominicano de Asesoría e Investigaciones Legales (CEDAIL); Asociación Americana de Juristas; Participación Ciudadana; Red Centroamericana de jueces, fiscales y defensores por la Democratización de la Justicia (Honduras, Nicaragua, El Salvador, Guatemala y Costa Rica).
- ¹⁷ Sus sitios pueden visitarse en <http://www.ijjusticia.edu.ar/murales/parti.htm>
- ¹⁸ GREGORIO, C. G.; GRECO, S., y BALOISIÁN, J.: "Impacto de las TIC sobre los derechos de la intimidad y privacidad", en *Internet y sociedad en América Latina y el Caribe*, FLACSO Ecuador-IDRC, 2002.
- ¹⁹ Para profundizar acerca de los mecanismos y sistemas que pueden implementarse para mantener las publicaciones informatizadas del Poder Judicial, garantizando el derecho de acceso, información y comunicación de modo rápido y eficiente así como la transparencia, sin favorecer violaciones a los derechos de la intimidad y privacidad de las personas, remitimos al análisis de Gregorio, Greco y Baloisión en el trabajo citado.
- ²⁰ Estos sitios pueden visitarse en <http://www.ijjusticia.edu.ar/sitios.htm>
- ²¹ SRUR, Jorge: "E-Government: El nuevo nombre del Buen Gobierno", *El Observador*, Año 43, n° 513, agosto 2002.
- ²² TESORO, José Luis: "La probidad, el civismo y la equidad como determinantes básicos del desempeño del Gobierno Electrónico", *Revista Probidad* 21 (2003) <http://www.revistaprobidad.info/021/002.html>
- ²³ Análisis del impacto del uso de las TIC en los municipios en Chile, en UCA SILVA: "Impacto social de las tecnologías de información y comunicación en el espacio local", en *Internet y sociedad en América Latina y el Caribe*, FLACSO Ecuador-IDRC, Quito, 2001.
- ²⁴ MARTÍNEZ, Juliana: "Internet y políticas públicas socialmente relevantes", en *Internet y sociedad en América Latina y el Caribe*, FLACSO Ecuador-IDRC, Quito, 2002.
- ²⁵ CASTELLS, Manuel: "Internet, libertad y sociedad: una perspectiva analítica", Lección inaugural del curso académico 2001-2002 de la UOC. http://www.uoc.edu/web/esp/launiversidad/inaugural01/intro_conc.html
- ²⁶ UCA SILVA: "Impacto social...", *cit.*
- ²⁷ BARLARO, Ariel: *La brecha digital y la brecha social en la Argentina*.
- ²⁸ TESORO: *ob. cit.*
- ²⁹ LAHERA, E.: "Comunicación y políticas públicas", en *Comunicaciones. Nuevos umbrales*. Santiago de Chile, Departamento de Difusión de la Secretaría de Comunicación y Cultura, Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- ³⁰ GÓMEZ, Ricardo, y MARTÍNEZ, Juliana: *Internet... ¿Para qué?*, San José, IDRC-Acceso, (2001).

- ³¹ TESORO: ob. cit.
- ³² MARTÍNEZ: “Internet y políticas públicas...”, cit.
- ³³ Organizaciones vinculadas en red para investigar acerca de Internet al servicio del desarrollo www.idrc.ca/pan/partners; www.funredes.org/mistica; www.elmostrador.cl.
- ³⁴ DEEPA NARAYAN: *The contribution of People's Participation*, World Bank, 1994.
- ³⁵ KLIKSBERG, Bernardo: “Capital social y cultura”, BID-INTAL, Documento de Divulgación 7, 2000. KLIKSBERG, B.; STIGLITZ, J. E.; SEN, A.: *Ética y desarrollo. La relación marginada*, El Ateneo, Buenos Aires, 2002.
- ³⁶ PÁSARA: ob. cit., nota 4.