

# ÍNDICE DE SERVICIOS JUDICIALES EN LÍNEA

2015



**IDRC | CRDI**

International Development Research Centre  
Centre de recherches pour le développement international

Canada



## Contenido

Presentación Director Ejecutivo CEJA.....	3
Introducción.....	4
I. El ISJL: concepto y estructura.....	6
1. Indicador de Tiempo de Respuesta (ITR). ....	7
2. Indicador de Evolución de Sitios Web (IES). ....	8
3. Indicador de Contenido (IC).....	9
4. Indicador de Tecnología (IT). ....	9
II. Países evaluados.....	11
III. Definición de problemas justiciables .....	12
1. Resarcimiento por bienes defectuosos (Derecho de consumidor).....	13
2. Falta de pago de soporte de menores (Cobro de alimentos).....	13
3. Cobro de pequeña deuda .....	14
4. Cobro de remuneraciones laborales (Derecho laboral) .....	14
IV. Resultados Generales ISJL 2015 .....	16
V. Resultados comparativos ISJL versión 2011-2015.....	17
VI. Colombia y Costa Rica, países con mayores niveles de cumplimiento con el ISJL .....	19
VII. Resultados generales por indicador y comparativo 2011-2015.....	21
1. Resultados generales Indicador Tiempo de Respuesta (ITR).....	23
2. Resultados generales indicador Evolución de Sitios Web (IES) .....	27
3. Resultados generales Indicador de Contenido (IC) .....	31
4. Resultados generales Indicador de Tecnología (IT) .....	35
VIII. Resultados por sub indicadores .....	38
1. Sub Indicadores de Tiempo de Respuesta (ITR). ....	39
1.1 Sub-indicador Tiempo de Respuesta de Contenido (Valor Real en Hrs.) .....	39
1.2 Sub-indicador respuesta automática. ....	40
2. Sub Indicadores de Evolución de Sitios Web (IES). ....	44
2.1 Sub-indicador Emergente. ....	44
2.2 Sub-indicador Mejorado.....	44
2.3 Sub-indicador Transaccional.....	45
2.4 Sub-indicador Conectado. ....	45
3. Sub Indicadores de Contenido (IC).....	50
3.1 Sub-indicador de utilidad de los contenidos del sitio web. ....	50
3.2 Sub-indicador asistencia al usuario/a para la tramitación de su caso.....	50
3.3 Información complementaria de Apoyo y Orientación general. ....	51
4. Sub Indicadores de Tecnología (IT). ....	54

4.1 Sub-Indicador Acceso al Sitio web de la Institución.....	55
4.2 Sub-Indicador Usabilidad y accesibilidad.....	55
4.3 Sub-Indicador Cumplimiento de Estándares W3C.....	55
IX. Resultados generales por caso.....	60
X. Conclusiones.....	65
Anexo I: Guía de definición de variables y modificaciones metodología.....	67
INTRODUCCIÓN.....	68
A. Indicador de Tiempo de Respuesta (ITR).....	69
A.1 Sub-indicador Tiempo de Respuesta de Contenido (Valor Real en Hrs.).....	70
A.2 Sub-indicador respuesta automática.....	71
B. Indicador de Evolución de Sitios Web (IES).....	72
B.1 Sub-indicador Emergente.....	73
B.2 Sub-indicador Mejorado.....	74
B.3 Sub-indicador Transaccional.....	76
B.4 Sub-indicador Conectado.....	79
C. Indicador de Contenido (IC).....	81
C.1 Sub-indicador de utilidad de los contenidos del sitio web.....	82
C.2 Sub-indicador asistencia al/la usuario/a para la tramitación de su caso.....	83
C.3 Información complementaria de Apoyo y Orientación general.....	85
D. Indicador de Tecnología (IT).....	87
D.1 Sub-Indicador Acceso al Sitio Web de la Institución.....	88
D.2 Sub-Indicador Usabilidad y accesibilidad.....	89
D.3 Sub-Indicador Cumplimiento de Estándares W3C.....	93
Método de cálculo valor final.....	96
A. Método de cálculo por caso.....	96
B. Método de cálculo de cada indicador.....	97
C. Método de cálculo de cada sub - indicador.....	98
Anexo II: Sitios Web consultados.....	101

## Presentación Director Ejecutivo CEJA

---

El año 2010 el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA), gracias al apoyo del *International Development Research Centre (IDRC)*, de Canadá, comenzó la ejecución del proyecto denominado *El Impacto de las Tecnologías de Información en el Acceso a la Información Judicial y a la Justicia por parte de la Ciudadanía*. El objeto del proyecto fue mejorar el desarrollo y diseminación de conocimiento relativo al rol de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en el sector justicia, y así apoyar los procesos de reforma judiciales en las Américas, desde la perspectiva de los/as usuarios/as.

Una de las principales actividades que se llevó a cabo en el marco de este proyecto fue la creación y aplicación de un indicador que tuviera por objeto fomentar y promover la utilización de las TIC's, particularmente internet, como una vía para incrementar el nivel de acceso a la justicia de sus usuarios/as y cambiar la manera en que las instituciones del sector interactúan con la ciudadanía. Fue así como CEJA elaboró el Índice de Servicios Judiciales en Línea (ISJL) cuya primera versión fue presentada en el año 2012. El objetivo de este primer índice e informe, fue constituirse en una herramienta para el fortalecimiento y mejoramiento de las instituciones del sector justicia en su relación con los/as usuarios/as a través de sus plataformas virtuales, mediante una sana competencia entre los países de la región americana.

Luego de cuatro años, nuevamente hemos contado con el apoyo de *International Development Research Centre (IDRC)*. En esta ocasión, en el contexto del proyecto *Mecanismos Alternativos al Proceso Judicial para favorecer el Acceso a la Justicia en América Latina*, presentamos la segunda versión del Índice de Servicios Judiciales en Línea (ISJL). El levantamiento de información se llevó a cabo entre de agosto y noviembre del año 2015. La evaluación de información y la aplicación del ISJL, se desarrolló entre agosto y noviembre de 2015. En este trabajo participó un equipo de ocho investigadores de CEJA y un consultor experto. Se evaluaron 130 sitios web de 32 países miembros de la organización de Estados Americanos (OEA), como Poderes Judiciales, Oficinas de asistencia legal, municipalidades, defensorías, entre otros.

Esta segunda versión del ISJL tiene como primer objetivo dar a conocer el comportamiento de los países ya evaluados el año 2011, tanto a nivel general como por cada uno de los indicadores aplicados. Estos resultados constituyen una base para identificar el estado actual de los países en relación a los servicios y sitios web evaluados. Asimismo, esta segunda versión del ISJL permite identificar aquellos aspectos que requieren mejorar. Un segundo objetivo es conocer la tendencia seguida en la región y cómo se ha avanzado en el acceso a internet y qué relación existe entre este dato y los servicios que ofrecen las instituciones que han sido evaluadas.

Como organismo internacional que apoya los procesos de transformación de la justicia en la región, queremos que a partir de este Índice de Servicios Judiciales en Línea, los países de la región continúen avanzando en la incorporación de las TIC's en el sector justicia, compartan e intercambien aquellas buenas prácticas que se han generado, con el objetivo de proveer los métodos más adecuados, accesibles y expeditos para la resolución de conflictos para todas y todos en La Américas.

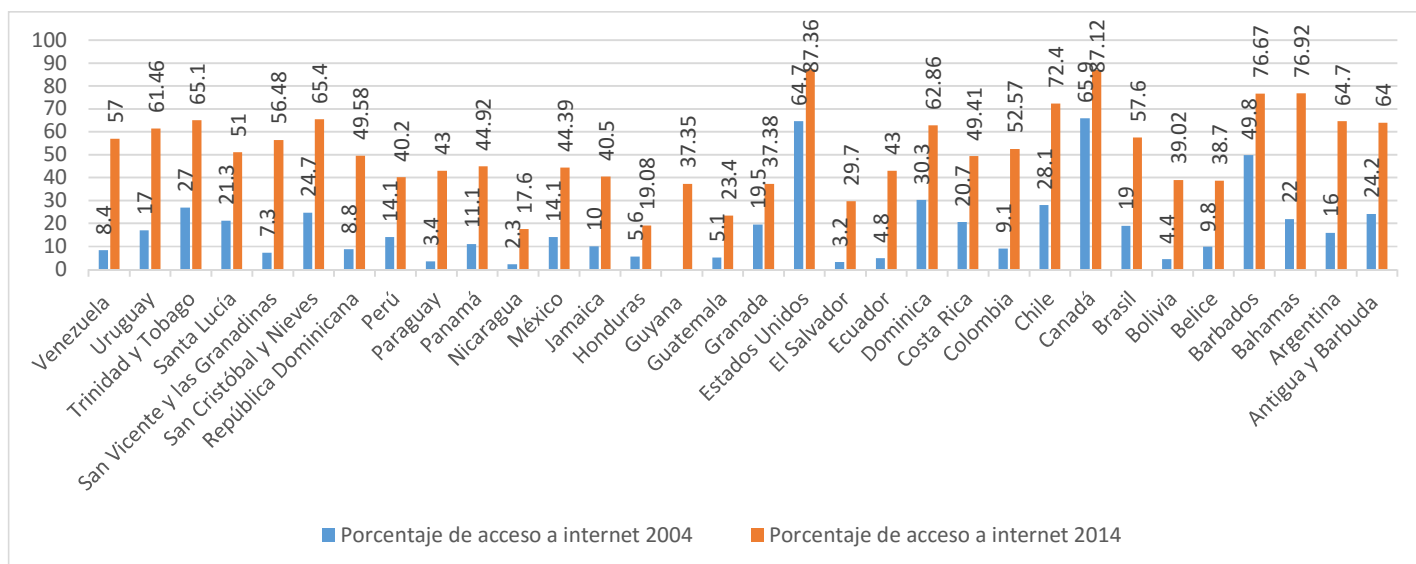
Jaime Arellano Quintana

## Introducción.

El uso de tecnologías de la información y comunicación (en adelante TIC's) ha sido un medio que poco a poco se ha incorporado para contribuir a mejorar la relación entre el Estado y el/la ciudadano/a en varios ámbitos. Tal como se describió en la primera versión de este informe (2011), la aplicación del *E-Government* como una tendencia que surge debido al impacto que tuvo en asuntos de comercio electrónico privado, fue una de las primeras manifestaciones de los efectos favorables de incluir las TIC's como un medio de comunicación con el/la ciudadano/a. A partir de ello, actualmente ha aparecido con fuerza el concepto de *E-Justice* que busca incorporar TIC's en el sector justicia para convertirse en una herramienta eficaz en la resolución de conflictos.

Tomando en cuenta estos conceptos es relevante conocer preguntarnos: si los Estados están implementando nuevas herramientas tecnológicas para los fines ya expuestos, ¿en qué medida accedemos a internet en la región? Para responder esta pregunta, a continuación presentamos un gráfico que ilustra cómo han evolucionado los/as usuarios/as a internet en América Latina y el Caribe en los últimos 10 años.

**Tabla 1: Usuarios/as de internet por cada 100 personas**



**Fuente: Banco Mundial.**

De estos datos se desprende que todos los países han aumentado su número de usuarios/as en la última década. Así, para el año 2004 el promedio de usuarios/as de internet era de 18,4 por cada 100 personas, mientras que para 2014 esta cifra se incrementó hasta llegar a 51,7 usuarios/as.

Si bien esta afirmación demuestra un comportamiento general, es posible identificar algunas diferencias. Destacan de la muestra Estados Unidos, Canadá, Barbados, Bahamas que presentan cifras por sobre las 70 usuarios/as por cada 100 personas; no obstante existe otro grupo de países con datos muy inferiores como es el caso de Nicaragua (17,6), Honduras (19,8), Guatemala (23,4) y El Salvador (29,7).

Esta brecha digital, esto es, “la separación entre quienes tienen acceso efectivo a las tecnologías digitales y de la información, en particular a internet, y quienes tienen un acceso muy limitado o carecen de él”, ha sido un tema de especial preocupación para organismos internacionales de derechos humanos. Así, Naciones Unidas ha

establecido que una de las medidas para ampliar el acceso a internet es cerrar esta brecha digital, la que no está solamente relacionada con la disponibilidad del acceso a internet, sino también con la calidad, la información y los conocimientos técnicos necesarios para que el acceso a internet sea útil y provechoso para los/as ciudadanos/as.<sup>1</sup>

En este contexto el Índice de Servicios Judiciales en Línea (en adelante ISJL) nace con el objetivo de evaluar la respuesta del sistema de justicia frente a situaciones concretas en las que un/a ciudadano/a requiere acceder a la justicia por medio de un sitio web estatal. Tal como veremos a continuación, el objetivo de este indicador es ponerse en el rol de un/a usuario/a que frente a un determinado problema justiciable, recurre a un sitio web estatal vinculado a éste con la finalidad de encontrar información que le permita recibir orientación sobre qué hacer, dónde hacerlo, cómo hacerlo, y en el mejor de los casos poder resolver su problema mediante el mismo sitio web.

Ahora bien, ¿cómo logramos este objetivo? El ISJL está compuesto por una serie de indicadores, sub indicadores y variables que nos permiten evaluar cada sitio web mediante la metodología que a continuación describiremos. Por tal motivo, este indicador evalúa y no califica, con el objetivo de entregar retroalimentación, explicando el estado en que se encuentra cada país y hacia dónde debería apuntar para avanzar. A raíz de esto, busca fomentar y promover prácticas que otorguen mayor incorporación de TIC's al sector justicia; mayor interacción entre el Sistema de Justicia y las personas, para con ello obtener un mayor acceso a la justicia mediante métodos alternativos al proceso judicial.

Luego de cuatro años, y nuevamente con el apoyo de *International Development Research Centre (IDRC)*, y en el contexto del proyecto *Mecanismos Alternativos al Proceso Judicial para favorecer el Acceso a la Justicia en América Latina*, presentamos la segunda versión del Índice de Servicios Judiciales en Línea. El período de aplicación y levantamiento de información para su elaboración se llevó a cabo entre los meses de agosto y noviembre del año 2015, con el apoyo y participación de un equipo de ocho investigadores/as y un consultor experto.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Naciones Unidas. Asamblea General. Las tecnologías de la información y las comunicaciones para el desarrollo. A/RES/66/184, de 6 de febrero de 2012.

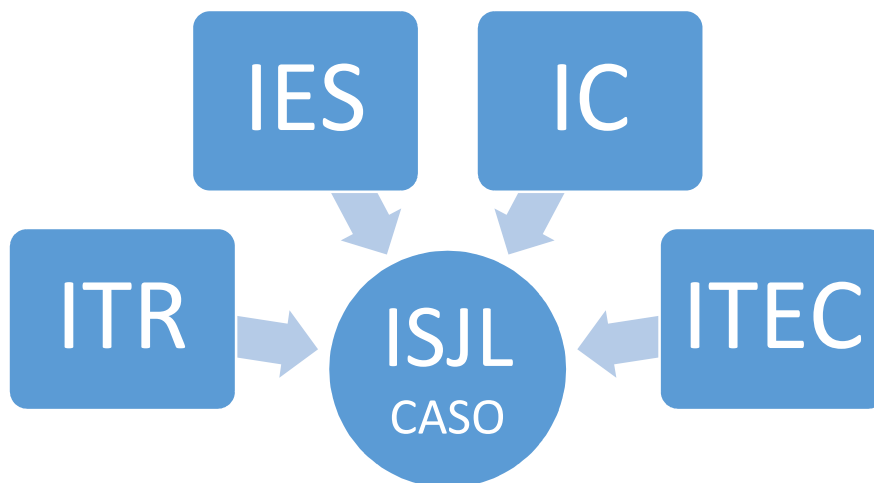
<sup>2</sup> El desarrollo de esta versión fue llevada a cabo bajo la coordinación general de la Investigadora Marcela Zúñiga en conjunto con los Investigadores Vanessa Doren y Juan José Martínez, y el consultor Cristián Hernández. Junto a ellos, se conformó un equipo de trabajo para la aplicación del Indicador conformado por: Rucsandra Moisa, Jorge Orrego, Claudio Fredes, Constanza Aliste y Francisca Vallejos. A todos/as ellos/as nuestros más sinceros agradecimientos.

# I. El ISJL: concepto y estructura

El ISJL es un indicador que tiene como objetivo medir las respuestas que instituciones vinculadas al sector justicia generan frente al requerimiento de un/a usuario/a que acude a sus respectivos sitios web en búsqueda de información y orientación para la resolución de un determinado problema justiciable. De esta manera busca fomentar y promover el uso de tecnologías de la información y comunicación, como un medio para incrementar el acceso a la justicia de estos/as usuarios/as.

A partir de ello, el ISJL está compuesto, a su vez, por una serie de indicadores y sub-indicadores que son aplicados para cuatro problemas justiciables que han sido previamente definidos. Estos indicadores se sujetan a una ponderación que responde a una priorización de los mismos, tal como se señala a continuación:

Indicador por caso (ISJL por Caso)	Ponderación
ITR - Indicador de Tiempo de Respuesta	15%
IES - Indicador Evolución de Servicios Web	30%
IC - Indicador de Contenido	30%
IT - Indicador de Tecnología	25%
Total	100%



El resultado individual para cada caso, que llamaremos **ISJL por Caso**, resulta de calcular el valor de cada indicador, según su ponderación, y luego es sumado con los resultados obtenidos de la misma forma en los otros tres casos. Estos cuatro resultados del ISJL por Caso son promediados y ello permite obtener el valor final por país del ISJL.



Además, cada uno de los indicadores cuenta con sub-indicadores a los cuales se les ha asignado una ponderación específica en cada caso que iremos describiendo en la medida que avanza el informe. Para quienes requieran una descripción en detalle de las variables de cada sub indicador, hemos destinado un anexo al final de este informe.

Luego de este marco de referencia, a continuación presentamos una descripción general de los cuatro indicadores, para después conocer los resultados generales de esta segunda versión.

## 1. Indicador de Tiempo de Respuesta (ITR).

### ❖ Objetivo

El objetivo de este indicador es medir el tiempo de respuesta que una institución tarda en tener un primer contacto con el/la ciudadano/a que acude a su sitio web en búsqueda de información. De esta manera, se otorga puntaje tanto por la existencia de una respuesta automática donde conste que la solicitud enviada ha sido recibida (o un equivalente), como por la efectiva recepción de un primer contacto en relación al caso en concreto, aun cuando no implique la resolución final de la consulta.

### ❖ Forma de medición

Para evaluar este indicador, se envía una consulta asociada al caso de estudio (por email, formulario de contacto u equivalente publicado en el sitio) y se mide el tiempo transcurrido entre ese envío y la recepción de una respuesta. Luego, se chequea si el sitio entrega una respuesta automática y se contabiliza el número de horas totales que demora el/la usuario/a en recibir una respuesta, sin contabilizar los fines de semana. La aplicación de este indicador parte del supuesto de que los sitios web evaluados cuentan con al menos un email o formulario para recibir consultas de los/as usuarios/as.

La solicitud es enviada con el nombre de una persona miembro del equipo de investigación de manera de tener un correo válido donde obtener respuesta (de manera aleatoria), y es referida al caso en concreto por el cual se consulta.



Tal como veremos más adelante, este indicador cuenta con dos sub indicadores que miden los aspectos antes mencionados, esto es, el envío de una respuesta automática y el tiempo que la institución tarda en entregar una respuesta a la conducta enviada.

## 2. Indicador de Evolución de Sitios Web (IES).

### ❖ **Objetivo**

Este indicador mide el estado de evolución de los sitios evaluados en relación a los servicios que son ofrecidos y los problemas justiciables por los que se consulta. Para ello se verifica la existencia de una serie de elementos que componen los cuatro estados de evolución Web que plantea Naciones Unidas mediante su *Global E-Government Readness Index*: Emergente, Mejorado, Transaccional y Conectado. El indicador se estructura en base a estos cuatro estados, siendo cada uno de ellos a su vez un sub indicador.

Así, los sitios web que presentan este primer estado “Emergente”, se caracterizan por contar con información sobre políticas públicas institucionales, leyes, regulaciones, documentos y servicios ofrecidos, información de fácil acceso para el/la ciudadano/a.

La segunda etapa de evolución de los sitios web es denominada “Presencia Mejorada”, en la cual ya existe una comunicación de una o dos vías entre el Estado y los/as ciudadanos/as. Son sitios que cuentan con formularios descargables, tienen capacidad de audio y video, entre otros elementos. Luego, encontramos el estado “Transaccional”, que permite la comunicación a dos vías. Incluye por ejemplo, la opción de realizar pagos, solicitar certificados, enviar formularios en línea, entre otras interacciones.

Finalmente, la cuarta etapa o estado es el “Conectado”, que representa un nivel más sofisticado en sus servicios. Así por ejemplo, el Estado interactúa directamente con el/la ciudadano/a por medio de procesos deliberativos y participativos. Se observa un importante nivel de interoperabilidad entre los servicios del Estado, cuestión que permite que al solicitar un trámite en específico, el/la ciudadano no deba adjuntar aquella documentación que puede estar contenida en algún organismo estatal, tales como certificados de nacimiento, deudas, u otros similares. También es posible observar procesos de votación, consultas públicas, y contar con la posibilidad de descargar datos abiertos en formatos Excel y/o CSV.

Los sitios web son evaluados según los diferentes criterios asociados a dicho indicador. Esta evaluación no implica una categorización de sitios, sino que pretende establecer una hoja de ruta para la mejora continua de los mismos en base a un listado de buenas prácticas asociado a cada estado de evolución y a cada problema justiciable en concreto.

### ❖ **Forma de medición**

Para su evaluación, se aplica un *checklist* cuyas respuestas son de carácter binario (si/no) para cada sub-indicador que lo compone (que corresponde a cada uno de estos estados de evolución) y de acuerdo a la perspectiva de cada problema justiciable o caso de estudio en su conjunto.

Este indicador parte de la base de que todas las instituciones relacionadas con el caso que se investiga tienen un sitio web y clasifican en al menos uno de los cuatro estados de evolución, determinados según los diferentes criterios asociados a dicho indicador de Naciones Unidas.

Como se señaló con anterioridad, el objetivo -más que encasillar a un sitio determinado en uno u otro estado de desarrollo de gobierno electrónico- es caracterizar los distintos elementos que contiene de acuerdo a la clasificación que permite a su vez, fomentar distintos niveles de interacción entre las instituciones y los/as ciudadanos/as.

Cabe señalar que en su primera versión, en el caso de que en un determinado país existiera más de una institución vinculada a la solución del problema justiciable evaluado. y por lo tanto hubiera más de un sitio web a evaluar bajo estos parámetros- se aplicó el *checklist* aludido para cada sitio web evaluado y para cada caso de estudio o problema; luego, esos resultados fueron promediados. Sin embargo, para versiones futuras se recomendó que las variables que componen cada estado de evolución web fueran respondidas en base a la evidencia encontrada en los sitios evaluados, que fueron identificados por problema justiciable en su conjunto. Ello derivó en la modificación de algunas de las variables a medir dentro de cada sub-indicador, para esta segunda versión, como será posible apreciar en detalle en el anexo I de este informe.

### 3. Indicador de Contenido (IC).

#### ❖ Objetivo

Este indicador tiene por objetivo medir la utilidad de la información y de la asistencia a los/as usuarios/as sobre la base de contenidos mínimos y específicos relacionados con cada caso de estudio que debieran estar presentes en los sitios Web asociados a la resolución de los problemas en estudio.

#### ❖ Forma de medición

El indicador se estructura en base a tres sub-indicadores: Utilidad de los contenidos del sitio web; Asistencia al Usuario para la tramitación de su caso; e Información complementaria de apoyo y orientación general.

Los sitios web son revisados por los evaluadores por medio de una verificación visual de la existencia de algunos contenidos mínimos y el funcionamiento básico de servicios de información u otros elementos de asistencia básicos a la hora de resolver cada uno de los problemas justiciables.

Para cada sub-indicador se aplica un *checklist* de variables cuyas respuestas serán de carácter binario (sí/no), aplicando cada criterio bajo la perspectiva del caso en estudio. Cada sub-indicador tiene un peso y valor diferente, que serán el reflejo de una priorización.

### 4. Indicador de Tecnología (IT).

#### ❖ Objetivo

El objetivo de este indicador es evaluar un conjunto de buenas prácticas tecnológicas que deberían estar presentes en los sitios web evaluados, y que contribuyen al mejoramiento en el acceso a la información y servicios que ofrecen las instituciones a través de éstos. Por ello, este indicador es una excepción al enfoque de cada caso particular, toda vez que sus preguntas son generales respecto al sitio y más bien de carácter técnico.

## Forma de medición

Los sitios Web o servicios en línea relacionados con el caso de estudio son sometidos a una verificación de pautas y estándares de usabilidad, esto es, qué tan fácil resulta utilizar el sitio web y encontrar la información en él, y también pautas de accesibilidad, que hacen referencia a su capacidad de presentar diversos contenidos a personas que presentan algún tipo de discapacidad.

Además, los sitios son evaluados de acuerdo a los estándares de la *World Wide Web Consortium (W3C)*, que tienen una serie de validadores automáticos que arrojan la cantidad de errores que pudiera contener cada sitio en relación a una serie de categorías que serán descritas en la sección de los sub – indicadores.

De esta manera, el indicador está compuesto por tres sub-indicadores, estos son: Acceso al sitio web de la institución; Usabilidad y Accesibilidad; y Cumplimiento de estándares W3C. Para cada sub-indicador se aplicará un *checklist* de variables cuyas respuestas serán de carácter binario (sí/no), y respecto del último de éstos, se aplica una normalización de datos que se explica en el anexo I.

Tras explicar el contenido de los cuatro indicadores que componen el ISJL, a continuación presentaremos los países a ser evaluados y los casos mediante los cuales fueron evaluados.

## II. Países evaluados

---

La aplicación del Índice se limita a los países miembros de la OEA. De esta manera, nos deja con la siguiente lista para esta versión, en orden alfabético: <sup>3</sup>

1. Antigua y Barbuda
2. Argentina
3. Bahamas
4. Barbados
5. Belice
6. Bolivia
7. Brasil
8. Canadá
9. Chile
10. Colombia
11. Costa Rica
12. Dominica
13. Ecuador
14. El Salvador
15. Estados Unidos
16. Granada
17. Guatemala
18. Guyana
19. Honduras
20. Jamaica
21. México
22. Nicaragua
23. Panamá
24. Paraguay
25. Perú
26. República Dominicana
27. San Cristóbal y Nieves (Saint Kitts and Nevis)
28. San Vicente y las Granadinas (Saint Vincent and the Grenadines)
29. Santa Lucía
30. Trinidad y Tobago
31. Uruguay
32. Venezuela

En el caso de los **países federales, Argentina, Brasil, Canadá, Estados Unidos y México**<sup>4</sup>, la medición se realiza de manera diversa. Para la primera versión del ISJL, estos fueron seleccionados de acuerdo a 3 criterios: capital, estado con mayor población y estado con menor PIB Per cápita. No obstante, para la segunda versión del ISJL, se ha optado por modificar uno de los criterios, quedando compuestos de la siguiente forma: **capital, estado**

---

<sup>3</sup> Cuba, Estado miembro de la OEA, se encuentra suspendido desde 1962 por la Asamblea General, por lo cual no se incluyen en esta versión del Índice. Para esta versión se decidió no evaluar Surinam y Haití.

<sup>4</sup> Se exceptúa Venezuela por que aun cuando este sea un país federal, el sistema de justicia es único para todo el territorio.

**con mayor población y estado con menor población.** De esta manera, los estados/provincias evaluados en esta versión fueron los siguientes:

❖ **Argentina:**

- Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Provincia de Buenos Aires
- Provincia de Tierra del Fuego

❖ **Brasil:**

- Brasilia
- Sao Paulo
- Roraima

❖ **Canadá:**

- Ottawa
- Ontario
- Isla Príncipe Eduardo

❖ **Estados Unidos:**

- Distrito de Columbia
- California
- Wyoming

❖ **México:**

- México D.F
- Estado de México
- Colima

De esta manera, el valor obtenido por cada país evaluado es el promedio obtenido de la aplicación individual de cada indicador.

### III. Definición de problemas justiciables

---

El eje central del ISJL se define por medio de los problemas justiciables mediante los cuales se procede a evaluar cada sitio web en particular. Estos casos hacen referencia a materias no penales, seleccionadas en base a una serie de estudios sobre necesidades jurídicas insatisfechas con el objetivo de identificar cuáles eran los problemas más recurrentes en la ciudadanía. Los estudios tomados en consideración fueron *The Legal Problems of Everyday Life, The Nature, Extent and Consequences of Justiciable Problems Experienced by Canadians*<sup>5</sup>, realizado por el Gobierno de Canadá en 2009; *Northern Ireland Legal Needs Survey*<sup>6</sup>, realizada en 2006; *National*

---

<sup>5</sup> Disponible en: [http://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/csj-sjc/jsp-sjp/rr07\\_la1-rr07\\_a1/rr07\\_la1.pdf](http://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/csj-sjc/jsp-sjp/rr07_la1-rr07_a1/rr07_la1.pdf)

<sup>6</sup> Disponible en: <https://www.dojni.gov.uk/sites/default/files/publications/doj/northern-ireland-legal-needs-survey-report-2006.pdf>

*Survey of Unmet Legal Needs and Access to Services*<sup>7</sup>, realizada por Legal Services Agency en 2006; y, *The Justice Gap: The Unmet Legal Needs of Low-Income Utahns*<sup>8</sup>, realizado en 2007.

Para esta segunda versión, se tomaron en cuenta los mismos problemas justiciables. Sin embargo, esperamos para la tercera versión contar con estudios regionales sobre necesidades jurídicas insatisfechas. En virtud de todo lo anterior es que se decidió que los problemas justiciables sobre los que se va a aplicar el ISJL serían los siguientes:

**Tabla 2: Problemas justiciables evaluados**

Caso 1: Resarcimiento por bienes defectuosos
Caso 2: Falta de pago de soporte de menores
Caso 3: Cobro de pequeña deuda
Caso 4: Cobro de remuneraciones laborales

Fuente: Elaboración propia

## 1. Resarcimiento por bienes defectuosos (Derecho de consumidor).

Alberto Ríos, mayor de edad y de profesión enfermero, concurre a una tienda llamada “Cámaras Konan” ubicada en un establecimiento comercial de su ciudad donde compra una cámara fotográfica digital de igual nombre, y por la que paga una la cantidad de USD \$300.

Luego, al llegar a su casa o domicilio, desempaca el producto y lee en el manual el modo de instalar baterías y de utilizar la cámara. Al intentar usarla por primera vez, se percató que el aparato no enciende. De esta manera, Alberto, al considerar que el aparato por el cual ha pagado dinero presenta desperfectos que él considera de origen (ya que no hizo más que desempacarlo e intentar usarlo de acuerdo al manual del producto), concurre al centro comercial para devolverlo a “Cámaras Konan”, donde le señalan que no aceptan devoluciones.

Producto de lo anterior, el Sr. Ríos se siente perjudicado y quiere ser resarcido por las molestias sufridas y que de alguna manera, se corrija la situación (no tiene claro qué tipo de resarcimiento desea, sino sólo que desea que a quien le compró el producto le responda.)

Frente a esta situación, el/la ciudadano/a va en busca de información y de mecanismos que le permitan accionar frente a la institución o ente que corresponda, se sienta frente a su computador y navega en la Internet buscando ayuda....

## 2. Falta de pago de soporte de menores (Cobro de alimentos).

Ana Martínez, mayor de edad y de profesión profesora se divorció hace 5 años del Sr. Leonardo Bollo, mayor de edad y de profesión ingeniero. La Sra. Martínez, tiene la custodia de los dos hijos que resultaron del matrimonio, Mateo de 10 años y Francisco de 8 años. En dicha oportunidad, y producto de lo anterior, se acordó que el Sr.

<sup>7</sup> Disponible en: <http://www.justice.govt.nz/services/legal-help/legal-aid>

<sup>8</sup> Disponible en: <https://www.utahbar.org/utah-bar-journal/article/the-justice-gap-the-unmet-legal-needs-of-low-income-utahns/>

Bollo tiene que pagarle a la Sra. Martínez un monto fijo mensual a modo de aporte para la mantención de sus hijos mientras sean menores de edad.

En el último año, el Sr. Bollo comenzó atrasarse con los pagos mensuales y cuando si lo hacía, no cubría el monto total. En los últimos tres meses, no ha contribuido en nada para cubrir los gastos de mantención de los hijos, lo que pone a la Sra. Martínez en una situación muy precaria. Debido a esto, ella busca una manera de solicitar los fondos debidos y tomar los resguardos para evitar situaciones similares en el futuro.

Frente a esta situación, la ciudadana va en busca de información y de mecanismos que le permitan accionar frente a la institución o ente que corresponda, se sienta frente a su computador y navega en la Internet buscando ayuda....

### 3. Cobro de pequeña deuda.

Rosa Pérez, mayor de edad y de profesión asesora de hogar. La vecina de más de veinte años de la Sra. Pérez es la señorita Maryorit Apablaza, mayor de edad y de profesión costurera. Durante un largo tiempo, estas vecinas han mantenido una buena relación y siempre se han ayudado mutuamente.

Hace un año hubo un invierno muy frío que ocasionó que la Sra. Pérez debiera ser internada en el Hospital "Salud Ciudadana", ubicado en la misma ciudad, con una neumonía grave. Mientras estaba hospitalizada, las cañerías de la casa de su vecina, la Sra. Apablaza, se rompieron causando serios daños a la propiedad. Dada la amistad que había entre ambas, y a pesar de los gastos médicos que debía cubrir la señora Pérez producto de su enfermedad, esta accedió a prestar dinero a la Sra. Apablaza para poder reparar su casa. El monto acordado fue de USD \$700, el cual debía ser pagado a la Sra. Pérez dentro de seis meses.

Pasada la fecha de pago, y luego de varios meses desde que la Sra. Pérez le hiciera el préstamo a la Sra. Apablaza, esta no le ha pagado nada. Entre tanto, el negocio de sastrería de la Sra. Apablaza ha crecido considerablemente, y de hecho, hace seis meses le ha permitido adquirir un auto usado para repartir los productos de su trabajo. Cuando la Sra. Pérez intentó de cobrar la deuda, la Sra. Apablaza la ignoró. Producto de ello, ahora la relación entre las vecinas está completamente destrozada porque a la Sra. Pérez le gustaría recuperar los USD \$700 que le prestó a la Sra. Apablaza.

Frente a esta situación, la ciudadana va en busca de información y de mecanismos que le permitan accionar frente a la institución o ente que corresponda, se sienta frente a su computador y navega en Internet buscando ayuda...

### 4. Cobro de remuneraciones laborales (Derecho laboral)

Roberto Ferrari, mayor de edad y de profesión mecánico. El Sr. Ferrari lleva siete años trabajando como mecánico en Autos, Ltda (en adelante Autos).

Hace casi dos años atrás, Autos sufrió una crisis económica que motivó a tomar medidas de ajuste. De esta manera, y dado que se anticipaba que el mercado se recuperaría en un año, en vez de despedir a algunos de sus cincuenta empleados, Autos les solicitó llegar a un acuerdo para rebajarles los sueldos a todos los empleados

por un 15% por el lapso de un año, con la promesa de que al final de ese año, los sueldos volverían a la normalidad. Todos los empleados, incluyendo al Sr. Aranguen, estuvieron de acuerdo y se bajaron los sueldos.

Pasó el año, pero el sueldo del Sr. Aranguen solamente se recuperó en un 5%. Cuando reclamó la primera vez ante el gerente de la empresa, se le dijo que hubo un error y que se arreglaría en seguida. Pasaron tres meses y reclamó otra vez. Esta vez se le explicó que la compañía aún no le podía pagar su sueldo original. Al día siguiente se anunciaron bonos para los gerentes de Autos como remuneración por el año espectacular en ventas.

Entonces el Sr. Aranguen piensa que Autos le debe la diferencia en sueldo (el 10% de su sueldo original que nunca recuperó) por los últimos 4 meses de trabajo.

Frente a esta situación, el/la ciudadano/a va en busca de información y de mecanismos que le permitan accionar frente a la institución o ente que corresponda, se sienta frente a su computador y navega en Internet buscando ayuda...

Ahora bien, luego de esta descripción general de la metodología, a continuación presentaremos los resultados generales de esta segunda versión. Para ello se presentan dos gráficos: el primero de ellos expondrá los resultados generales al año 2015 y el segundo, mostrará cuáles son los resultados comparativos entre esta segunda versión y la primera, destacando aquellos países que obtuvieron las mejores puntuaciones para el 2015. Acto seguido, se presentarán los resultados generales y comparativos de cada uno de los indicadores, para luego revisar sus respectivos sub indicadores y resultados, finalizando con los datos correspondientes a los cuatro casos evaluados.

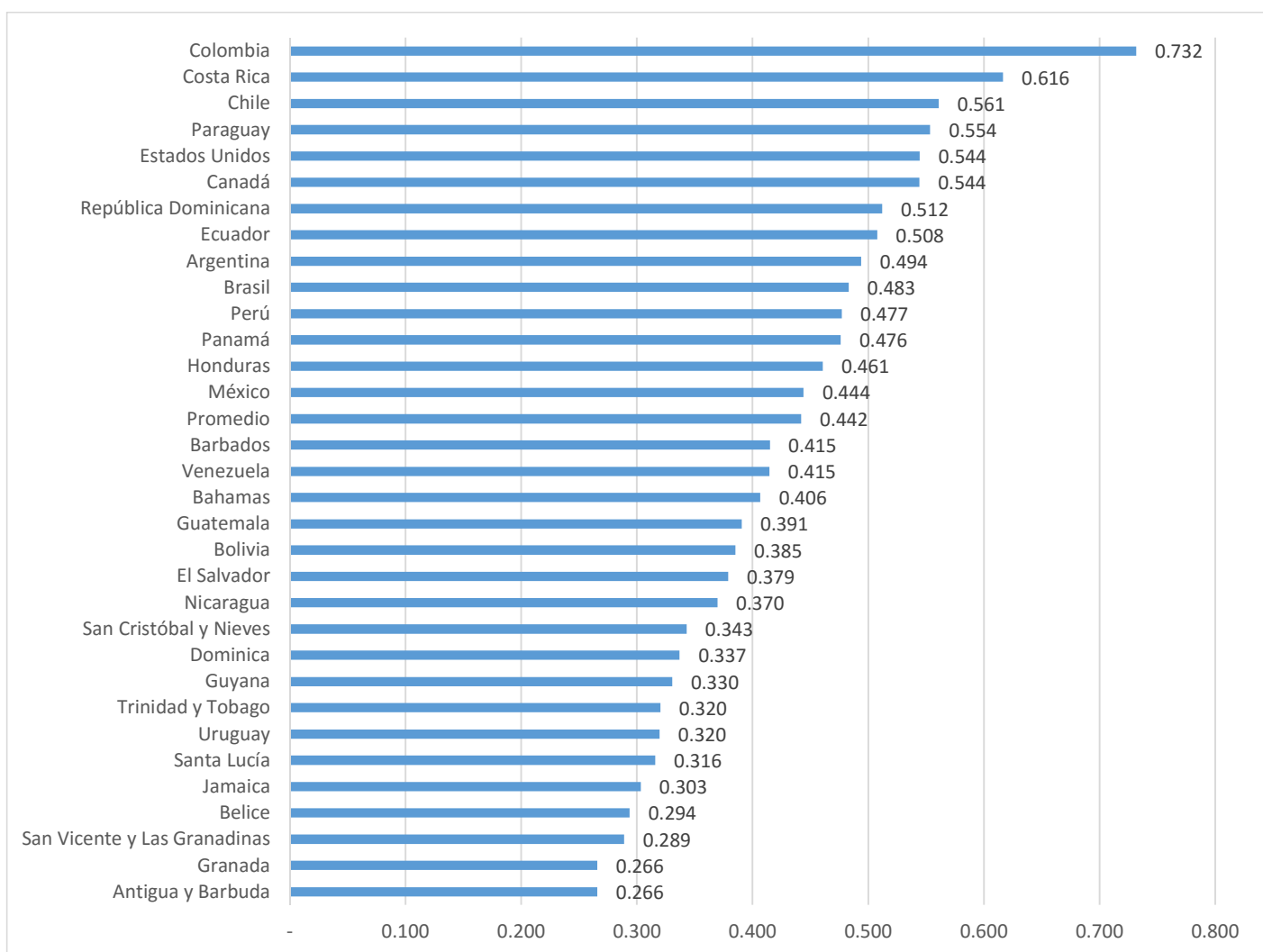


## IV. Resultados Generales ISJL 2015

La presentación de los resultados generales, tal como se señaló, se genera a partir del promedio obtenido de los cuatros casos en un mismo país por cada uno de los indicadores. Del mismo modo, hemos destacado 10 sitios web a nivel regional que fueron seleccionados en base al porcentaje de cumplimiento que presentaron tanto a nivel general como por indicador en particular, presentando como buenas prácticas los dos primeros lugares. Tan sólo uno de ellos, ha sido seleccionado en base a otra metodología, esto es, la excepcionalidad en el cumplimiento de una variable del indicador de tecnología vinculado al acceso al sitio para personas discapacitadas.

Para esta segunda versión, los resultados generales fueron los siguientes:

**Gráfico 1: Resultados generales ISJL 2015**



Fuente: Elaboración propia

Tal como es posible observar, para esta segunda versión el país que lidera el ranking es Colombia con un puntaje de 0,732. Lo siguen un poco más abajo, Costa Rica, Chile, Paraguay y Estados Unidos con 0,616; 0,561; 0,554 y 0,544 respectivamente. Tomando en consideración este panorama general y haciendo un cruce con la información sobre número de usuarios/as con acceso a internet que presentamos al comienzo del informe, se

puede sostener que por ejemplo, Colombia, país líder del ranking, a 2014 contaba con 52,5 usuarios/as de internet por cada 100 personas y Estados Unidos, quinto en el ranking, muestra resultados superiores en usuarios/as con 87,36. ¿Qué pudiera reflejar esto?

Las diferencias pueden deberse a un importante número de aspectos. No obstante, tomando en consideración los aspectos evaluados en el ISJL, es posible afirmar que si bien, por ejemplo, Colombia presenta menores indicadores de usuarios/as de internet que Estados Unidos, éstos tiene un nivel de interconexión mayor con el Estado en la resolución de sus conflictos, cuestión que pudiéramos relacionar con un mayor acceso a la justicia mediante TIC's. Por lo tanto, una cosa es que los Estados disminuyan la "brecha digital", y otra cosa es que esa disminución se refleje en una mejor calidad de los servicios que se prestan mediante las TIC's.

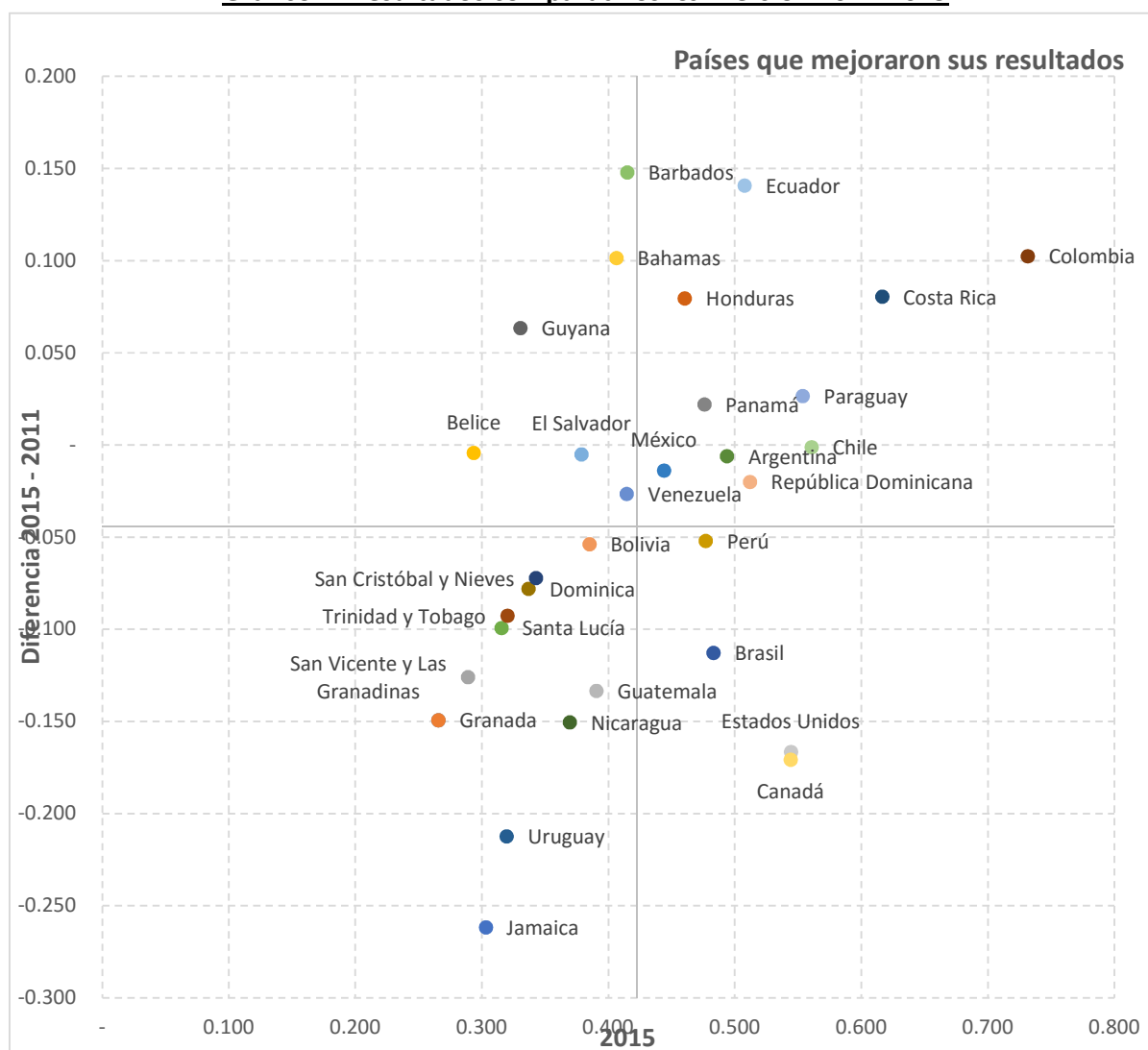
Ahora bien, con el objetivo de analizar en mayor profundidad estos resultados, a continuación presentamos un gráfico que nos describe los cambios de comportamiento de los países evaluados entre el año 2011 y 2015.

## V. Resultados comparativos ISJL versión 2011-2015

---

Con la finalidad de analizar en detalle cuáles fueron las principales variaciones de los resultados desde 2011 a 2015, a continuación presentamos un gráfico que ilustra los resultados de ambas versiones respecto de cada país:

**Gráfico 2: Resultados comparativos ISJL versión 2011-2015**



Fuente: Elaboración propia

Sobre el eje horizontal se presentan los resultados del ISJL 2015 y en el eje vertical, la diferencia entre esta segunda versión y la del 2011. A raíz de esto, el grupo de países que se encuentra en la cuadrilla de arriba a la derecha, son aquellos que obtuvieron un valor alto en el ranking 2015 y que además mejoraron sus puntajes en relación a los resultados 2011. Este es el ejemplo de Colombia, líder de esta segunda versión, junto con Costa Rica, Paraguay, Ecuador, Barbados, Bahamas y Belice. Caso contrario son Canadá, Brasil, Estados Unidos y Perú, países que se encuentran también a la derecha en la gráfica, pero en el extremo inferior; esto es, bajo el eje horizontal. Esto quiere decir que si bien han mantenido un buen resultado en el ranking, para la versión 2015 presentaron menores resultados que en 2011.

Otro dato que nos muestra esta gráfica, es el grupo de países que se encuentran en el extremo inferior izquierdo, que son aquellos que presentaron un retroceso importante en esta versión. Así es el caso de Uruguay, Jamaica, Nicaragua, Guatemala y Bolivia, entre otros.

Ahora bien, las causas de estas variaciones se pueden vincular principalmente con algunos cambios en la metodología<sup>9</sup>, los que apuntaron a modificar algunos porcentajes de sub – indicadores con el objetivo de

<sup>9</sup> Para conocer en profundidad los cambios, ver anexo I.

actualizar algunas variables. Esto se realizó siempre en miras de mantener la compatibilidad entre ambas versiones. Así en esta versión, por ejemplo, se decidió dar mayor ponderación al sub – indicador de asistencia hacia los/as usuarios/as más que la utilidad de la información consignada en los sitios web evaluados; se estandarizaron los horarios para los envíos de las consultas vinculadas al indicador de tiempo de respuesta; se introdujo una modificación en la elección de los estados/provincias a evaluar en los países federales, incluyéndose los estados/provincia con menor población, y no los de menor PIB, entre otros específicos que iremos conociendo más adelante en la medida que avancemos en la descripción de los sub indicadores.

## VI. Colombia y Costa Rica, países con mayores niveles de cumplimiento con el ISJL

Según se pudo observar en los resultados generales, el promedio general fue de 0,442. Por sobre este promedio, se encuentran 14 de los 32 países analizados, y de estos, Colombia (0,732) y Costa Rica (0,616) fueron los países con mayor ponderación en el ranking. De este modo, resulta interesante conocer cuáles fueron los factores que explican la posición de ambos países de acuerdo a sus principales puntajes en los indicadores del ISJL.

Así, comenzando por Colombia, país que lideró el ranking de esta segunda versión, es posible observar el alto nivel de cumplimiento en el indicador de tiempo de respuesta, en el cual ponderó con un total de 0,966. Al respecto, y tal como veremos en las próximas secciones de análisis, encontramos una tendencia en el aumento de este indicador en la mayoría de los países de la región.

A este indicador lo sigue el de tecnología y contenido, respecto a los cuales evidenciamos que Colombia ha tenido un muy buen desempeño obteniendo un puntaje de 0,781 y 0,734 respectivamente. Frente a ello, a continuación presentamos una ilustración de una de los sitios evaluados por Colombia:

**Ilustración 1: Legal App de Colombia**

Este portal (<http://legalapp.gov.co/>) contiene una serie de herramientas electrónicas que permiten a todos/as los/as ciudadanos/as conocer cómo realizar un trámite o hacer uso de algún servicio relacionado con la justicia.

Así, sólo se requiere digitar algunas palabras clave y el sitio orienta al usuario/a sobre qué hacer, la autoridad o institución a la cual puede acudir y la ubicación exacta de su municipio. También permite conocer las alternativas a las que puede recurrir para la resolución del conflicto en consulta; la normativa aplicada al caso; cuenta con un formulario de contacto y un correo electrónico para consultas, y una encuesta de satisfacción del sitio, entre otros elementos. Todos estos elementos fueron calificados positivamente de acuerdo a las variables aplicadas a los casos de cobro de pequeña deuda y cobro de remuneraciones laborales, obteniendo un cumplimiento de un 52% en todos los indicadores aplicados.

Ahora bien, en el caso de Costa Rica, este país presentó una de las más alta ponderaciones en el cumplimiento del indicador de tiempo de respuesta (0,769). A este indicador, lo sigue el de contenido, con un cumplimiento del 0,680. De los sitios web evaluados destaca el portal del Poder Judicial costarricense ([http://poder-judicial.go.cr/index.php?option=com\\_content&view=featured&Itemid=101](http://poder-judicial.go.cr/index.php?option=com_content&view=featured&Itemid=101)):

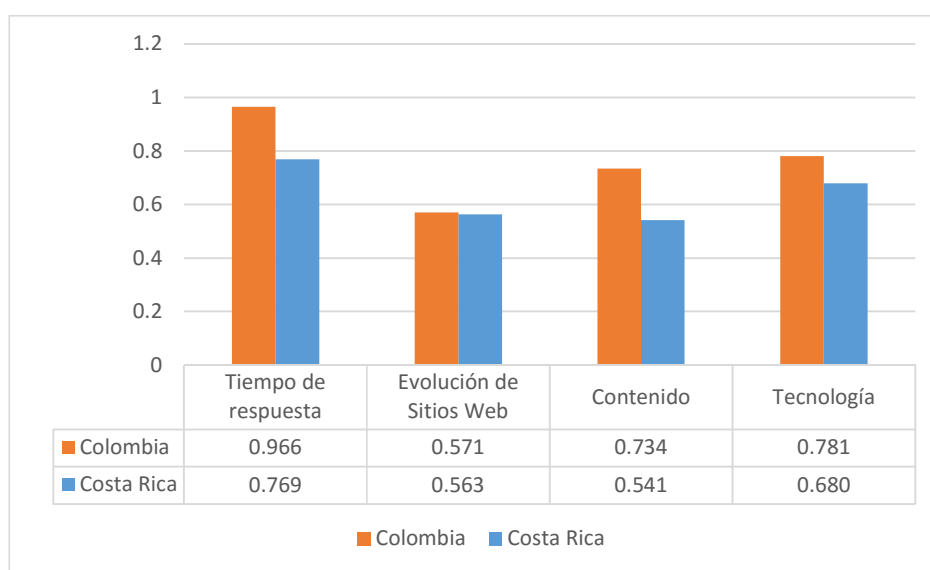
### **Ilustración 2: Sitio Web Poder Judicial de Costa Rica**



Este sitio (<http://www.poder-judicial.go.cr/>) cuenta con diferenciación por perfil de usuarios/as que lo (abogados/as, medios de comunicación, estudiantes, jubilados y proveedores); es posible realizar trámites y consultas en línea, aspecto que se vincula a su buen resultado en el indicador de tiempo de respuesta. Estas características permitieron que para el caso de cobro de pequeña deuda y alimentos menores, este sitio cumpliera con el 63% de las variables para todos los indicadores aplicados.

Con el objetivo de conocer las ponderaciones por indicador de estos países, presentamos los siguientes gráficos que ilustran en detalle estos resultados ya señalados:

**Gráfico 3: Resultados por Indicador Colombia-Costa Rica**



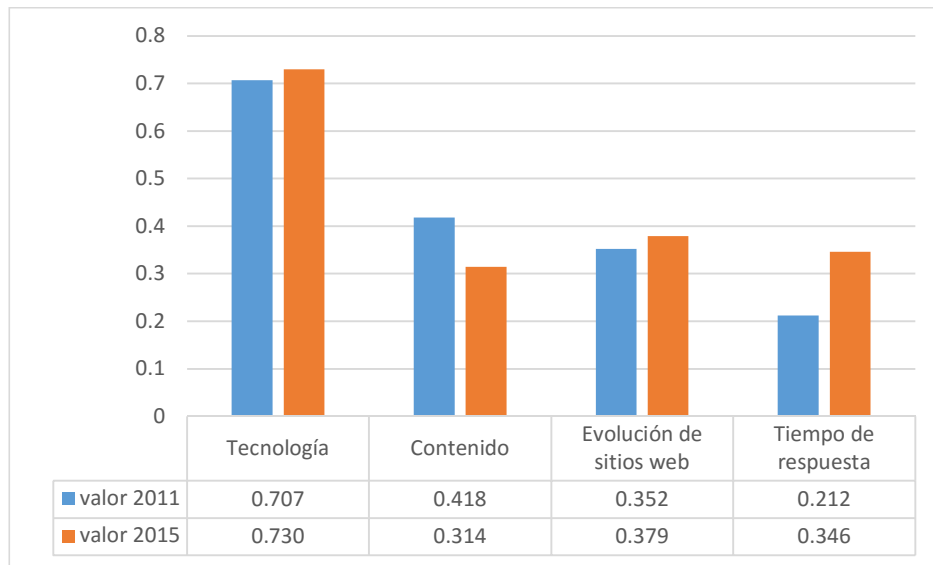
Fuente: Elaboración propia

Tal como se observa, ambos países fueron muy bien evaluados respecto al indicador de tiempo respuesta, cuestión que obedece a una primera conexión con el/la usuario/a dentro de siete días de enviadas las consultas. Si bien Colombia destaca a nivel de los contenidos de sus sitios web, sin embargo ambos países obtuvieron casi idénticos resultados en el indicador de evolución de sitios web, lo que llama a poner atención en mejorar sus niveles de interoperabilidad con los/as usuarios/as para así avanzar hacia un estado conectado.

## VII. Resultados generales por indicador y comparativo 2011-2015

Tras conocer los resultados generales de esta versión y su comparación con los de 2011, en esta sección presentaremos los resultados globales por indicador, es decir, cuáles fueron los puntajes obtenidos en cada uno de los cuatro indicadores promediando todos los países de la muestra. Luego, explicaremos la división de segmentación por deciles para ir analizando por grupo de países sus resultados primero respecto de los indicadores, luego en relación a sus sub indicadores y finalmente revisaremos los resultados en razón a los casos evaluados.

**Gráfico 4: Resultados por indicador 2011-2015**



**Fuente: Elaboración propia**

A partir de este gráfico es posible afirmar primero que todo, el avance en el indicador de tiempo de respuesta. Al respecto, observamos un aumento de 0,212 a un 0,346 para 2015, que si bien es el más significativo de esta versión, continúa siendo baja en relación a la ponderación de 0 a 1 del ISJL. No obstante, y tal como veremos en detalle en la siguiente sección, la mayoría de los sitios cuenta con herramientas para enviar consultas, siendo lo que marca la diferencia el tiempo que tardan en responder según el estándar del indicador, que es un máximo de siete días hábiles.

Luego, el indicador de evolución de sitios web, presenta una leve mejoría en relación a la primera versión del ISJL, de un 0,32 a un 0,379 para 2015. Esto quiere decir que en un tiempo de cuatro años entre ambas versiones, los sitios webs evaluados no avanzaron en grandes términos respecto a contar con un mayor estado de conexión a dos vías entre Estado y ciudadano/a.

A partir de ello, es posible cruzar estos resultados con el alto grado de cumplimiento que observamos en el indicador de tecnología, que para este año tuvo una pequeña mejoría. Así, podemos afirmar que los sitios -como regla general -presentan buenas condiciones de accesibilidad, usabilidad y bajo índice de errores, pero continúan sin otorgar mayores herramientas que permitan una relación fluida de dos vías por medio de las TIC's para sus usuarios/as.

Finalmente, a nivel de contenidos, observamos una disminución en el cumplimiento del indicador, cuestión que puede estar relacionada con el cambio de metodología que se realizó, aspecto que revisaremos en detalle en la descripción de los sub indicadores.

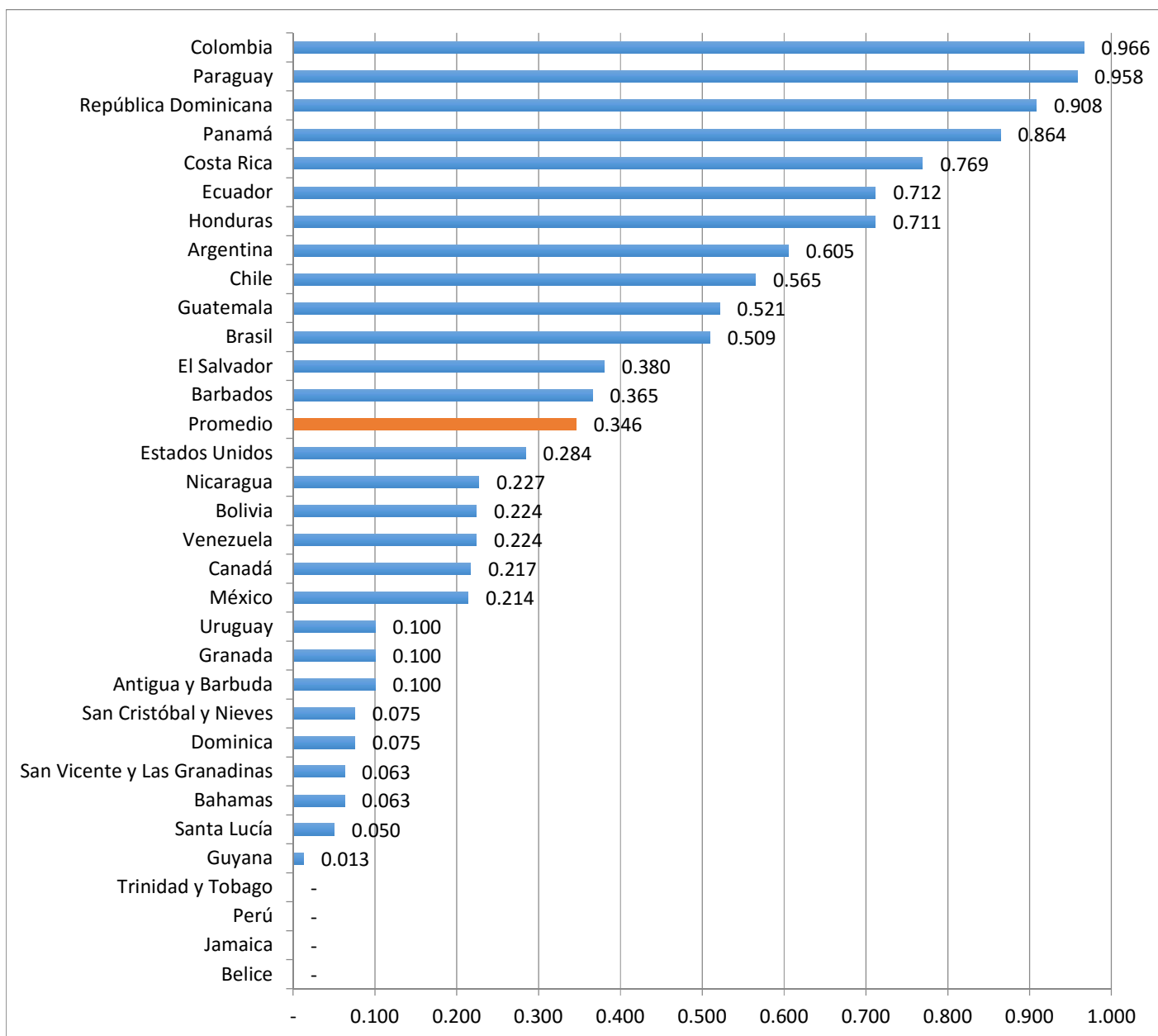
A continuación, presentaremos los resultados generales respecto de cada uno de los indicadores que componen el ISJL, analizando sus resultados y mostrando algunas buenas prácticas que a partir de ellos observamos.

## 1. Resultados generales Indicador Tiempo de Respuesta (ITR)

Este indicador, tal como se señaló, busca evaluar de manera general cuál es el tiempo que tarda cada sitio web evaluado, respecto de caso en particular, en otorgar respuesta a una consulta enviada. Esto, por medio de la verificación de una respuesta automática y cuantificando las horas que se demoran en tener un primer contacto con el/la usuario/a que recurre a ellos.

De este modo, en esta sección presentamos los resultados generales del indicador para el 2015, y su comparativo con la primera versión:

**Gráfico 5: Resultados generales Indicador Tiempo de Respuesta 2015**



Fuente: Elaboración propia

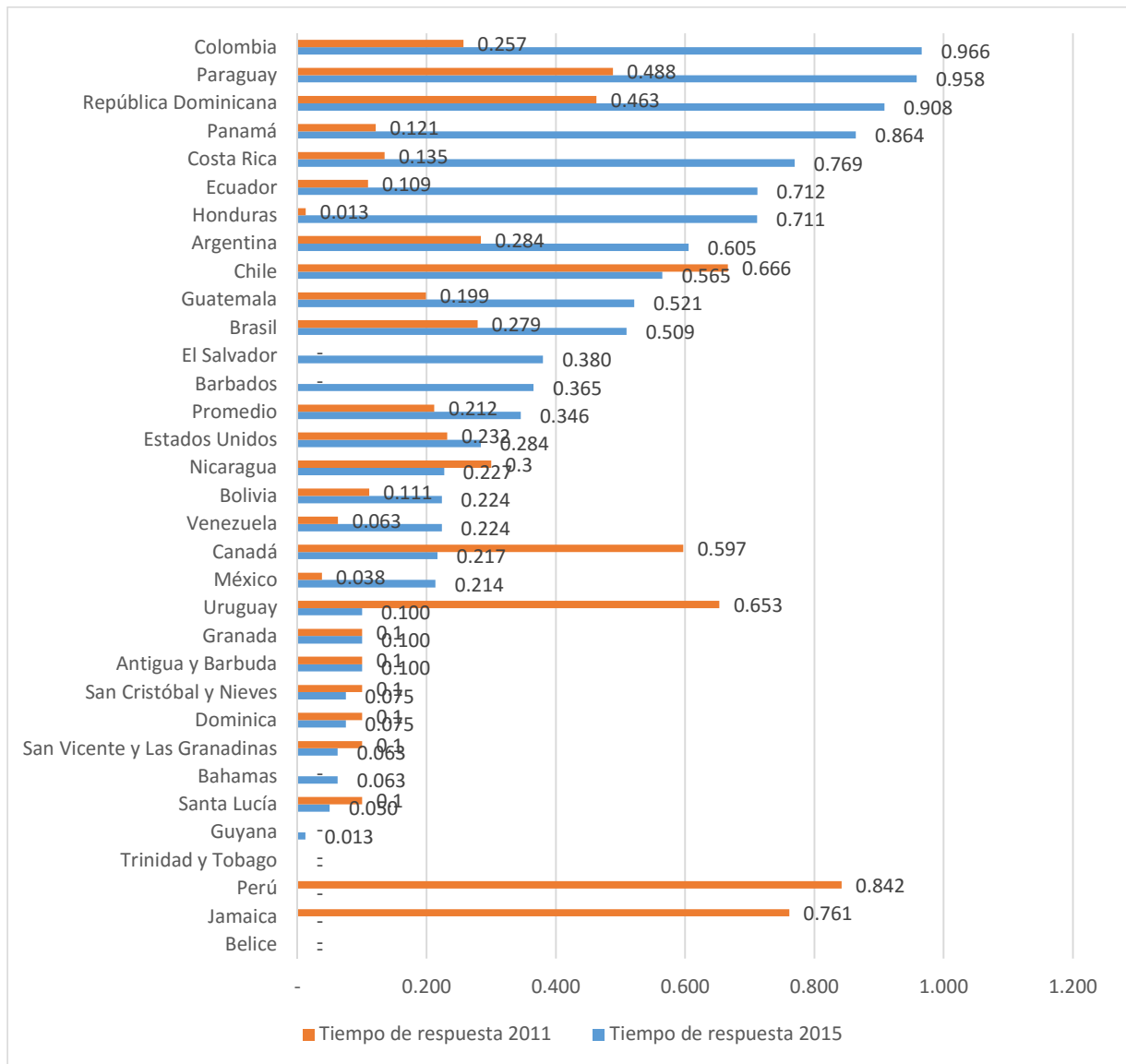
El país que lidera este indicador es Colombia (0,966) seguido muy de cerca por Paraguay (0,958) y República Dominicana (0,908), todos sobre los 0,9 puntos. Estos países por tanto, otorgaron respuesta por medio de



respuestas automáticas y además tardaron menos del estándar de los 7 días en dar una respuesta al usuario/a. Del lado contrario, países como Trinidad y Tobago, Perú, Jamaica y Belice arrojaron 0 puntos en este indicador, cuestión que proviene de su falta de respuesta en el tiempo considerado en la medición del ISJL.

Por otra parte, el cuadro comparativo demuestra los siguientes resultados:

**Gráfico 6: Resultados comparativos Indicador Tiempo de Respuesta 2011-2015**



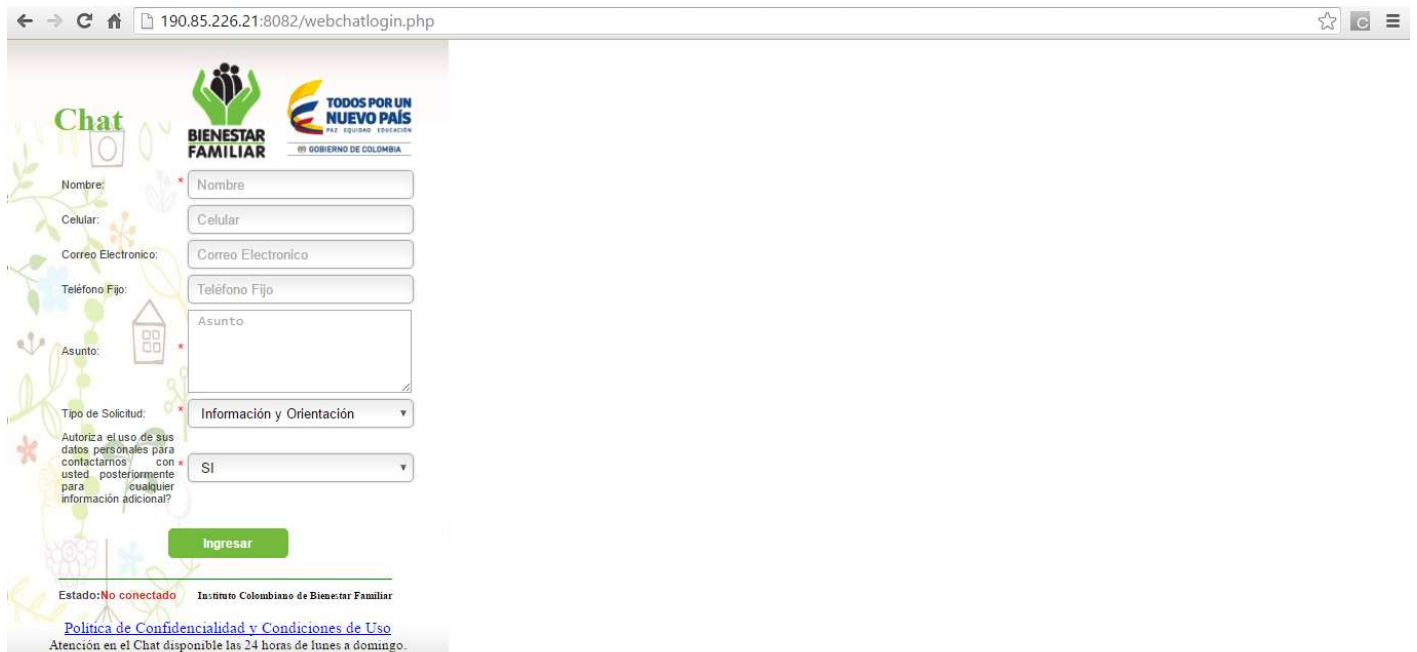
Fuente: Elaboración propia

Este gráfico nos presenta importantes diferencias en este indicador. La mayoría de los países evaluados aumentaron sus niveles de cumplimiento de este indicador, a excepción de Perú, Jamaica, Santa Lucía, San Vicente y las Granadinas, Uruguay y Chile, que bajaron sus resultados en esta segunda versión. Llama la atención la situación de Belice y Trinidad y Tobago que para 2015 continuaron con la inexistencia de respuesta a las consultas enviadas. Destacamos la mejora de los resultados de Colombia, Paraguay, República Dominicana,

Panamá, Costa Rica, Ecuador, Honduras, Argentina, Guatemala, Brasil, El Salvador, Barbados, Nicaragua y México.

Estos resultados se deben a que la mayoría de los sitios web evaluados contienen servicios para realizar un primer contacto, sea mediante un formulario de contacto, correo electrónico, incluso por chat o video llamada. Así a continuación se señalan algunos ejemplos que ilustran estos resultados:

### Ilustración 3: Chat del sitio Instituto Colombiano de Bienestar Familiar



The image shows a web browser window displaying a chat login form. The browser's address bar shows the URL [190.85.226.21:8082/webchatlogin.php](http://190.85.226.21:8082/webchatlogin.php). The page features the logo for 'BIENESTAR FAMILIAR' and 'TODOS POR UN NUEVO PAÍS' (part of the 'GOBIERNO DE COLOMBIA'). The form includes the following fields and options:

- Nombre:** Text input field.
- Celular:** Text input field.
- Correo Electronico:** Text input field.
- Teléfono Fijo:** Text input field.
- Asunto:** Text area.
- Tipo de Solicitud:** Dropdown menu with 'Información y Orientación' selected.
- Autoriza el uso de sus datos personales para contactarnos con usted posteriormente para cualquier información adicional?:** Dropdown menu with 'SI' selected.

A green 'Ingresar' button is located below the form. At the bottom of the page, it states 'Estado: No conectado' and 'Instituto Colombiano de Bienestar Familiar'. There are also links for 'Política de Confidencialidad y Condiciones de Uso' and a note: 'Atención en el Chat disponible las 24 horas de lunes a domingo.'

Colombia es el país que lidera este indicador, y entre los sitios evaluados encontramos el del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, que cuenta con un chat (<http://190.85.226.21:8082/webchatlogin.php>) que permitió realizar la consulta asignada al caso de pago de alimentos menores de forma directa, obteniendo una respuesta en tan solo 11 minutos de efectuada.

#### Ilustración 4: Servicio 311 del Gobierno de República Dominicana



Por otro lado, se encuentra el servicio 311 del Gobierno de República Dominicana. Este servicio (<http://311.gob.do/>) permite el registro de denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias permitiendo al/la usuario/a realizar estos actos en contra de cualquier entidad del Gobierno. Cuenta con dos modalidades; una telefónica gratuita que otorga contacto con una persona entrenada en tomar la denuncia, queja o reclamación; y otra, a través de su portal, en el cual se pueden registrar personalmente las mismas, de manera amigable y rápida a través de formularios. El servicio además orienta al/la usuario/a para realizar estos actos paso a paso de manera interactiva.

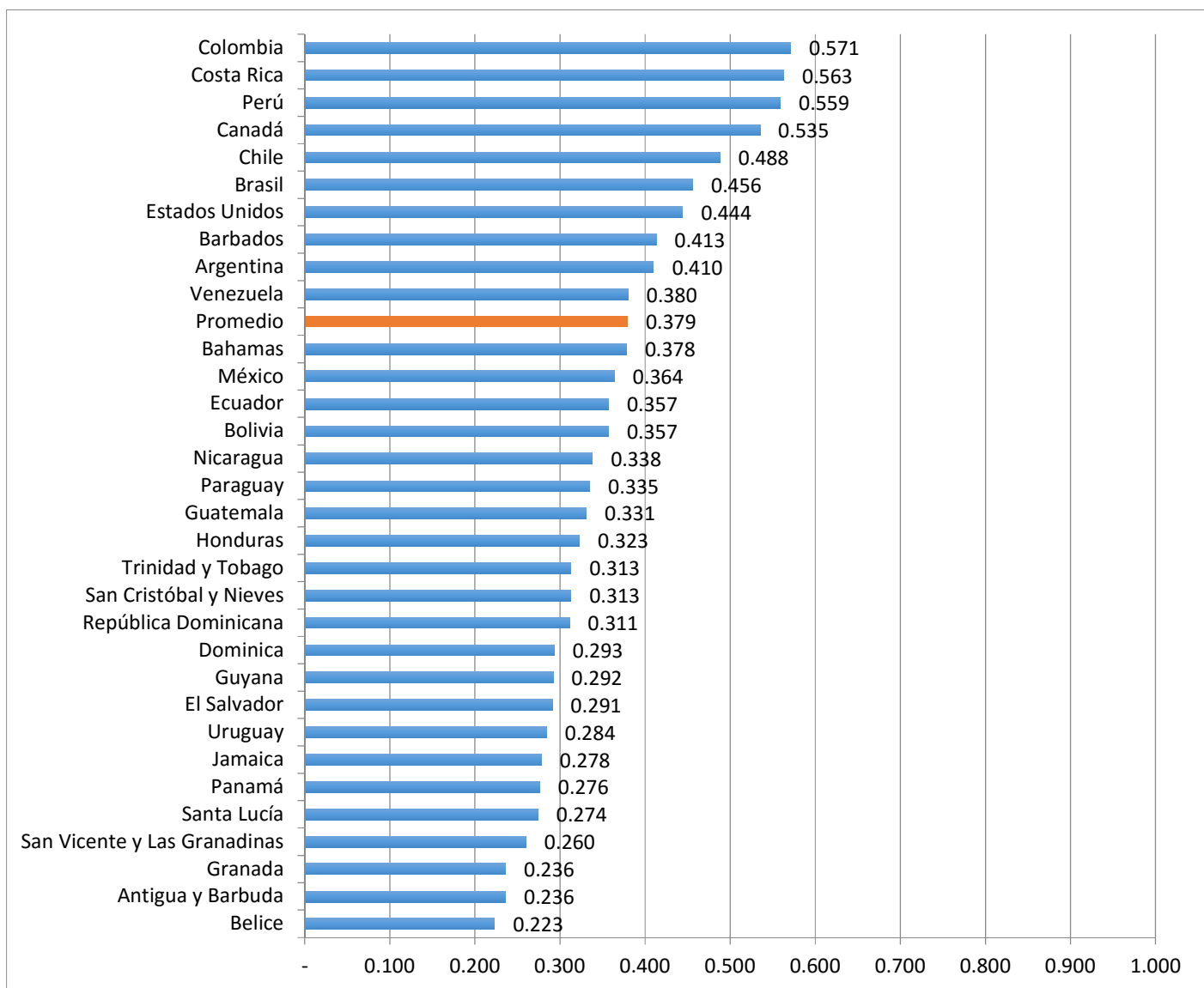
Este sitio, vinculado al Ministerio del Trabajo, fue utilizado para evaluar los cuatro indicadores respecto al caso de remuneraciones laborales, y permitió obtener una respuesta de la institución luego de 1 hora de realizada la consulta.

Hemos destacado estos sitios debido a que fueron los que obtuvieron mayor cumplimiento de las variables de este indicador, de todos los sitios que fueron evaluados.

## 2. Resultados generales indicador Evolución de Sitios Web (IES)

Este indicador busca evaluar los elementos que componen cada estado de evolución de sitios que ha planteado Naciones Unidas en razón del Gobierno Electrónico. Recordemos: Emergente, Mejorado, Transaccional y Conectado. Para analizar en detalle el comportamiento individual de cada país evaluado, a continuación presentamos los resultados generales del indicador, y luego su comparación con la primera versión.

**Gráfico 7: Resultados generales indicador de evolución de sitios web 2015**

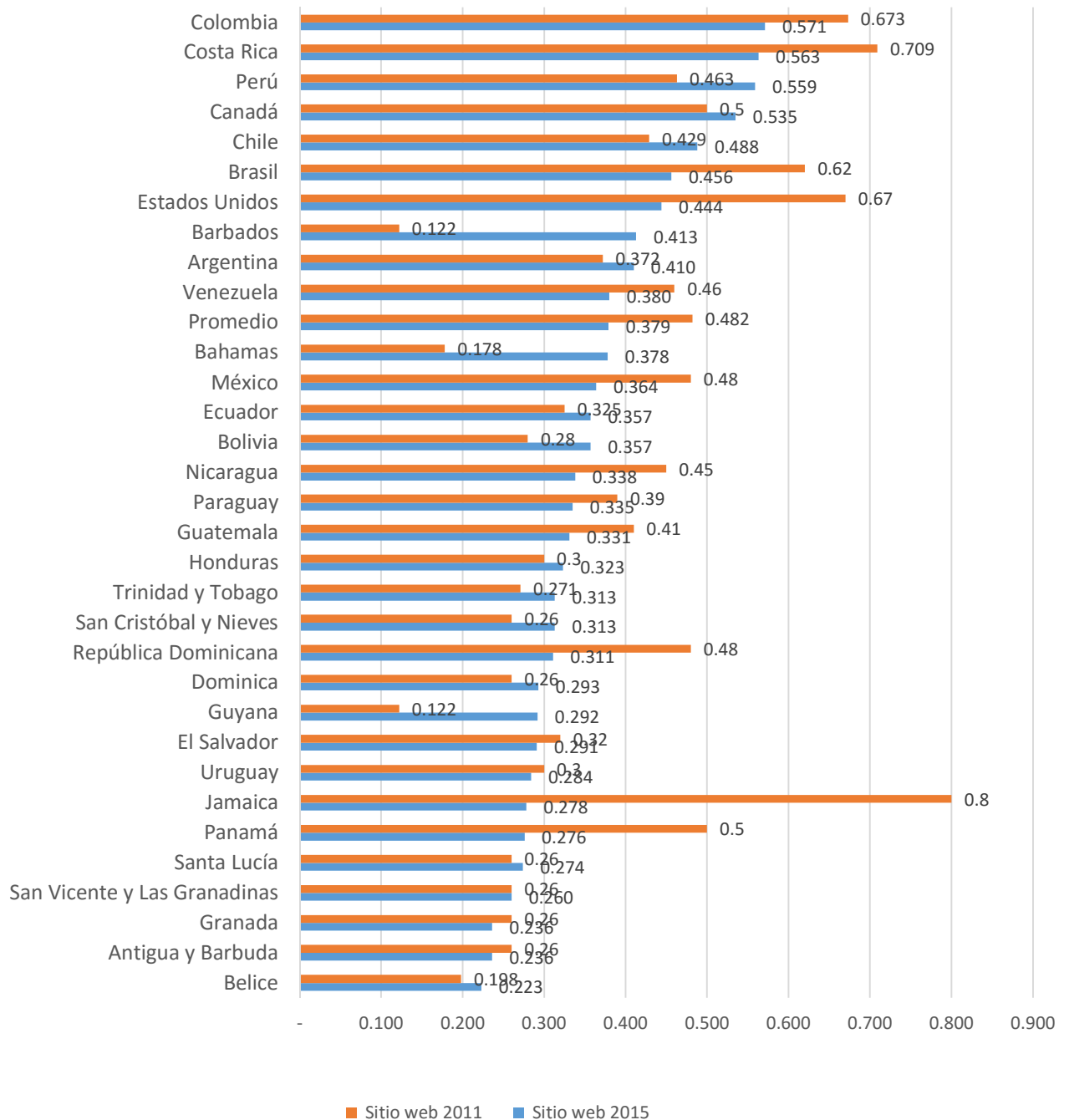


Fuente: Elaboración propia

Lideran este indicador Colombia, Costa Rica y Perú, con un puntaje de 0,571, 0,563 y 0,559 respectivamente, resultados que pueden ser considerados medio-bajos. A partir de ello, se observa una especie de promedio general en los demás países, puesto que los resultados se presentan bastante similares entre sí.

Por otro lado, al analizar los resultados de la primera versión se presentan las siguientes diferencias:

**Gráfico 8: Resultados comparativos Indicador Evolución de Sitios Web 2011-2015**

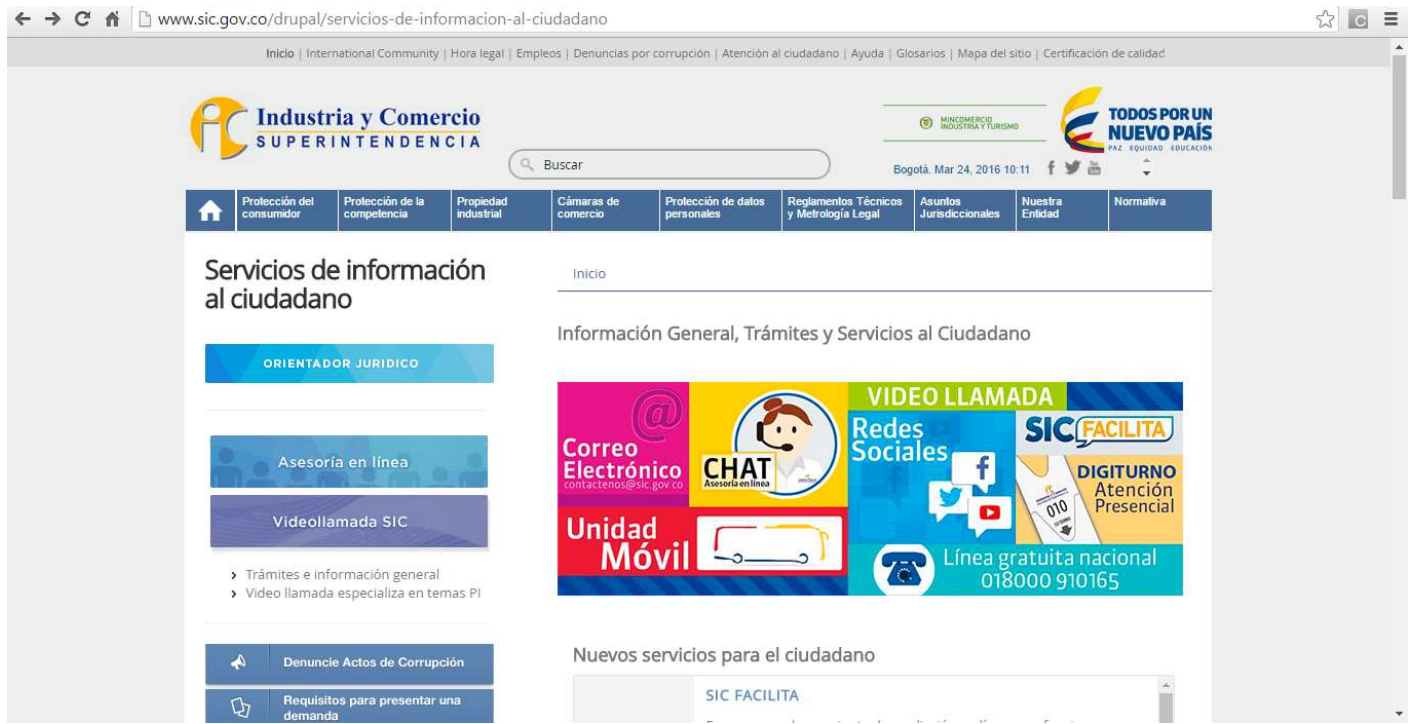


Fuente: Elaboración propia

A partir de este gráfico es posible observar que de modo general se observa una disminución en el cumplimiento de este indicador. Así también lo refleja el promedio que bajó desde un 0,48 para 2011 a un 0,379 para 2015.

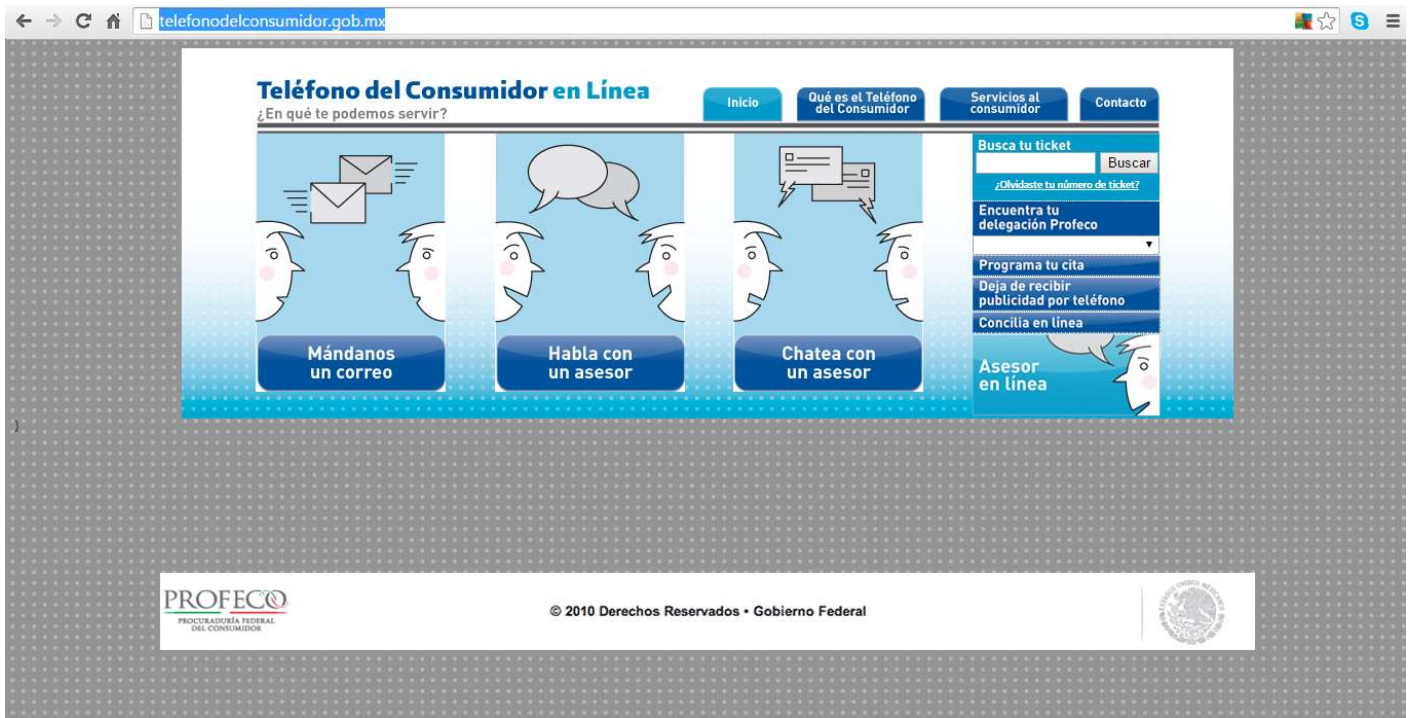
Sin embargo, existe un avance en Belice, Santa Lucía, Guyana, Dominica, San Cristóbal y Nieves, Trinidad y Tobago, Honduras, Bolivia, Ecuador, Bahamas, Barbados, Argentina, Canadá, Chile y Perú. Como veremos más adelante, al conocer los sub indicadores observamos en detalle las diferencias entre los cuatro estados de evolución. No obstante, fui posible identificar sitios que cuentan con herramientas que permiten contar con una mayor conectividad entre los/as usuarios/as y el Estado.

### **Ilustración 5: Sitio de Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia**



Este sitio colombiano (<http://www.sic.gov.co/drupal/>) ofrece una serie de herramientas para los consumidores tales como un orientador jurídico, asesoría en línea mediante video llamada y chat, otorga la posibilidad de comunicarse por correo electrónico y mediante una línea telefónica gratuita, entre otros servicios. Debido a ello, este sitio cumplió con el 82% de las variables de este indicador, situándose en el primer lugar de todos los sitios evaluados.

## Ilustración 6: Portal de la Procuraduría Federal del Consumidor de México



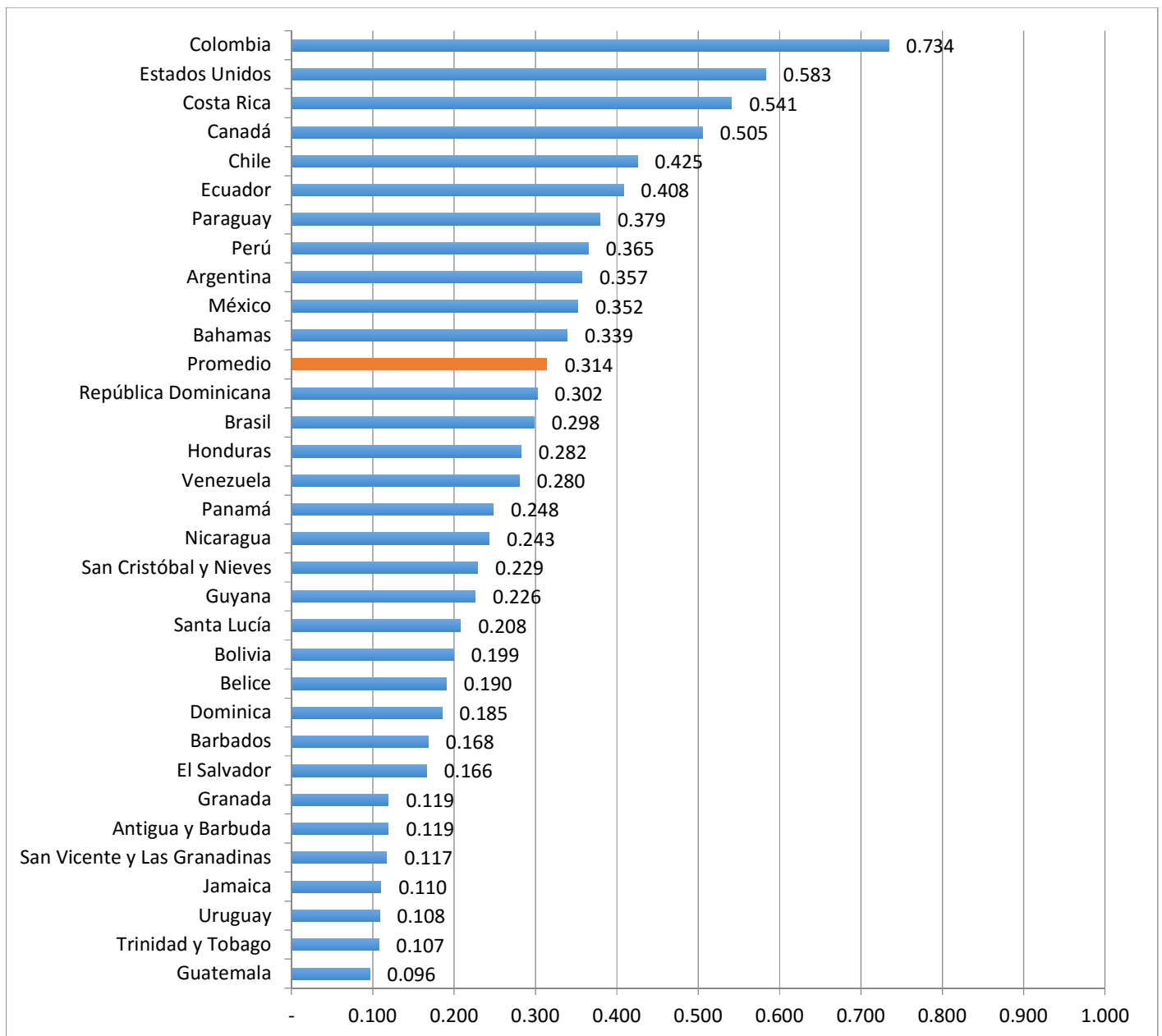
Al sitio anterior, lo sigue el de la Procuraduría Federal del Consumidor de México, institución encargada de velar por los derechos de los consumidores. Este sitio contempla un servicio denominado “Teléfono del Consumidor en Línea” (<http://telefonodelconsumidor.gob.mx/>), entrega al/la usuario/a la posibilidad de contactarse con el servicio por medio de correo electrónico, chat con un asesor y por teléfono. También entrega la opción de agendar citas para asesoría presenciales, y permite comunicarse online con un/a asesor/a. Estas características ubican a este sitio web en estado de evolución transaccional, ya que permite una comunicación de dos vías con los/as usuarios/as. Esto último permitió evaluar positivamente las variables que componen este indicador específicamente para el caso sobre derechos del consumidor, obteniendo un cumplimiento del 74% en este indicador, situándose en segundo lugar del total de los sitios evaluados en este indicador.

### 3. Resultados generales Indicador de Contenido (IC)

El indicador de contenido, tal como se estableció, busca evaluar la utilidad de la información disponible en los sitios web en miras a tanto dar respuesta como también a los/as usuarios/as en la resolución de los problemas justiciables planteados en el ISJL.

En esta sección presentaremos, los resultados generales por país para este indicador, como también el nivel de evolución que se obtuvo en comparación a la primera versión del ISJL.

**Gráfico 9: Resultados generales Indicador de Contenido 2015**



Fuente: Elaboración propia

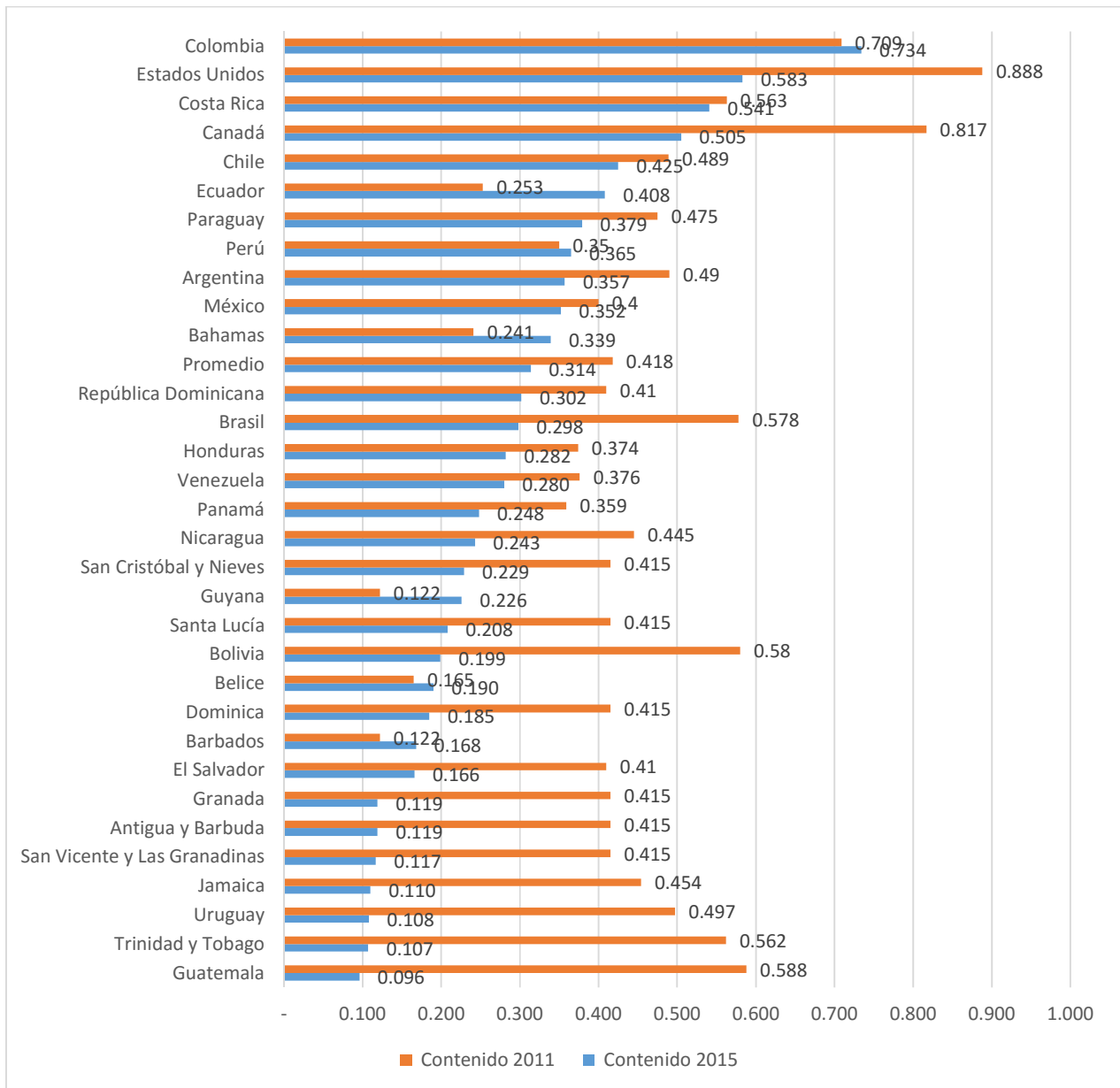
Tal como se observa de este gráfico, Colombia y Estados Unidos lideran el ranking con un puntaje de 0,743 y 0,583 respectivamente. Estos resultados demuestran que existe una brecha amplia entre estos primeros países.



En el otro extremo encontramos a Uruguay (0,108), Trinidad y Tobago (0,107) y Guatemala (0,096) con los puntajes más bajos en este indicador.

Por otro lado, a continuación presentamos los resultados comparativos de este indicador:

**Gráfico 10: Resultados comparativos Indicador de Contenido 2011-2015**



Fuente: Elaboración propia

Tal como evidencia el gráfico, existe una extendida tendencia a una baja en los resultados de este indicador en comparación al 2011. Se exceptúan de esta generalidad Barbados, Belice, Guyana, Bahamas, Ecuador y Colombia, ya que a pesar de contar con un alto cumplimiento del ISJL a nivel general, presentan resultados por sobre el promedio regional.

Tal como señalamos en la caracterización de este indicador, éste mide la utilidad y accesibilidad del contenido de los sitios web evaluados. Esta baja sustancial puede explicarse porque en la versión del ISJL de 2011 se evaluó

si la información de los sitios era útil, esto es, capaz de dar indicios sobre cómo comenzar un trámite y/o consulta. Para esta segunda versión, fuimos un poco más estrictos ya no con la existencia de estos indicios, sino con la efectiva posibilidad de que la información disponible fuera útil desde la perspectiva del caso en concreto, y no solo entregara orientaciones genéricas sin mayor contenido a los/as usuarios/as.

A partir de estas consideraciones, a continuación presentamos algunos ejemplos de los sitios evaluados que ilustran el cumplimiento de alguna de las variables que componen este indicador:

### **Ilustración 7: Sitio de Department of Industrial Relations, Labor Commissioner's Office de Estados Unidos**



Este sitio del Estado de California, Estados Unidos, (<http://www.dir.ca.gov/>) se encuentra vinculado al caso de pago de remuneraciones laborales y es el que obtuvo el mayor porcentaje de cumplimiento de las variables que componen este indicador, con un 90%. En él es posible encontrar una serie de servicios de orientación, asistencia a los/as usuarios/as, específicamente en relación a la descripción de los derechos que le asisten a los trabajadores en el Estado.

## Ilustración 8: Sitio del Attorney General, Ontario, Canadá

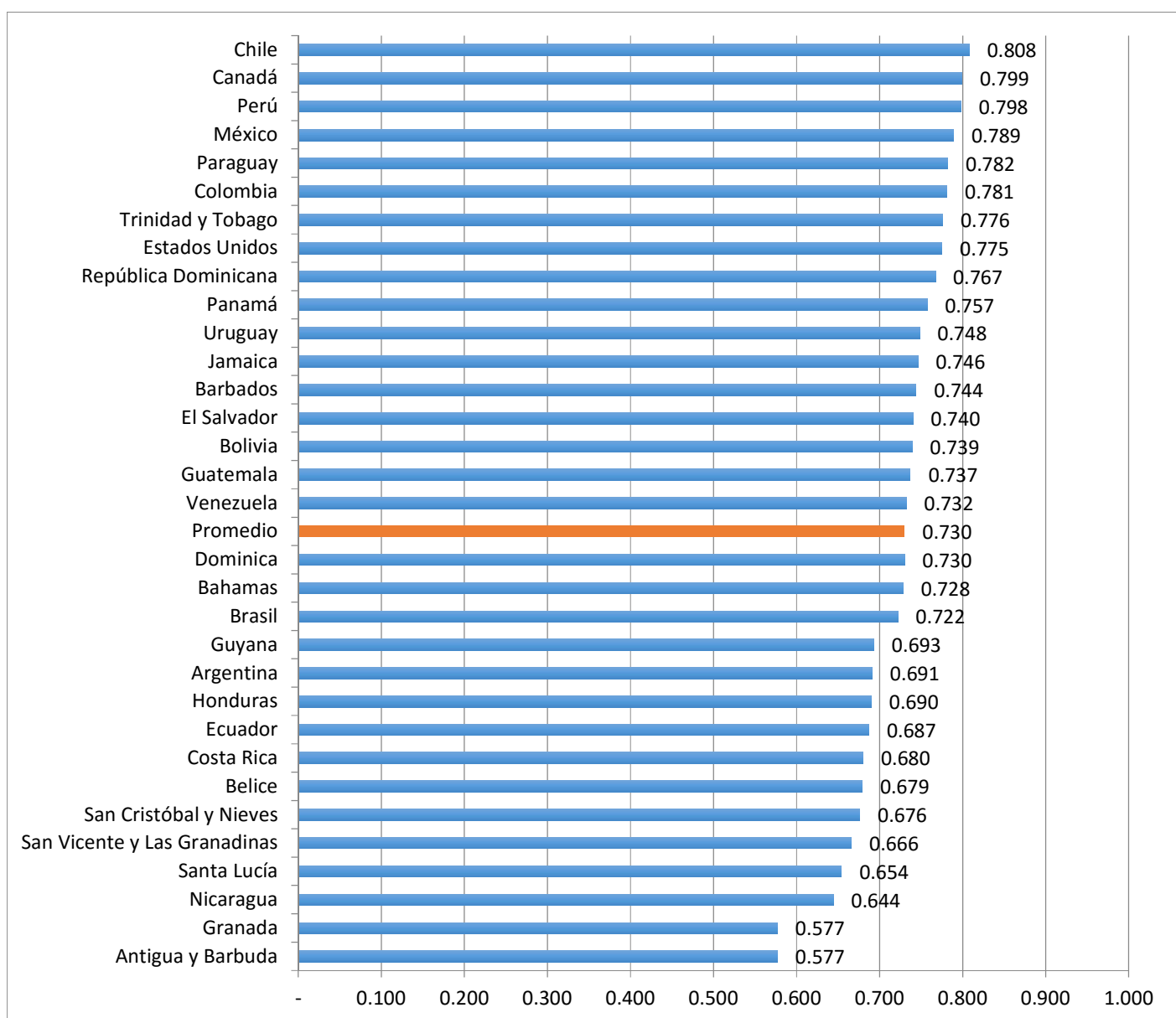
The screenshot shows the website [www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/](http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/english/). The page features a search bar at the top right and a navigation menu with links for HOME, ABOUT THE MINISTRY, NEWS, FOR MEDIA, and CONTACT. On the left, there is a profile of the Attorney General, Madeleine Meilleur, and a sidebar titled 'The Ministry' with a dropdown menu for 'Justice Ontario' containing links to 'How do I find a lawyer or a paralegal?', 'Family Law', 'Criminal Law', 'Lawsuits & Disputes', 'Human Rights', 'Wills & Estates', and 'Tickets & Fines'. The main content area is divided into three columns: 'Jury Duty' with an image of a courtroom and text about a questionnaire; 'Better Justice Together' with a colorful logo and text about justice partners; and 'Court Addresses' with an image of a courthouse and text about an interactive location tool. A 'News' section at the bottom lists three articles with dates and titles: 'New Judges Appointed to' (March 11, 2016), 'New Judge Appointed to the' (February 12, 2016), and 'New Regional Senior Justice' (February 12, 2016).

Al sitio anterior, lo sigue el sitio del Attorney General de Ontario, Canadá (<http://attorneygeneral.jus.gov.on.ca/>). Este portal, utilizado para casos de alimentos menores y cobro de pequeña deuda, entrega a los/as usuarias información y orientación sobre asesoría legal (gratuita o no), búsqueda de intérpretes, contiene secciones específicas sobre los casos consultados, entre otras herramientas. Esto último generó como resultado que obtuviera el segundo lugar en cumplimiento de este indicador entre los sitios evaluados, con un 84%.

## 4. Resultados generales Indicador de Tecnología (IT)

El indicador de tecnología es aquel que contempla aspectos más bien técnicos en relación a los tres indicadores anteriores. Esto se explica a través de los tres sub indicadores que lo componen, todos vinculados con elementos y estándares de buenas prácticas a nivel de tecnología que le permitan a los/as usuarios/as contar con sitios de fácil utilización, accesible para todas las personas y que no cuenten con errores en su diseño y programación. Por estos motivos, este indicador evalúa la existencia de buenas prácticas tecnológicas de los sitios web considerados en este estudio. De este modo, esta sección presenta los resultados generales para uno de los países evaluados:

**Gráfico 11: Resultados generales Indicador de Tecnología 2015**



Fuente: Elaboración propia

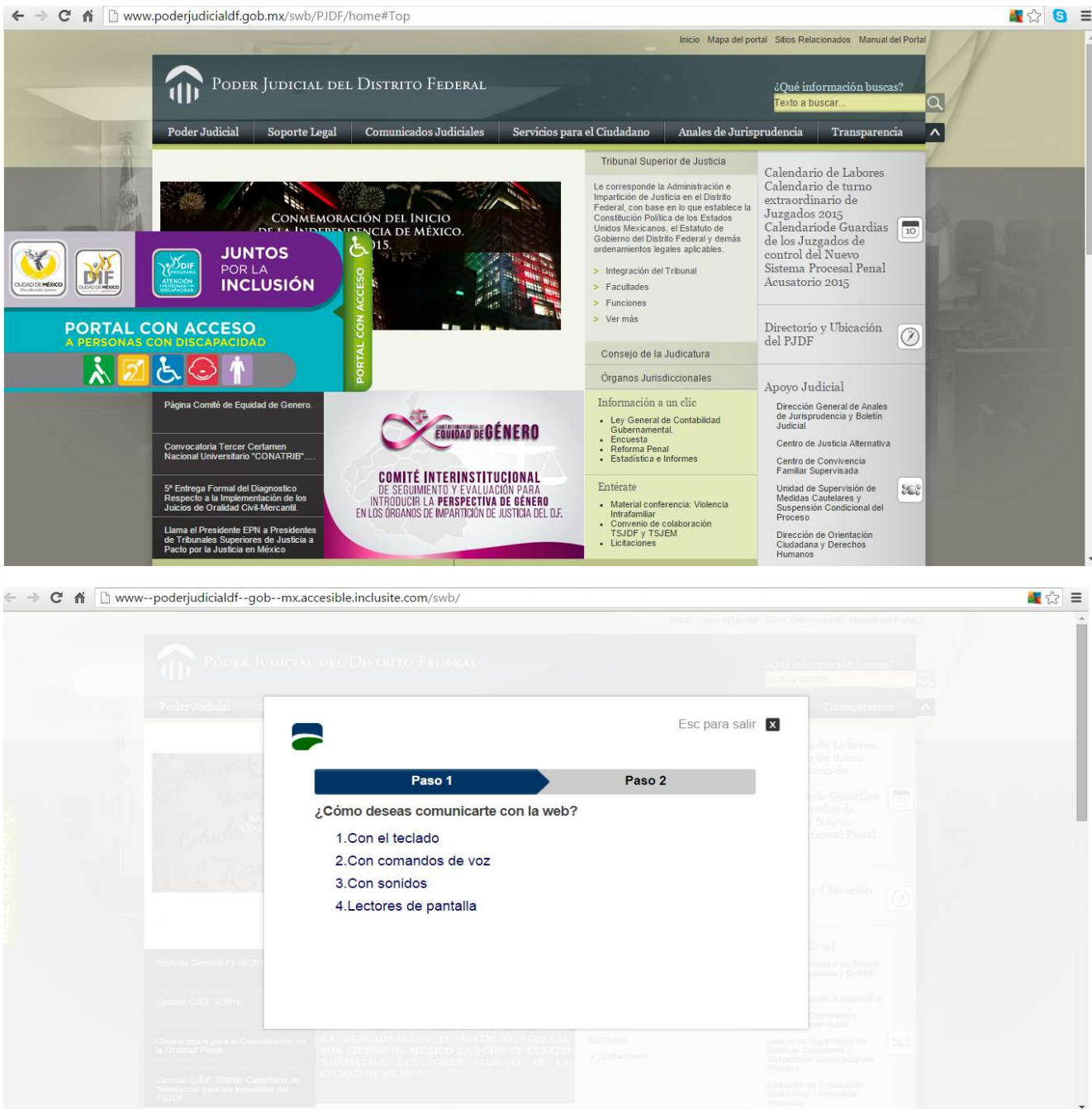
Como es posible apreciar en el gráfico, este indicador presenta un nivel de cumplimiento de los estándares evaluados por sobre el 0,730, convirtiéndose así en el indicador con el puntaje más alto del ISJL. Esto, tal como lo observamos en el gráfico 4, no ha variado mucho desde la primera versión, presentando solo una pequeña variación que va desde un 0,707 para 2011, y de un 0,730 para 2015. A partir de este resultado es posible afirmar de modo general que en estos últimos cuatro años los países evaluados han continuado incorporando componentes tecnológicos a sus sitios webs, los cuales se han mantenido en el tiempo.

Tal como se desprende de la gráfica anterior, Chile lidera el ranking con un puntaje de 0,808, y de los sitios evaluados también destaca con el mayor grado de cumplimiento (75% de las variables de los sub indicadores de acceso al sitio web y usabilidad y accesibilidad) el sitio del Poder Judicial de Chile ([www.pjud.cl](http://www.pjud.cl)). En este sitio resulta muy amigable navegar puesto que los enlaces son claramente visibles, el menú principal está disponible en todo el sitio, permite además cambiar los colores para generar contrastes, herramienta que puede ser utilizada por personas con discapacidad, entre otros servicios.

**Ilustración 9: Sitio del Poder Judicial de Chile**



## Ilustración 10: Sitio Web de Poder Judicial del Distrito Federal de México



Por otro lado, ya no en razón del cumplimiento general del indicador, destaca el portal del Poder Judicial del Distrito Federal de México, o (<http://www--poderjudicialdf--gob--mx.accesible.inclusite.com/swb/>) que otorga la posibilidad que los/as usuarios/as con discapacidad puedan revisar sus contenidos mediante navegación a teclado, comandos de voz, sonidos e inclusive lectores de pantalla, herramientas que sin lugar a dudas facilitan el acceso y la inclusión de esta clase de usuarios/as. Este servicio fue el único evaluado positivamente en cuanto a la variable de “versión sólo texto”, esto es, es un sitio que está diseñado para ser utilizado por personas con discapacidades visuales mediante un lector de pantalla.

Tras finalizar la presentación de los resultados generales por indicadores, a continuación pasamos a revisar aquellos resultados obtenidos por sub indicadores, para lo cual dividimos el grupo de los 32 países en 5 grupos. Esto permite conocer en mayor profundidad el comportamiento por país en el ISJL.

## VIII. Resultados por sub indicadores

Tras conocer los resultados generales respecto a cada indicador, en esta sección presentaremos un análisis en detalle de los resultados de cada sub indicador del ISJL. Para ello y con el objetivo de sistematizar la información, hemos efectuado una división de países utilizando la medida estadística de cálculo de deciles<sup>10</sup>, la cual nos permitió clasificar los países en cinco grupos<sup>11</sup>:

**Tabla 3: Segmentación por deciles**

<b>Muy Alto</b>	
Colombia Costa Rica	
<b>Alto</b>	<b>Medio</b>
Canadá Chile Paraguay Estados Unidos República Dominicana Ecuador	Perú Panamá Honduras México Barbados Venezuela Brasil Argentina Bahamas
<b>Bajo</b>	<b>Muy Bajo</b>
Bolivia Dominica El Salvador Guyana San Cristóbal y Nieves Trinidad y Tobago Nicaragua Guatemala Uruguay Santa Lucía	Jamaica Belice San Vicente y las Granadinas Granada Antigua y Barbuda

<sup>10</sup> Medida de tendencia no central que permite dividir la distribución de las frecuencias en diez partes.

<sup>11</sup> Los grupos son: Muy alto: instituciones/países cuyo valor del ISJL corresponde al décimo, noveno y octavo deciles (valores de ISJL más altos); Alto: instituciones/países cuyo valor del ISJL corresponde al séptimo y sexto deciles; Medio: instituciones/países cuyo valor del ISJL corresponde al quinto y cuarto deciles; Bajo: instituciones/países cuyo valor del ISJL corresponde al tercero y segundo deciles; Muy bajo: instituciones/países cuyo valor del ISJL corresponde al primer decil.

Fuente: Elaboración propia

A partir de esta división, a continuación presentaremos en el siguiente orden los resultados de cada sub indicador por grupos de países:

## 1. Sub Indicadores de Tiempo de Respuesta (ITR).

Para evaluar este indicador se consideran dos sub indicadores, cada uno con diverso peso dentro de la ponderación que compondrá este indicador, tal como se señala a continuación: El primero, Sub indicador Respuesta Automática que contempla la existencia de respuestas automáticas, equivale a un 10% del peso del indicador. El segundo, Sub indicador Tiempo de Respuesta de Contenido considera la respuesta personalizada al/la usuario/a atendiendo su consulta y equivale al 90% del peso total del indicador.

ITR - Indicador de Tiempo de respuesta (15%)	Ponderación
Sub-Indicador Tiempo de Respuesta de Contenido	90%
Sub-Indicador respuesta Automática	10%
Total	100%

### 1.1 Sub-indicador Tiempo de Respuesta de Contenido (Valor Real en Hrs.).

El Sub-indicador Tiempo de Respuesta de Contenido considera la respuesta personalizada al/la usuario/a atendiendo su consulta y equivale al 90% del peso total del indicador. Para el envío de esta solicitud se utiliza cualquier medio, correo electrónico o formulario de contacto, que permite dirigirse a la institución individualizada. Primeramente se prefiere un formulario que vaya dirigido a los prestadores del servicio en específico, y de no hallarlo, a cualquier contacto al que se permita dirigirse.

Para calcular el valor de este sub-indicador, se registra la fecha y hora en que se envía y se recibe la respuesta, tomando así en consideración la cantidad de horas totales que tomó la recepción de la respuesta de contenido (se esperarán hasta 7 días hábiles desde el envío de la respuesta. Luego de dicho tiempo se considerará como sin respuesta). Los valores de este sub indicador son normalizados entre el país que menos demore, otorgando 1 punto, y el que más demore (o que no den respuesta) con 0 puntos.

Al momento de realizarse las mediciones, se tomó en cuenta la hora local de cada país evaluado, y se recomendó a los investigadores, para uniformar la medición, que la consulta al sitio web se haga a las 9:00 AM local, por lo que consideraron la diferencia horaria con Chile. Por ejemplo, si la diferencia horaria entre Chile y Honduras era de +3:00, la consulta se hizo las 12:00 de Chile, es decir, las 9:00 AM de Honduras. Lo anterior para eliminar posibles sesgos por las diferencias horarias.

En el caso de que en un determinado país existiera **más de una institución vinculada** a la solución del problema justiciable evaluado - por lo tanto existe más de un sitio Web a evaluar bajo estos parámetros la evaluación de este sub-indicador se realizó mediante el envío de una consulta asociada al caso de estudio y medición de

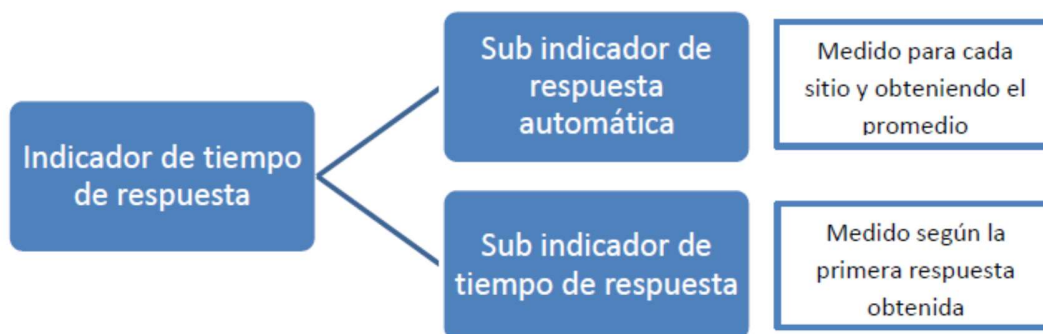


tiempo transcurrido para la recepción de una respuesta de todas las instituciones/sitios web identificados para la solución del problema justiciable, **contabilizando la primera respuesta recibida**. Entonces, una vez recibida esa primera respuesta, es que se registra el tiempo demorado contabilizando el número de horas totales que demore el/la usuario/a en recibirla, sin contabilizar los fines de semana. Para ello se contemplaría en el formulario dónde fueron enviadas las solicitudes, el registro de fecha y hora de envío de cada una de las solicitudes, y la fecha y hora de recepción **sólo de la primera respuesta recibida**.

## 1.2 Sub-indicador respuesta automática.

Este sub-indicador contempla la existencia de respuestas automáticas, caso en el cual el valor obtenido equivale a un 10% del peso del indicador. Para otorgar una respuesta positiva, basta que exista un motor automático que genere una respuesta al/la usuario/a, donde conste que la solicitud ha sido recibida. Por ejemplo: “Su consulta ha sido recibida y será atendida dentro de las próximas 48 horas”.

En el caso de que en un determinado país exista más de una institución vinculada a la solución del problema justiciable evaluado, por lo tanto exista más de un sitio Web a evaluar bajo estos parámetros, la medición de este sub-indicador se realizó consignando la respuesta de cada sitio y luego obteniendo un promedio de dichas respuestas<sup>12</sup>.



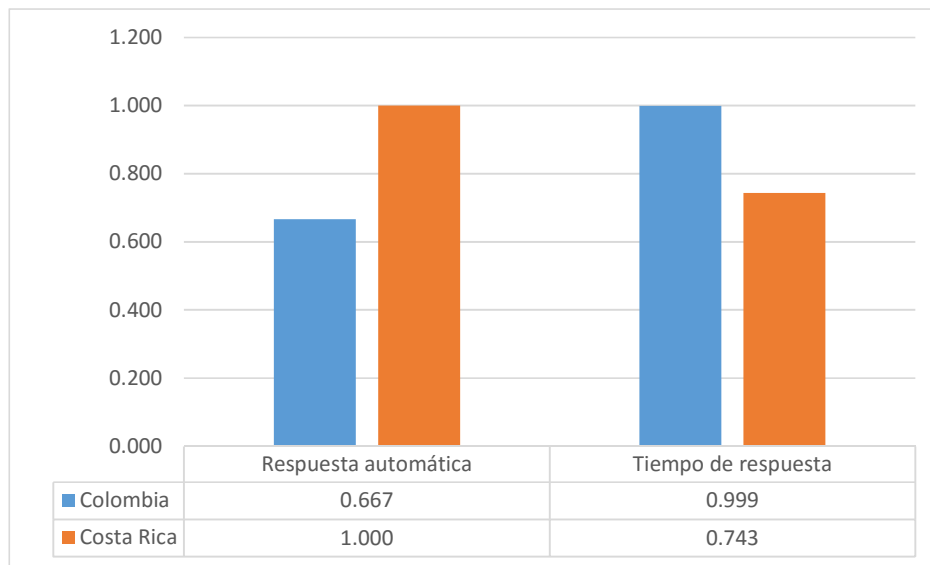
A continuación, tras conocer las características de estos sub indicadores, presentamos sus respectivos resultados en razón de la división por deciles que explicamos al inicio de esta sección. De esta manera, comenzaremos por el grupo muy alto, para luego seguir con los países que conforman el grupo alto, medio, bajo y muy bajo.

---

<sup>12</sup>En este caso, en cambio, dado que la generación de una respuesta automática refiere a las características tecnológicas de cada sitio web identificado y no a la respuesta global del sistema, es de interés conocer las características individuales de cada una de ellas. Por ello parece razonable realizar una evaluación individual de cada página web en este ámbito y la obtención posterior de un promedio. En: Ídem.

Grupo muy alto

**Gráfico 12: Resultados por sub indicadores en tiempo de respuesta grupo muy alto 2015**

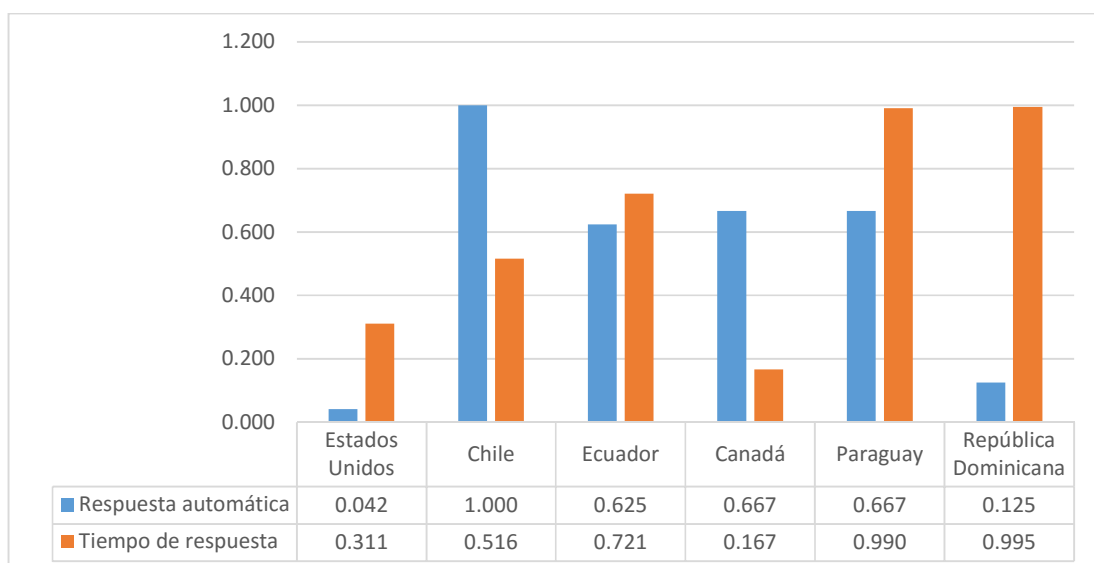


Fuente: Elaboración propia

En el caso de los países que lideraron esta segunda versión, se observa que por un lado Colombia tiene un resultado de 0,999 en el sub indicador de tiempo de respuesta, lo que refleja que este país entrega en una mayoría casi perfecta, una respuesta a los/as usuarios/as en un tiempo menor de los siete días. Y por su parte, Costa Rica otorga respuesta automática en cada una de las consultas que fueron enviadas, cuestión que se evidencia con la obtención del puntaje máximo en este sub indicador.

Grupo alto

**Gráfico 13: Resultados por sub indicadores en tiempo de respuesta grupo alto**



Fuente: Elaboración propia

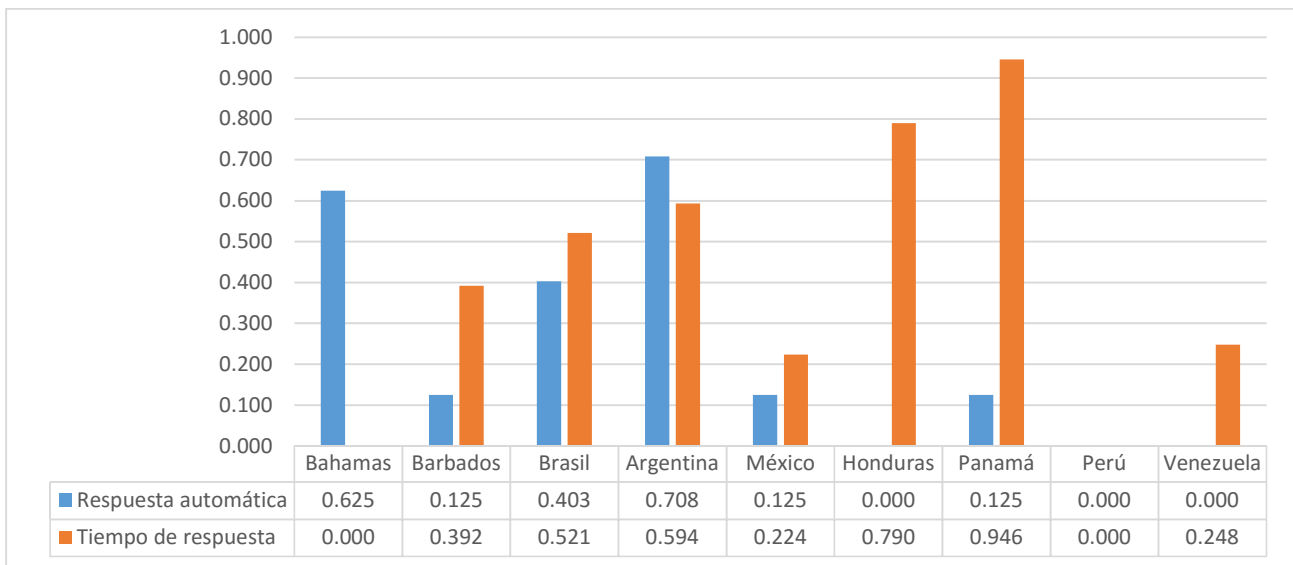
Por su parte, este segundo grupo presenta importantes diferencias. Se observa que Paraguay y República Dominicana obtuvieron el puntaje máximo del sub indicador de tiempo de respuesta, resultado que refleja que

en ambos países se otorgan respuestas al/la usuario/a en periodos menores a siete días. En el sub indicador de respuesta automática, Chile presenta el puntaje mayor del grupo.

En el otro extremo, observamos que Estados Unidos obtuvo muy bajos resultados en ambos sub indicadores, principalmente en respuesta automática (0,042) seguido por República Dominicana (0,125). Respecto del sub indicador de tiempo de respuesta, se observa que Canadá para esta versión presentó resultados muy bajos en este sub indicador (0,167), cuestión que puede evidenciar la falta de respuesta de alguno de los sitios consultados.

*Grupo medio*

**Gráfico 14: Resultados por sub indicadores en tiempo de respuesta grupo medio**



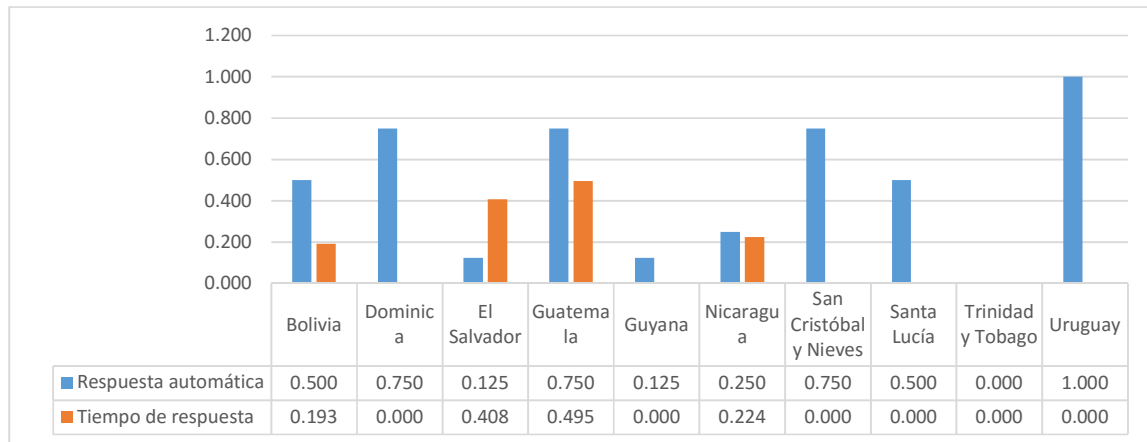
**Fuente: Elaboración propia**

En el grupo medio, las diferencias son más notorias. Se destaca el caso de Panamá para el sub indicador de tiempo de respuesta con un puntaje de 0,946, seguido por Honduras con 0,790. Para el sub indicador de respuesta automática, sobresale Argentina con un 0,708, seguido de Bahamas con un 0,625.

Por otro lado, ya en este grupo se observan países que no otorgaron respuesta en el tiempo fijado por el indicador, como es el caso de Bahamas y Perú; y países que no cuentan con respuestas automáticas para ninguno de los casos evaluados, como Venezuela, Perú y Honduras.

Grupo bajo

**Gráfico 15: Resultados por sub indicadores en tiempo de respuesta grupo bajo**



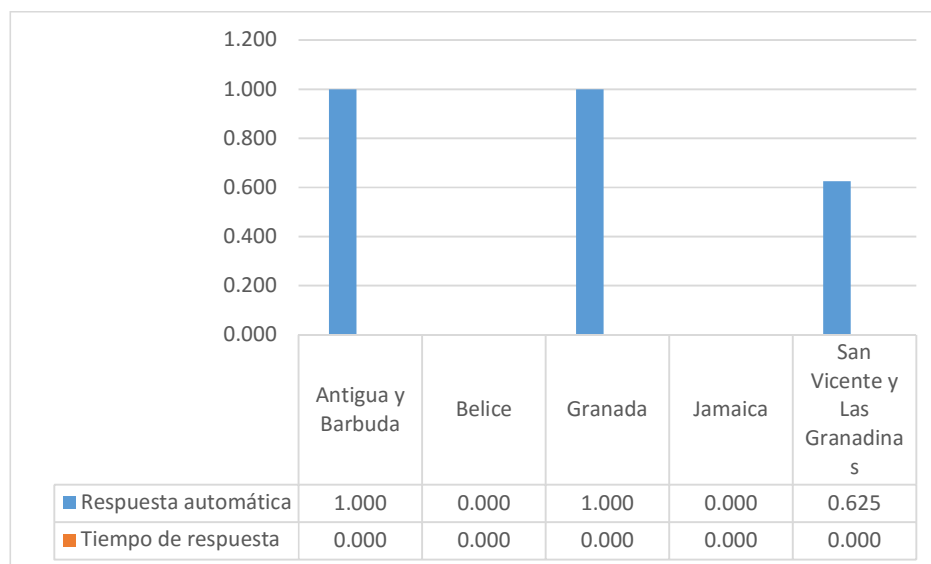
Fuente: Elaboración propia

Este grupo presenta resultados con diferencias aún más notorias, destacándose únicamente el sub indicador de respuesta automática para el caso de Uruguay (1,00), San Cristóbal y Nieves (0,750) y Dominica (0,750).

Notoria es aquí la inexistencia de respuesta de Dominica, Guyana, San Cristóbal, Santa Lucía, Trinidad y Tobago y Uruguay.

Grupo muy bajo

**Gráfico 16: Resultados por sub indicadores en tiempo de respuesta grupo bajo**



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, el grupo muy bajo, tan solo sobresalen los resultados del sub indicador de respuesta automática de Antigua y Barbuda (1,00), Granada (1,00) y San Vicente y las Granadinas (0,625). No cumplen este sub indicador Belice y Jamaica. Y respecto del sub indicador de tiempo de respuesta, no se contestaron ninguna de las consultas enviadas en los sitios evaluados de todos los países que componen este grupo.

## 2. Sub Indicadores de Evolución de Sitios Web (IES).

Tal como se ha señalado, los sub indicadores que componen este indicador se relacionan con los cuatros niveles de evolución que Naciones Unidas aplica para evaluar a los países en materia de gobierno electrónico. Estos estados y sus respectivas ponderaciones son las siguientes:

**Tabla 4: Ponderación Indicador de Evolución de Sitios Web**

IC - Indicador de Evolución de Sitios Web (30%)	Ponderación
Sub-Indicador Estado Emergente	25%
Sub-Indicador Estado Mejorado	25%
Sub-Indicador Estado Transaccional	25%
Sub-Indicador Estado Conectado	25%
Total	100%

Fuente: Elaboración propia

### 2.1 Sub-indicador Emergente.

El estado de presencia emergente para el sector justicia se caracteriza por la existencia de sitios web fragmentados de las diversas instituciones que componen el sistema de justicia, ya sea de todos ellos, o sólo de algunos. Los sitios Web son unidireccionales y básicamente tienen por objeto entregar información institucional a los/as usuarios/as (de contacto, leyes y reglamentos básicos, sobre políticas y gobierno institucional, etc.). En general, no hay interacción bidireccional con el/la ciudadano/a, el sitio web está construido pensando en la institución más que en los/as usuarios/as.

Las preguntas para esta categoría se basan en consultar si el evaluador puede encontrar o no la información básica relacionada con el caso, de manera sencilla. Para ello, se aplica un *checklist* con respuestas binarias (SÍ o NO). Se debe agregar además, que si el evaluador constata la existencia de una variable directamente aplicable al caso de estudio a evaluar, debe anotar tal información en la sección “observaciones” de la planilla Excel en la cual se levanta la información.

### 2.2 Sub-indicador Mejorado.

El estado de presencia mejorado se caracteriza por la construcción de una plataforma web de mayor complejidad y que ha sido construida pensando más en el/la ciudadano/a que en las instituciones. De esta manera, tendrán secciones, estarán escritas y en general construidas teniendo en cuenta las necesidades y preferencias de los/as usuarios/as.

La información que se entrega, además de ser institucional, debe ser aquella que sea de mayor utilidad a los/as ciudadanos/as. Puede o no haber un portal de servicios, el cual debe estar construido siguiendo estándares de accesibilidad, y tener características que hagan más amigable y simple la navegación para el/la usuario/a.

Caracteriza también esta etapa de desarrollo que comienzan a identificarse formas de comunicación en dos vías, aunque no sean de gran complejidad. Por ejemplo, mediante el uso de formularios, aplicaciones web para comunicarse con las diversas unidades y principales autoridades, solicitud de certificados y registros, aunque las respuestas sean entregadas presencialmente.

### 2.3 Sub-indicador Transaccional.

El estado de presencia transaccional se caracteriza por que el o los sitios web del sistema de justicia se transformen en una verdadera plataforma para el intercambio con los/as ciudadanos/as, permitiendo así, vías de comunicación en dos sentidos (recibir y enviar, tanto G2C como C2G). Esto incluye, la solicitud y respuesta de certificados, licencias y registros en línea, sistemas de tramitación en línea, que incluyen sistemas de presentación de escritos en línea, y donde las resoluciones también podrán ser vistas en línea. Estos sistemas se caracterizan por una transformación en los procesos internos, toda vez que ahora pueden ser solicitados todos los días de la semana a cualquier hora.

Puede haber aplicaciones que permitan conocer las opiniones, preferencias, necesidades, etc., de los/as ciudadanos/as para la construcción de los sitios web y de los servicios que son entregados. Además, se abren nuevos canales o aplicaciones que permitan a los/as usuarios/as (por ejemplo, redes sociales) acceder a los servicios que son prestados.

Además, las plataformas web pueden contar con formas de identificación de los/as ciudadanos/as para que puedan utilizar los servicios dentro de condiciones de seguridad y privacidad, como a su vez, las instituciones puedan personalizar los servicios de acuerdo a las necesidades del/la usuario/a.

Luego, para todos estos servicios, y en especial respecto de aquellos que exijan pago, el sitio soporta transacciones financieras en un entorno de seguridad.

El objetivo de la medición de las variables que componen este indicador, es verificar que existe la posibilidad de realizar transacciones relacionadas con el caso. Sin embargo, al momento de realizar la medición, no es necesario que los evaluadores realicen estas transacciones de manera efectiva. En efecto, es altamente probable que para efectuar transacciones, le sea pedido al/la usuario/a alguna identificación personal u otros datos de los que se carece (por ejemplo, su dirección, su teléfono, o mayores antecedentes sobre el caso, como el nombre y dirección de la tienda sobre la cual se pone el reclamo, o la identificación de los menores cuyas pensiones alimenticias se reclaman, entre otros),. Es posible que en futuras mediciones sea necesario construir casos con mayores antecedentes. En cualquier caso, en algunas variables se harán las precisiones respecto al alcance de la evaluación.

Para la aplicación de este sub-indicador, el evaluador consta con un *checkList* con respuesta binaria (SÍ o NO). Se debe agregar además, que si es evaluador constata la existencia de una variable directamente aplicable al caso de estudio a evaluar, debe anotar tal información en la sección “observaciones” de la planilla Excel en la cual se levanta la información.

### 2.4 Sub-indicador Conectado.

Lo que caracteriza principalmente este estado, es que el sitio web realmente ha cambiado la forma en que el sistema judicial se relaciona con la ciudadanía. Para ello, hay modificaciones de procedimientos internos que es posible observar, y que involucra un grado de interrelación entre todas las instituciones del sector justicia.

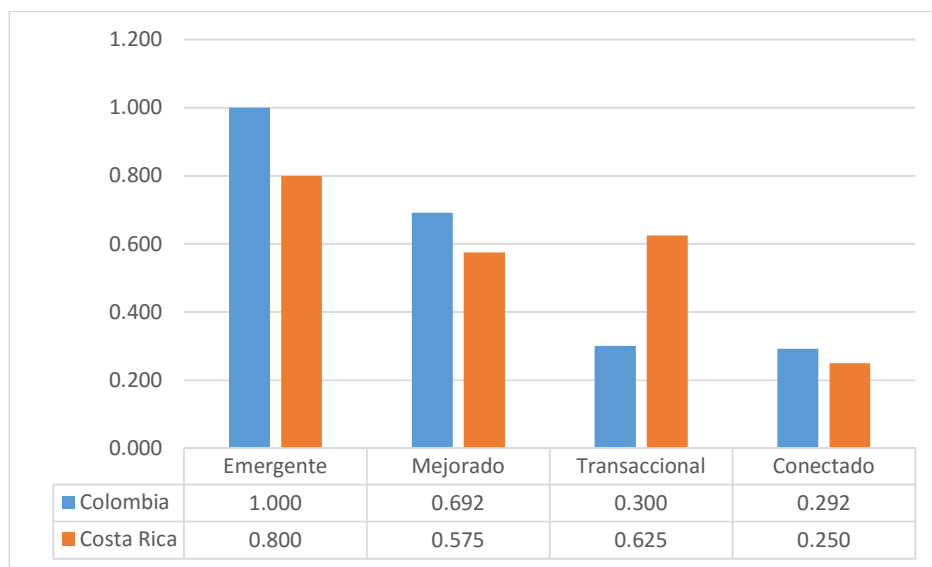
Destaca el uso de herramientas dentro de una plataforma Web integrada con el objeto de ir recogiendo la participación deliberativa de la ciudadanía, la cual en este estado se empoderada en cuanto a su posibilidad real de participación y de influir en los servicios que recibe.

Para la aplicación de este sub-indicador, el evaluador consta con un *checkList* con respuesta binaria (SÍ o NO). Se debe agregar además, que si el evaluador constata la existencia de una variable directamente aplicable al caso de estudio a evaluar, debe anotar tal información en la sección “observaciones” de la planilla Excel en la cual se levanta la información.

Ahora bien, tras conocer los elementos de cada sub – indicador, pasamos a presentar sus resultados por grupo de países:

*Grupo muy alto*

**Gráfico 17: Resultados por sub indicadores evolución de sitios web grupo muy alto**



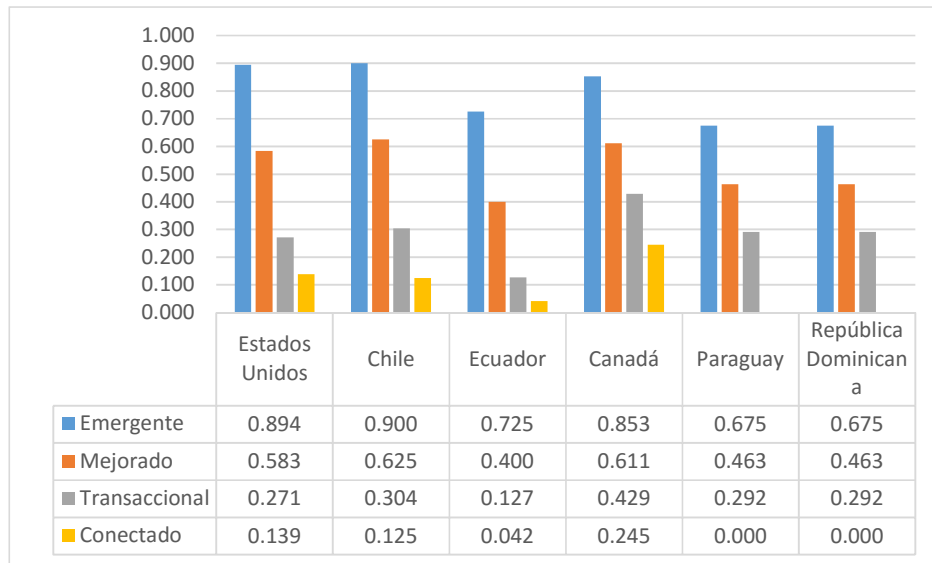
**Fuente: Elaboración propia**

En el grupo muy alto, ambos países presentan buenos resultados de cumplimiento en el sub indicador emergente, lo que pone de manifiesto que los sitios evaluados cumplen con las variables básicas del primer estado de evolución. Luego, ya se observa una baja en el estado mejorado, para a continuación observar una diferencia en el estado transaccional. Aquí se evidencia una notoria diferencia, liderada por Costa Rica, con un puntaje de 0,625 en contra de 0,300 de Colombia, aspecto que señala un mayor nivel de interacción de dos vías entre usuario/a y sitios evaluados en Costa Rica.

Finalmente, para el estado conectado ambos países presentan resultados bajos y bastante similares, lo que demuestra la interoperabilidad entre los servicios prestados por los sitios web de las instituciones evaluadas aún no ha logrado buenos niveles.

Grupo alto

**Gráfico 18: Resultados por sub indicadores indicador evolución de sitios web grupo alto**



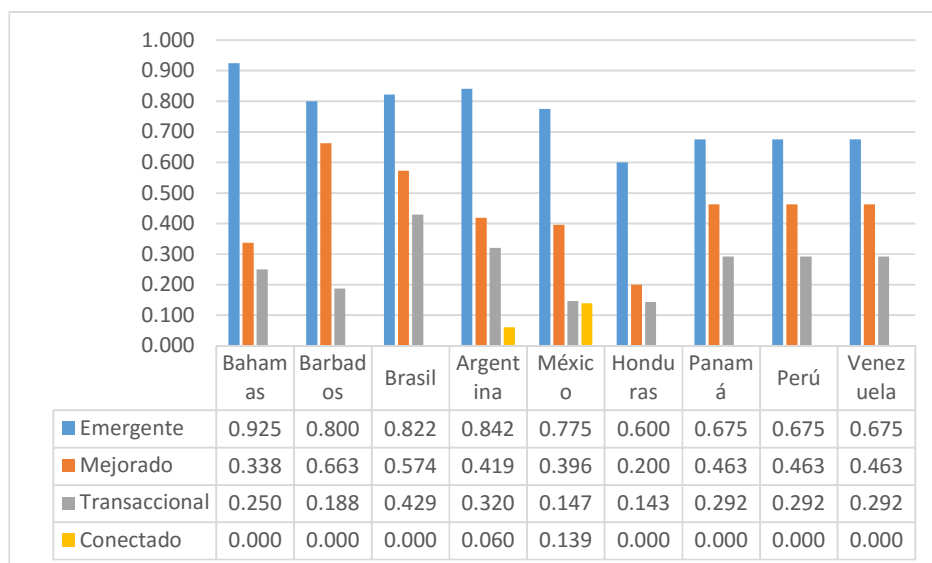
Fuente: Elaboración propia

En este segundo grupo, ya existen diferencias entre los estados. Así, lideran el estado emergente Chile (0,900) y Estados Unidos (0,894) y Canadá (0,853). Para el segundo estado, todos los países obtuvieron resultados menores a 0,7, los que oscilaron entre los 0,625 (Chile) y 0,400 (Ecuador).

En el estado transaccional, los resultados continúan en baja oscilando entre los 0,304 (Chile) y los 0,127 (Ecuador). Y finalmente, en el último estado ya hay países que presentaron incumplimiento de las variables evaluadas en este sub indicador, como es el caso de Paraguay y República Dominicana. Todos los demás, presentan resultados menores a 0,250.

Grupo medio

**Gráfico 19: Resultados por sub indicadores evolución de sitios web grupo medio**



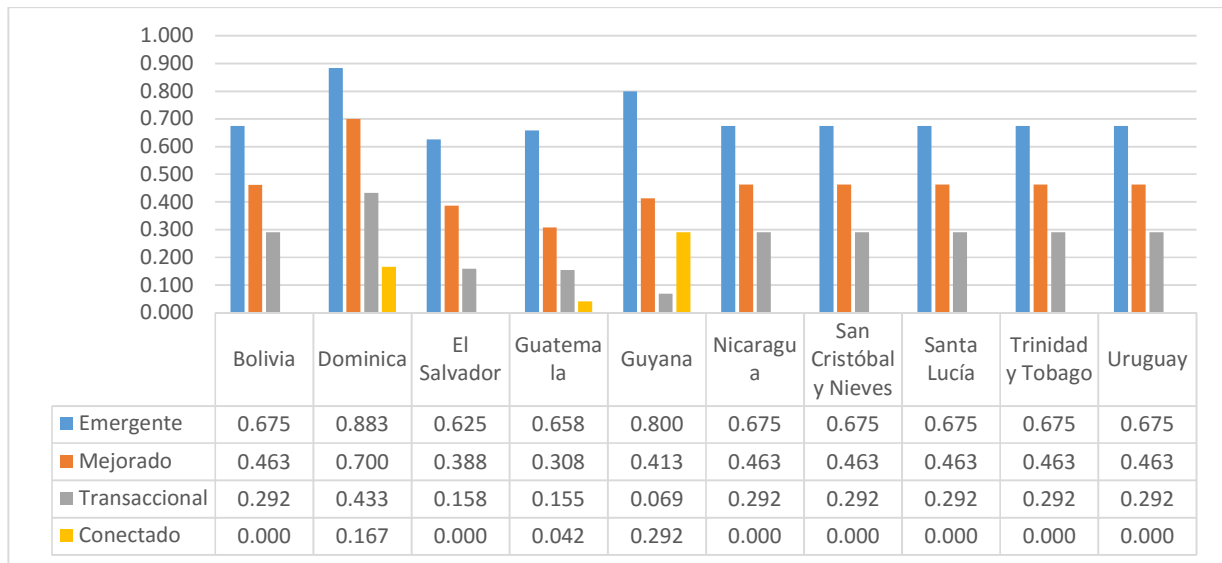
Fuente: Elaboración propia



Este grupo sigue la tendencia general de los demás en cuanto a presentar resultados altos en el estado mejorado, e ir disminuyendo a medida que se avanza. Sin embargo, la conectividad tan sólo se presenta en dos países: Argentina y México. Así, para el primer estado destacan Bahamas, Barbados, Brasil y Argentina con resultados por sobre 0,8 puntos. Por su parte, en el estado mejorado se destaca Barbados, quien presenta 0,663, puntaje por encima de los demás países del grupo. Finalmente, en el estado transaccional se observan resultados muy similares, salvo el caso de Brasil.

*Grupo bajo*

**Gráfico 20: Resultados por sub indicadores evolución de sitios web grupo bajo**



**Fuente: Elaboración propia**

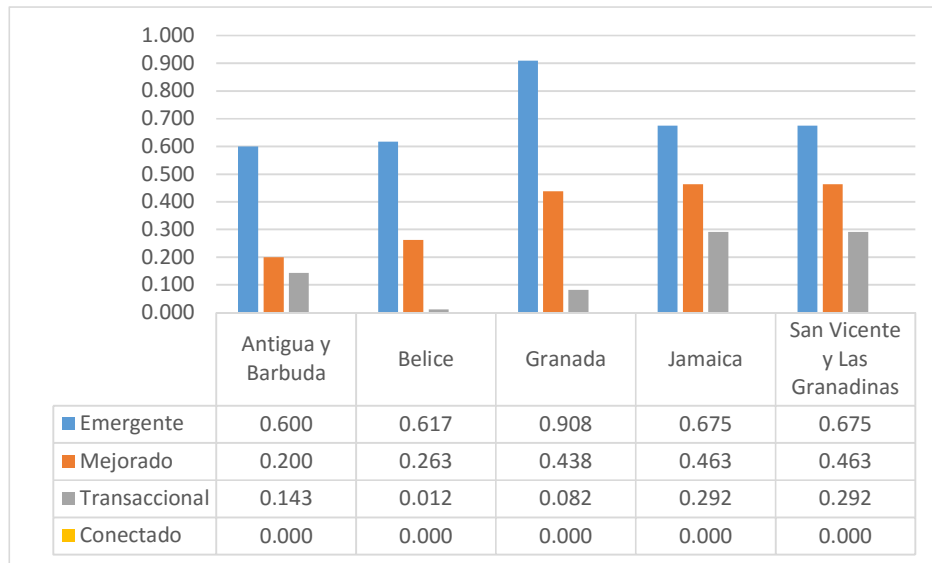
Para este grupo, nuevamente se mantiene la tendencia a contar con resultados altos en el primer estado de evolución de sus sitios. Sin embargo, con puntaje por sobre los 0,8 encontramos a Dominica y Guatemala, puesto que todos los demás rondan en cifras cercanas a los 0,6 puntos.

Al igual que en el grupo anterior, se observa un país que destaca del promedio de cifras para el estado mejorado. Esta vez, es Dominica que cuenta con 0,7 puntos. Luego para el estado transaccional, se observan, al igual que el grupo anterior, cifras cercanas a los 0,250.

Finalmente, en este grupo se observa que siete de los diez países de esta sección no cumplieron las variables de interoperabilidad que contemplaba este sub indicador. En este sentido, se destaca la posición de Guyana que, al igual que Colombia, país perteneciente al grupo muy alto, tiene uno de los resultados más alto del estado conectado.

Grupo muy bajo

**Gráfico 21: Resultados por sub indicadores evolución de sitios web grupo muy bajo**



Fuente: Elaboración propia

Por último, este grupo de países ya cuenta con tan sólo un país que sobresale en cumplimiento de las variables que componen el estado mejorado, cual es el caso de Granada, que se presenta como uno de los países con el índice más alto en este sub indicador, con 0,908 puntos. Los demás países obtuvieron resultados similares cercanos a los 0,6 puntos. El estado mejorado muestra, al igual que los otros grupos, resultados promedios entre los 0,450 y 0,2 puntos. Lo mismo para los resultados del estado transaccional.

La gran diferencia de este grupo es que ningún país de la muestra logró cumplir con la interoperabilidad que exigía este sub indicador.

### 3. Sub Indicadores de Contenido (IC).

Tal como se indicó anteriormente, este indicador tiene por objetivo evaluar la utilidad de la información y de la asistencia a los/las usuarios /as sobre la base de contenidos mínimos y específicos relacionados a cada caso de estudio. Este indicador está compuesto por los siguientes sub indicadores con sus respectivas ponderaciones:

**Tabla 5: Ponderación Sub indicadores de Contenido.**

IC - Indicador de Contenido (30%)	Ponderación
Sub-Indicador Utilidad de los contenidos del sitio web	30%
Sub-Indicador Asistencia al usuario/a para la tramitación de su caso	40%
Sub-Indicador Información complementaria de apoyo y orientación general	30%
Total	100%

#### 3.1 Sub-indicador de utilidad de los contenidos del sitio web.

Este sub-indicador tiene por objeto servir de medida para evaluar la utilidad en potencia que puede presentar el sitio web en relación al caso en concreto mediante la verificación de la existencia de contenidos y características mínimas.

En la primera versión del ISJL, se buscaba evaluar algunas características o condiciones de los sitios web que, de existir, facilitarían la utilización de esta herramienta para solucionar el problema justiciable en concreto; es decir, si el contenido del sitio web en términos de sus elementos y secciones permitía al/la usuario/a solucionar su problema justiciable. Sin embargo, en esta segunda versión del índice se consideró que esta no era la vía correcta, porque lo que se busca medir en este indicador es si la navegación realizada en el conjunto de soluciones e instituciones identificadas es de utilidad para resolver el problema justiciable.

#### 3.2 Sub-indicador asistencia al usuario/a para la tramitación de su caso.

Este sub-indicador busca verificar la existencia de determinados elementos de asistencia u orientación al/la usuario/a, que le permitan llegar a solucionar su caso o, al menos, recibir recomendaciones sobre cómo resolver su problema justiciable.

Desde la ubicación de aquellos lugares donde el/la usuario/a pueda llegar a solucionar o recibir orientación que le permita resolver su problema, hasta recibir orientación en línea para ello, o la disponibilidad de determinados elementos comunes de ayuda.

Al igual que en el caso anterior, el cambio de enfoque a la evaluación de la respuesta general del sistema provocó la necesidad de modificar las variables existentes en la primera versión, agregando algunos elementos que estaban en otro sub-indicador, por considerarlos más apropiados acá. Ahora estas variables serán respondidas por el evaluador en base a si los distintos elementos fueron hallados en la web, en el contexto del caso concreto.

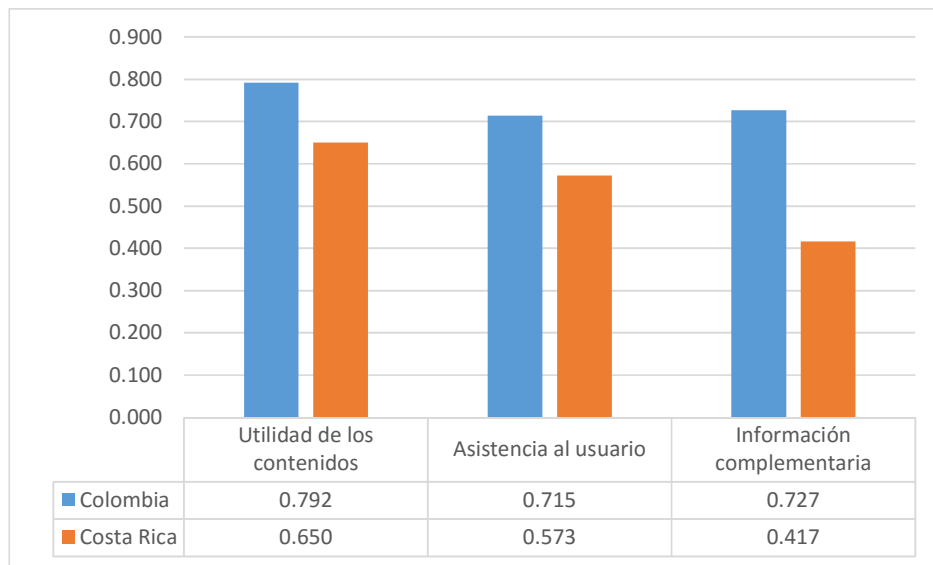
### 3.3 Información complementaria de Apoyo y Orientación general.

Este sub-indicador verifica la existencia de información básica y necesaria para que un/a usuario/a cualquiera pueda conocer aspectos jurídicos básicos, pero relevantes de su problema justiciable.

Como en los demás sub-indicadores, en la primera versión del ISJL, estas variables fueron aplicadas individualmente en cada sitio respecto al caso concreto. Ahora, en esta segunda versión, se evaluaron en conjunto<sup>13</sup>.

*Grupo muy alto*

**Gráfico 22: Resultados por sub indicadores de contenido grupo muy alto**



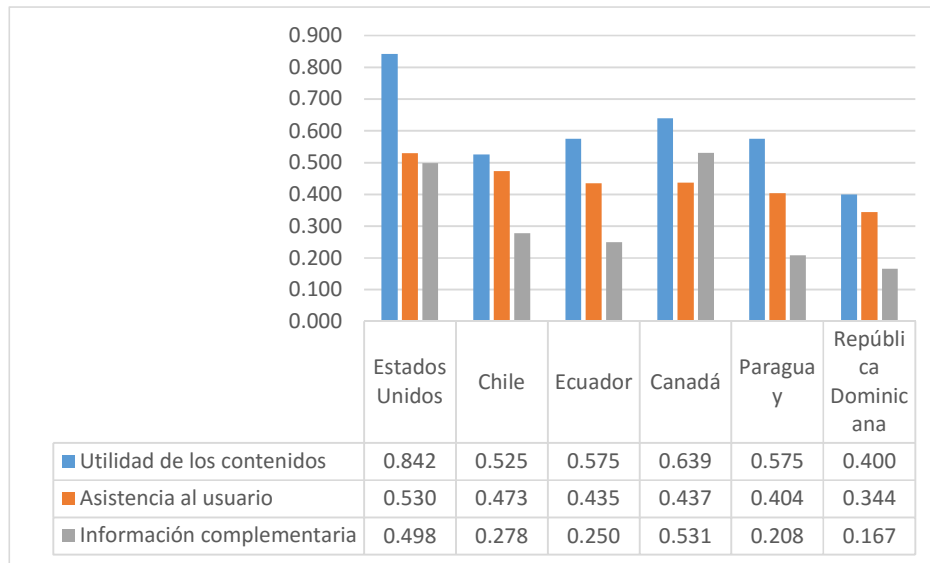
**Fuente: Elaboración propia**

En este grupo, Colombia se impone en los resultados en todos los sub indicadores respecto a su par, Costa Rica. La mayor diferencia la encontramos respecto del sub indicador de información complementaria, el que verifica la existencia de información básica y necesaria para que el/la usuario/a pueda conocer aspectos jurídicos mínimos para resolver su problema justiciable. De este modo, los sitios colombianos evaluados en su conjunto muestran un buen nivel de cumplimiento de este tipo de información.

<sup>13</sup> CEJA. Índice de Servicios Judiciales en Línea (ISJL). Propuesta de ajustes metodológicos. Ob. cit. Pág. 8.

Grupo alto

**Gráfico 23: Resultados por sub indicadores de contenido grupo alto**



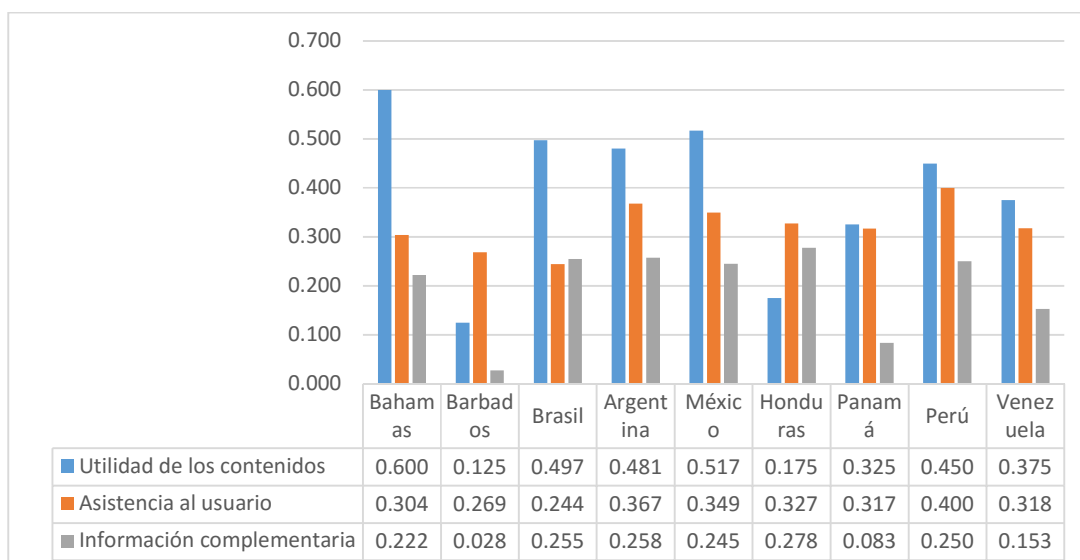
Fuente: Elaboración propia

Por su parte, el grupo alto mantiene resultados muy parejos en relación a estos tres sub indicadores, a excepción de Estados Unidos, país que se destaca con un puntaje por sobre los 0,8 en el sub indicador de utilidad de los contenidos.

Sin embargo, llama la atención los resultados respecto al sub indicador de información complementaria, que no supera los 0,531 puntos, cuestión que implica que, tal como veremos en el Anexo I al revisar las variables, la mayoría de los sitios de este grupo no cuenta con herramientas que expliquen los derechos que le corresponden a los/las usuarios/as; no ofrecen la posibilidad de recibir apoyo de expertos de manera virtual, entre otros elementos.

Grupo medio

**Gráfico 24: Resultados por sub indicadores de contenido grupo medio**



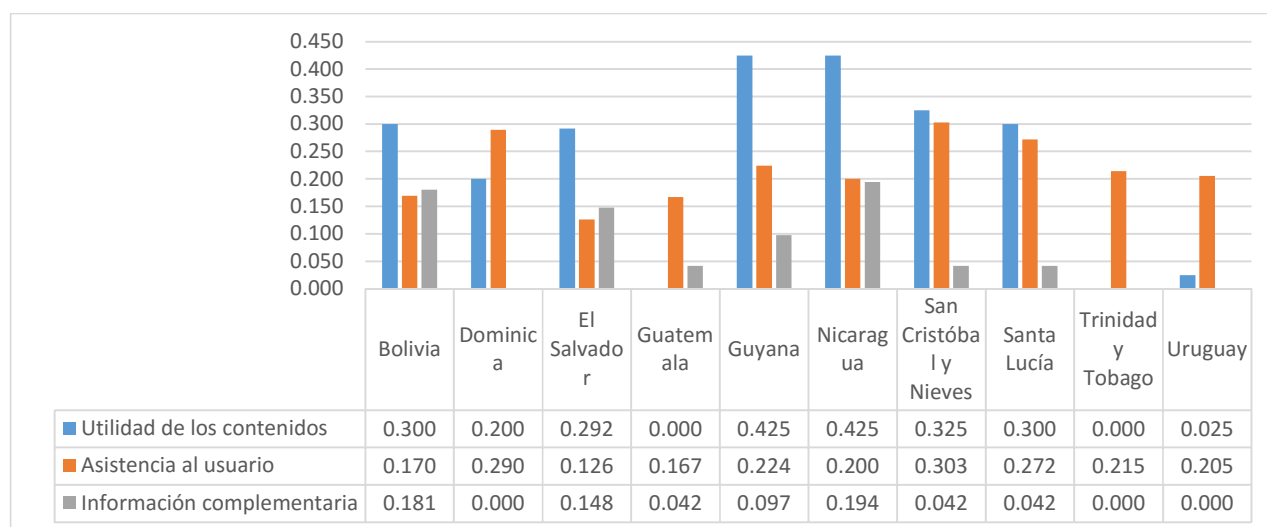
Fuente: Elaboración propia

Ya para este grupo se observan resultados preocupantes que, de modo general, no superan los 0,6 puntos. Llama la atención el bajo resultado de Barbados y Honduras para el sub indicador de utilidad de los contenidos de sus sitios, que no superan los 0,2 puntos.

Por otro lado, existen resultados similares en cuanto al cumplimiento de las variables del sub indicador de asistencia al/la usuario/a, que continúan siendo bajas. Lo mismo ocurre con el sub indicador de información complementaria.

Grupo bajo

**Gráfico 25: Resultados por sub indicadores de contenido grupo bajo**

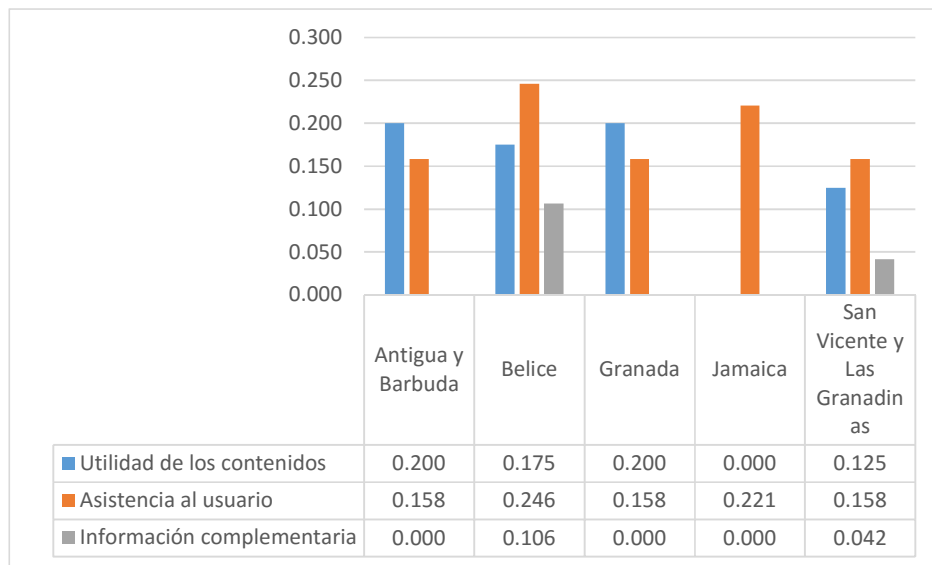


Fuente: Elaboración propia

De modo general, es posible observar que este grupo presenta bajos resultados que no superan los 0,425 puntos. A partir de esto, ya se presentan países con incumplimiento total de variables de los sub indicadores de utilidad de contenidos e información complementaria. Tal es la situación, en el primer caso, de Guatemala y Trinidad y Tobago; y para el segundo sub indicador, Dominica, Trinidad y Tobago y Uruguay.

Grupo muy bajo

**Gráfico 26: Resultados por sub indicadores de contenido grupo muy bajo**



Fuente: Elaboración propia

Los países que están en el último grupo presentan resultados muy bajos en todos estos sub indicadores, principalmente respecto a lo referente a información complementaria para los/las usuario/as de los sitios evaluados. Esto quiere decir que en estos países no existe una orientación legal en lenguaje básico que pueda servir para dar orientación sobre cuestiones como a quién acudir, qué derechos le corresponden a los/as usuarias, entre otras variables.

En este grupo los resultados no superan los 0,246 puntos.

#### 4. Sub Indicadores de Tecnología (IT).

Este indicador, que evalúa las buenas prácticas tecnológicas que presentan los sitios web evaluados, está compuesto de tres sub indicadores de carácter más bien técnicos que miden aspectos vinculados a la facilidad en el uso del sitio, acceso y el cumplimiento de estándares internacionales de la *World Wide Web Consortium*, tal como presentamos a continuación con sus respectivas ponderaciones:

**Tabla 6: Ponderación Sub indicadores de Contenido.**

IT - Indicador de Tecnología (25%)	Ponderación
Sub-Indicador Acceso al Sitio Web de la Institución	20%
Sub-Indicador Usabilidad y Accesibilidad	50%
Sub-Indicador Cumplimiento de Estándares W3C	30%
Total	100%

#### 4.1 Sub-Indicador Acceso al Sitio web de la Institución.

Este sub-indicador tiene por objeto evaluar la manera en que se accede al sitio web que es evaluado. Es decir, si se hace mediante un portal de servicios que agrupe los diversos servicios públicos del Estado, si aparece indexado en buscadores masivos, entre otros elementos.

#### 4.2 Sub-Indicador Usabilidad y accesibilidad.

Este sub indicador tiene por objeto evaluar estándares o buenas prácticas en materia de **usabilidad**<sup>14</sup> y **accesibilidad**<sup>15</sup> web. Básicamente se consulta sobre la rapidez de carga del sitio, sobre algunos estándares de accesibilidad, de la existencia de algunos elementos importantes para la operación del sitio web (herramientas ante errores en el sitio, publicación de políticas de privacidad y uso de RSS para terceros), así como de algunos elementos básicos para la **facilidad de navegación**<sup>16</sup> en el sitio. Por último se incorporan variables muy básicas sobre diseño (constancia, resolución y la opción de uso de “scroll”) e identidad, que se refieren a la identidad corporativa de una organización (uso de logotipos, slogans, banderas, escudos y todos los símbolos que sean parte de su identidad como organización).

#### 4.3 Sub-Indicador Cumplimiento de Estándares W3C.

En lo que se refiere a los sitios web, los estándares determinan un conjunto de buenas prácticas estandarizadas con respecto a la forma de construir páginas y componentes. Engloba bajo este nombre al conjunto de normas que dan origen al lenguaje (HTML) en el que se escriben las páginas de los Sitios Web.

Para este ámbito existe una organización de carácter mundial conocida como *World Wide Web Consortium (W3C)* que genera constantemente las nuevas versiones de los estándares del web y ofrece herramientas que permiten hacer la validación del uso de los mismos.

De esta manera, este sub-indicador busca evaluar la conformidad del sitio web con los estándares de la W3C mediante una serie de validadores automáticos, que básicamente lo que arrojan es la cantidad de errores que contiene cada sitio en relación a una serie de categorías que evalúa cada uno de estos validadores automáticos.

Así, el puntaje máximo a obtener en este sub-indicador dirá relación con un valor sujeto a normalización de datos entre 0 y 1 para su comparación. Ejemplo: para validación de HTML, si el W3C reporta cero errores, la página evaluada tendrá puntaje máximo igual a 1. En caso de reportar errores, estos deberán ser contabilizados y normalizados. Para este cálculo se aplicará el validador tanto a la portada como a los diversos links que fueron recogidos de la aplicación del índice, entre todos los cuales se obtendrá **el promedio de errores que constituirá el valor a normalizar.**

---

<sup>14</sup> Ha sido definida por Jacob Nielsen como “...un atributo de calidad que mide lo fáciles de usar que son las interfaces web”. Disponible en: <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html>.

Por su parte Redish la ha definido como la capacidad del sitio para que los/as usuarios/as sean capaces de “... encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y actuar apropiadamente... dentro del tiempo y esfuerzo que ellos consideran adecuado para esa tarea”.

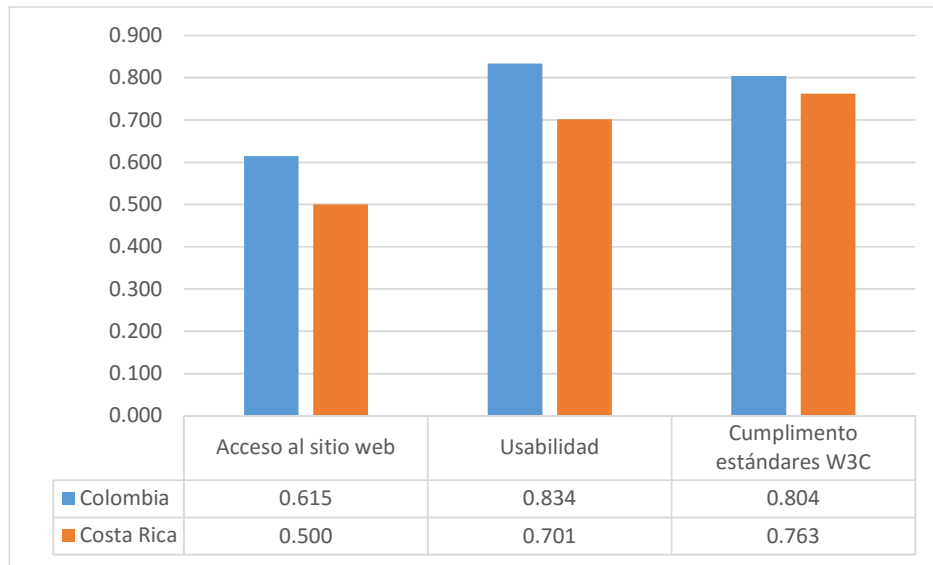
<sup>15</sup>La accesibilidad de un Sitio Web se refiere a su capacidad para presentar contenidos a personas que cuentan con discapacidades físicas, que les impiden usar la información disponible de una manera tradicional y por ello emplean ayudas técnicas.

<sup>16</sup>Navegación se refiere a la existencia de árboles y estructuras de contenidos que permiten al usuario entender la relación que existe entre secciones, niveles, categorías y contenidos para facilitar su desplazamiento (navegación) dentro del sitio. Supone la existencia de menús de navegación principales y secundarios.



Grupo muy alto

**Gráfico 27: Resultados por sub indicadores en tecnología grupo muy alto**

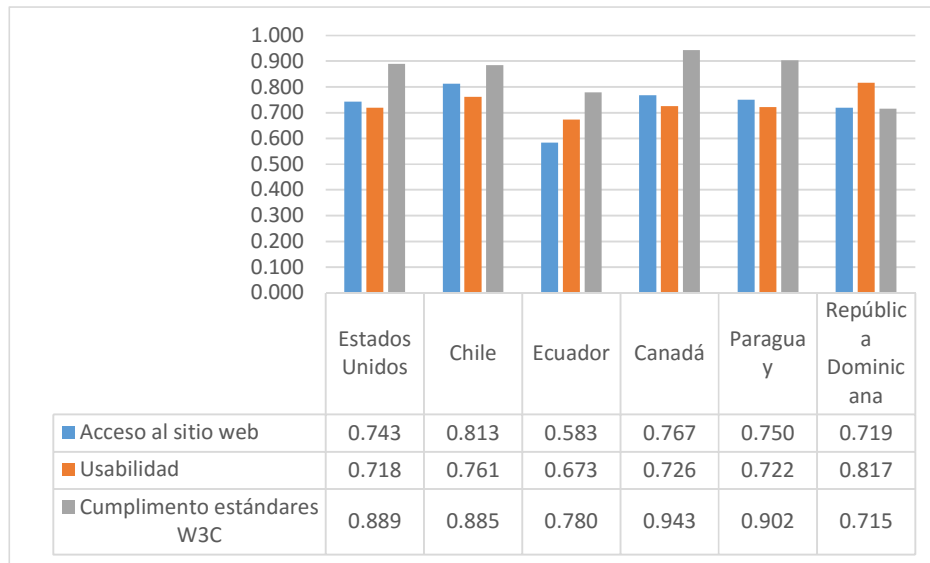


**Fuente: Elaboración propia**

Colombia y Costa Rica, líderes en el ranking, presentan altos resultados sólo respecto de los sub indicadores de usabilidad y cumplimientos de estándares W3C. Sin embargo, observamos diferencias en el acceso a sus sitios web, con resultados menores a 0,5 puntos. Tal como se puede apreciar en el anexo I, componen este sub indicador variables como el hecho de acceder a través de un portal de trámites/servicios centralizado, contar con versiones para móviles, entre otras.

Grupo alto

**Gráfico 28: Resultados por sub indicadores en tecnología grupo alto**

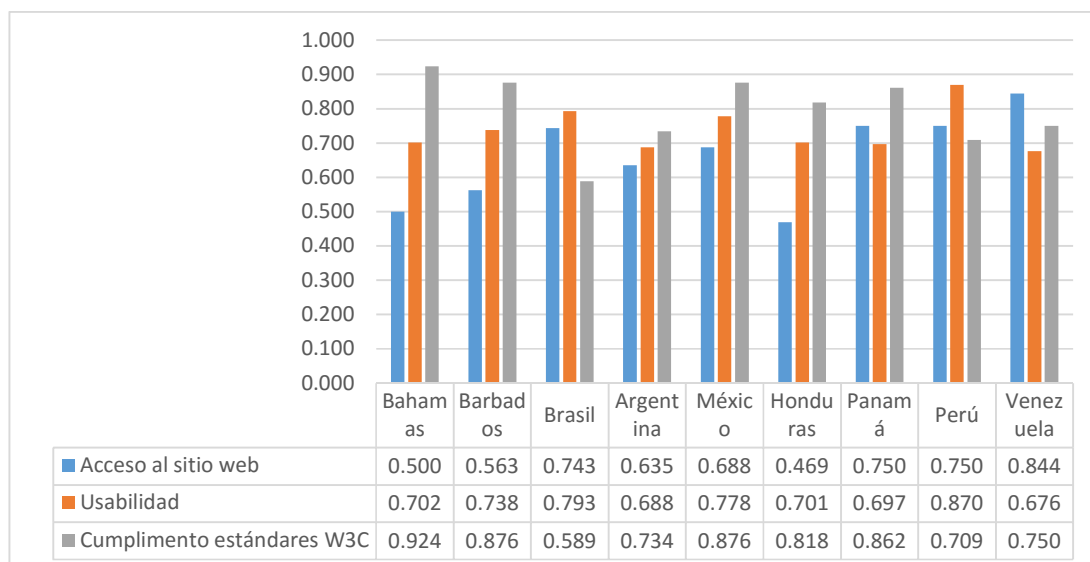


Fuente: Elaboración propia

En el grupo alto, se destaca un alto cumplimiento en el sub indicador de estándares W3C, incluso mayores a los del grupo anterior. Tal es el caso de Canadá y Paraguay, países con resultados por sobre los 0,9 puntos. Similares resultados se observan en el sub indicador de acceso al sitio web, los que, a excepción de Ecuador, superan los 0,7 puntos, siendo nuevamente mayores a los países del grupo muy alto.

Grupo medio

**Gráfico 29: Resultados por sub indicadores en tecnología grupo medio**



Fuente: Elaboración propia

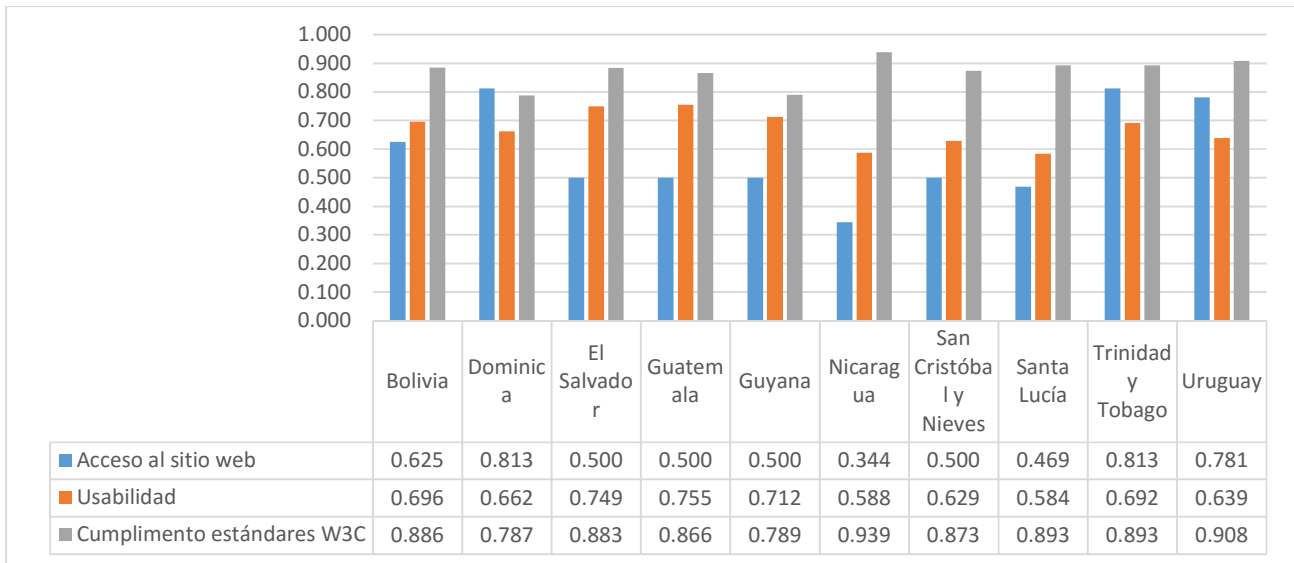
En el grupo medio encontramos otras particularidades. Nuevamente se observa que existe un alto nivel de cumplimiento en relación al sub indicador de estándares W3C, destacándose Bahamas con 0,924 puntos. En

cuanto a la usabilidad de estos sitios, también se cuenta buenos niveles de cumplimiento, con cifras que oscilan entre los 0,676 (Venezuela) y los 0,870 (Perú).

Sin embargo, se observa una baja en los resultados en el acceso a los sitios web evaluados. Así, Bahamas, Barbados y Honduras presentan cifras por debajo del promedio de los demás países que cuentan con cifras superiores que, en el caso de Venezuela, llegan a los 0,844 puntos.

*Grupo bajo*

**Gráfico 30: Resultados por sub indicadores en tecnología grupo bajo**



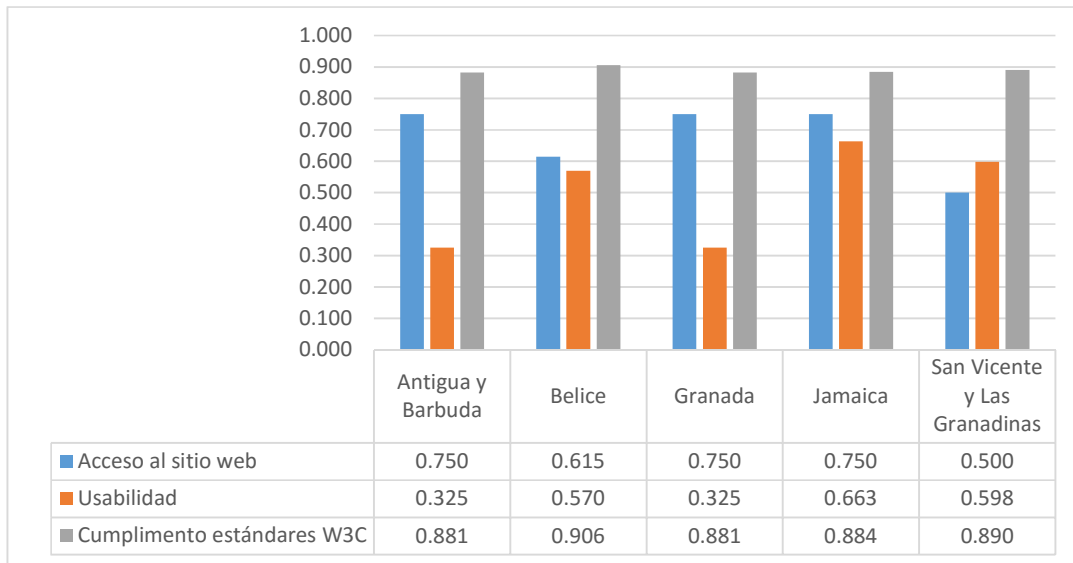
**Fuente: Elaboración propia**

Este grupo nuevamente presenta buenos índices de cumplimiento en relación a los estándares W3C, con resultados mayores a los del grupo muy alto. Tal es el caso de Nicaragua y Uruguay con 0,939 y 0,908 respectivamente.

Por otro lado, se observa una baja en los resultados de los sub indicadores de acceso a sitios web y usabilidad y accesibilidad de los mismos. Con excepciones como las de Dominica y Trinidad y Tobago, observamos resultados que bordean los 0,5 a 0,3 puntos.

Grupo muy bajo

**Gráfico 31: Resultados por sub indicadores en tecnología grupo muy bajo**



**Fuente: Elaboración propia**

En este grupo se reitera la tendencia de contar con buenos resultados en el cumplimiento de estándares W3C, y con puntajes superiores a los del grupo muy alto, como es el caso de Belice con 0,906 puntos. Sin embargo, se produce una baja en materia de usabilidad y accesibilidad en el caso de Antigua y Barbuda (0,325) y Granada (0,325).

Por su parte, en cuanto a los resultados de acceso a los sitios web evaluados, se presentan muy buenos resultados, a excepción de San Vicente y las Granadinas.

## IX. Resultados generales por caso

Uno de los componentes esenciales del ISJL son los casos a partir de los cuales se evalúan los sitios web de cada país. Tal como se señaló, estos fueron seleccionados a partir de una serie de investigaciones internacionales que los seleccionaron como problemas de prevalencia en la población:

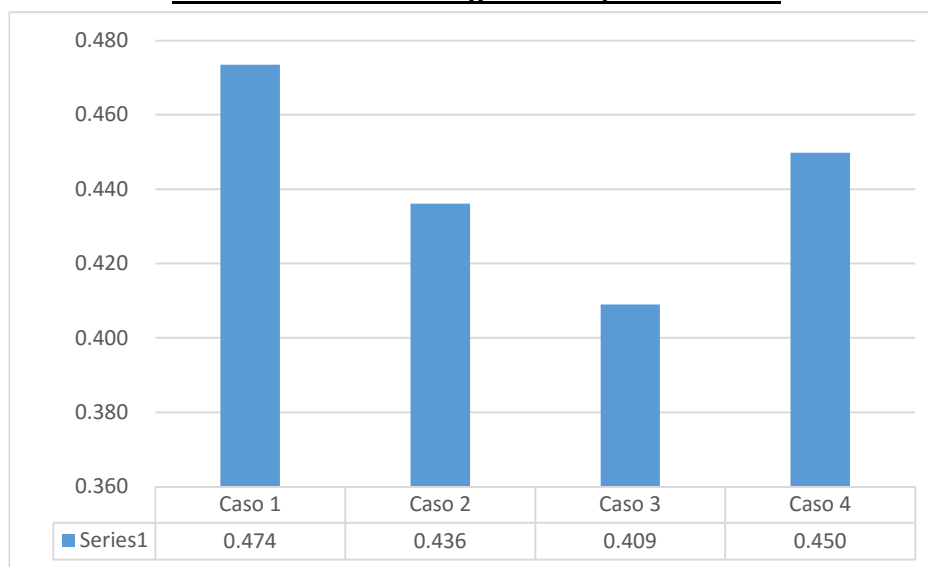
**Tabla 7: Problemas justiciables evaluados**

Caso 1: Resarcimiento por bienes defectuosos
Caso 2: Falta de pago de soporte de menores
Caso 3: Cobro de pequeña deuda
Caso 4: Cobro de remuneraciones laborales

**Fuente: Elaboración propia**

A partir de estos cuatro casos, a continuación presentaremos los resultados generales, comparativos y por grupo de países por deciles.

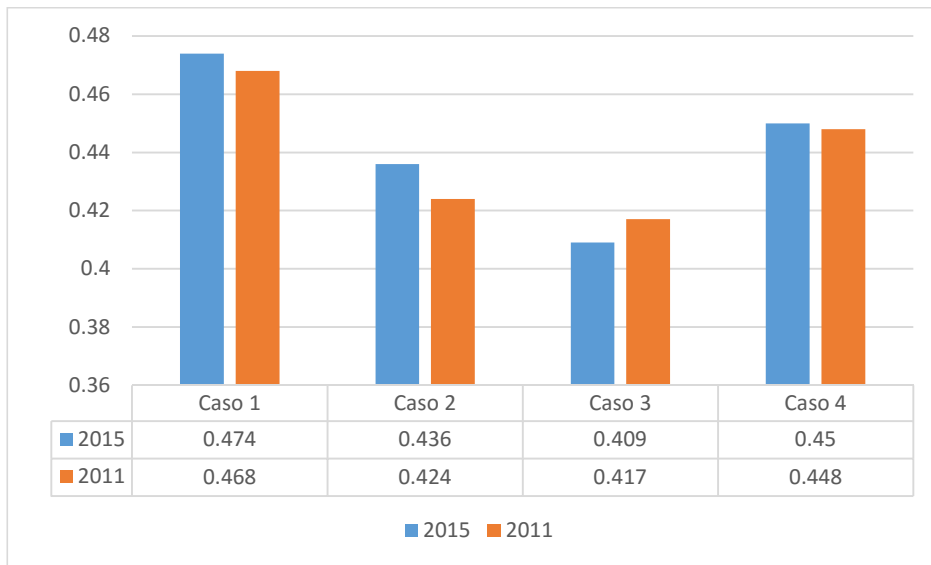
**Gráfico 32: Resultados generales por caso 2015**



**Fuente: Elaboración propia**

Este gráfico muestra que los casos de mayor cumplimiento respecto a los indicadores del ISJL son aquellos vinculados a bienes defectuosos y materias laborales. Por otro lado, el caso 3, relacionado con el cobro de pequeña deuda, es el que tiene menor nivel de cumplimiento. A partir de ello, a continuación graficamos los resultados comparativos entre 2011 y 2015:

**Gráfico 33: Resultados comparativos por caso 2011-2015**

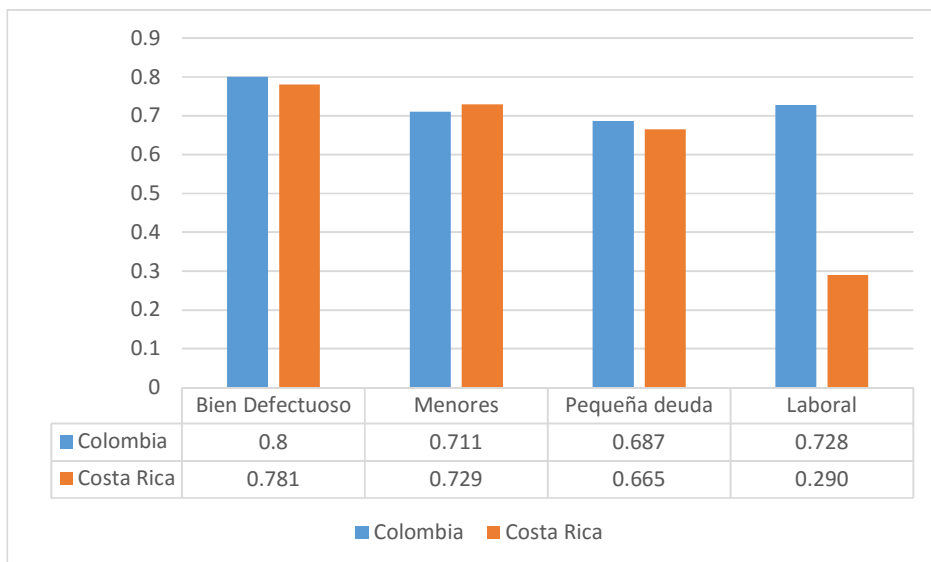


Fuente: Elaboración propia

De esta manera es posible afirmar que no existen cambios relevantes en los resultados por caso en estos últimos cuatro años. Se observa un pequeño aumento en el caso sobre bienes defectuosos y cobro de alimentos. Ahora bien, interesante es conocer cuál es el comportamiento de los países de los diversos grupos en relación a sus resultados por cada caso analizado en el ISJL.

*Grupo muy alto*

**Gráfico 34: Resultados por caso grupo muy alto**



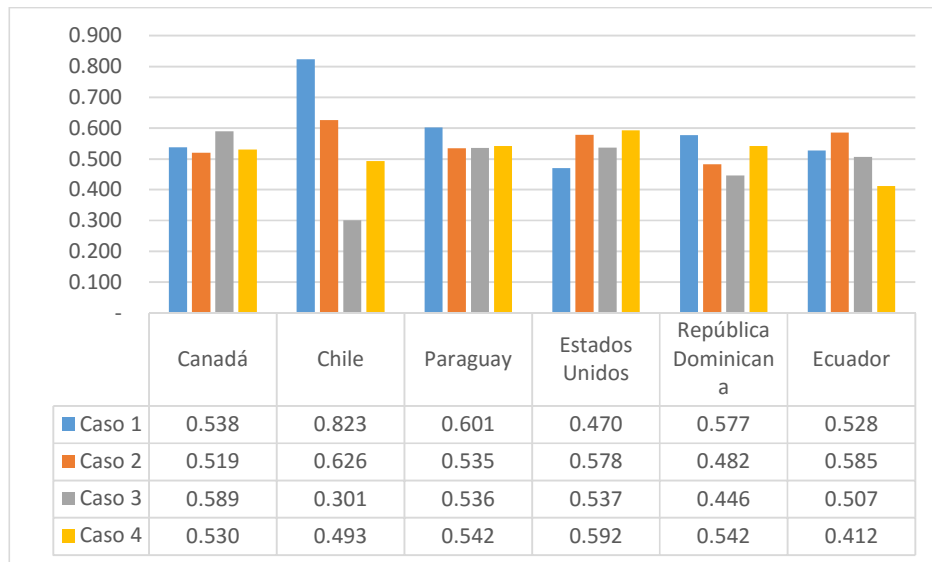
Fuente: Elaboración propia

En este primer grupo observamos similares respuestas de sus sitios en cuanto a consultas por bienes defectuosos, consumidor y cobro de pequeña deuda. Sin embargo, existe una importante diferencia en la evaluación del caso en materia laboral, ubicándose Costa Rica muy por debajo de Colombia. Uno de los sitios

web evaluados en este último país fue el del Ministerio del Trabajo, portal que cuenta con un servicio denominado “Centro de Orientación y Atención Laboral”:

*Grupo alto*

**Gráfico 35: Resultados por caso grupo alto**

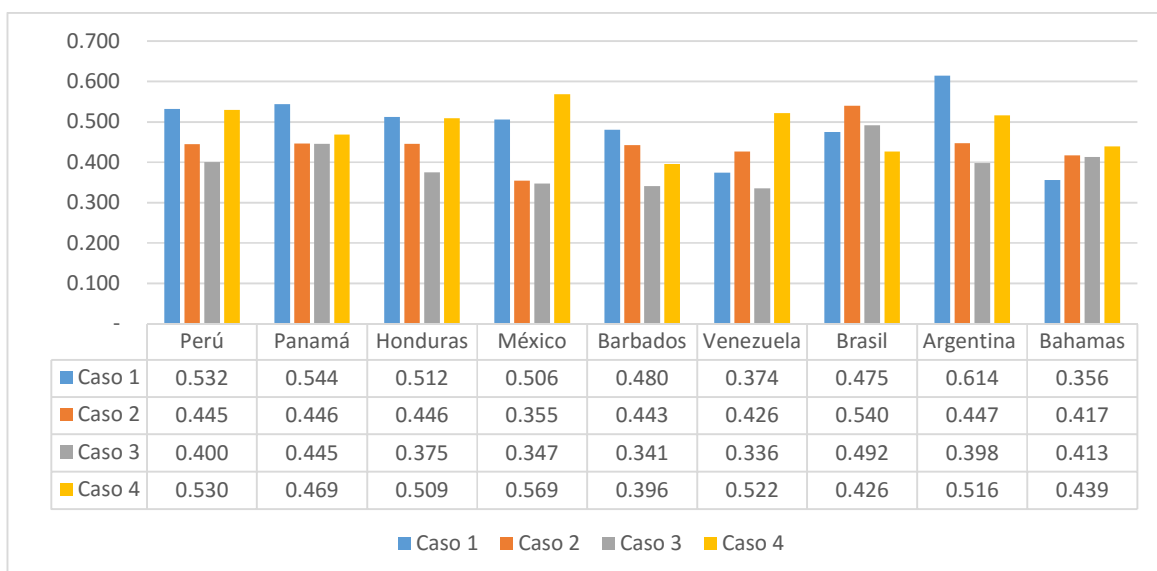


**Fuente: Elaboración propia**

En este grupo podemos observar resultados muy similares en casi todos los países, a excepción de Chile. Este país presenta el resultado más alto del grupo en el caso sobre bienes defectuosos con un puntaje de 0,823, y el resultado más bajo del grupo en el caso de cobro de pequeña deuda con un puntaje de 0,301.

*Grupo medio*

**Gráfico 36: Resultados por caso grupo medio**



**Fuente: Elaboración propia**

En este grupo ya es posible observar algunas diferencias en sus resultados. Nuevamente destaca un país por el caso de bienes defectuosos, siendo esta vez Argentina con un puntaje de 0,614. Lo siguen con similares puntajes Panamá (0,544) y Perú (0,532).

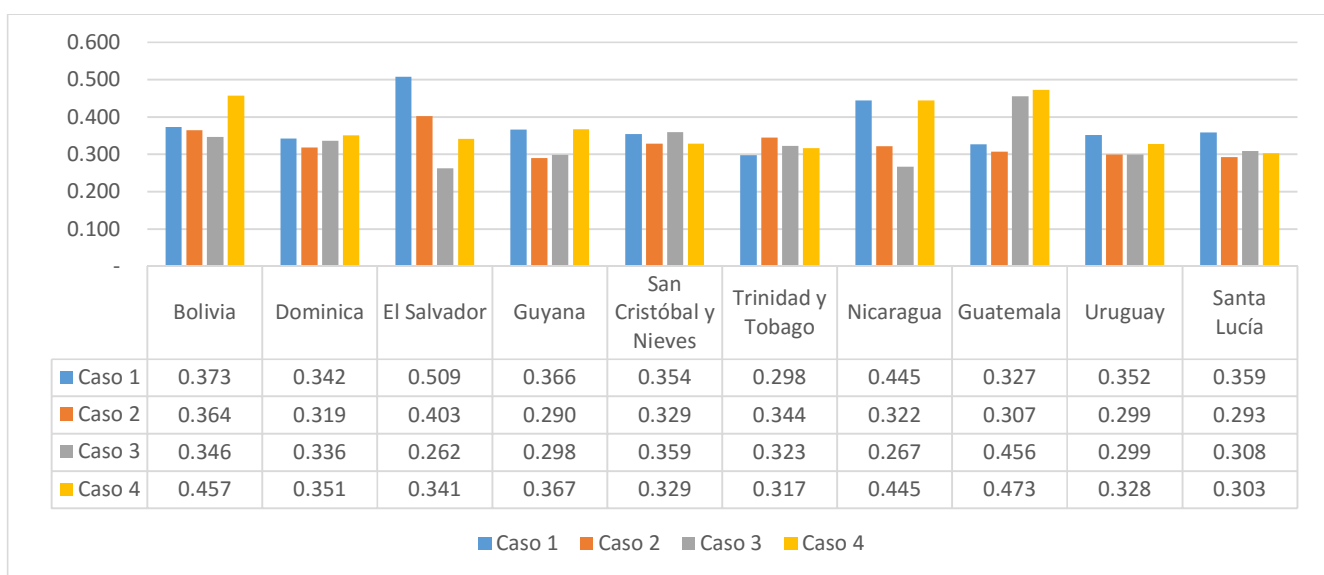
Para el caso de alimentos, se destaca la posición de Brasil con un puntaje de 0,540. En este caso los demás países obtuvieron resultados bastante parejos.

Del otro lado, el caso sobre cobro de pequeña deuda, si bien presenta resultantes similares en este grupo, estos son los más bajo comparados con los demás tres casos de estudio.

Finalmente, para el caso laboral, destacamos los resultados de México (0,569), Perú (0,530) y Argentina (0,516).

*Grupo bajo*

**Gráfico 37: Resultados por caso grupo bajo**



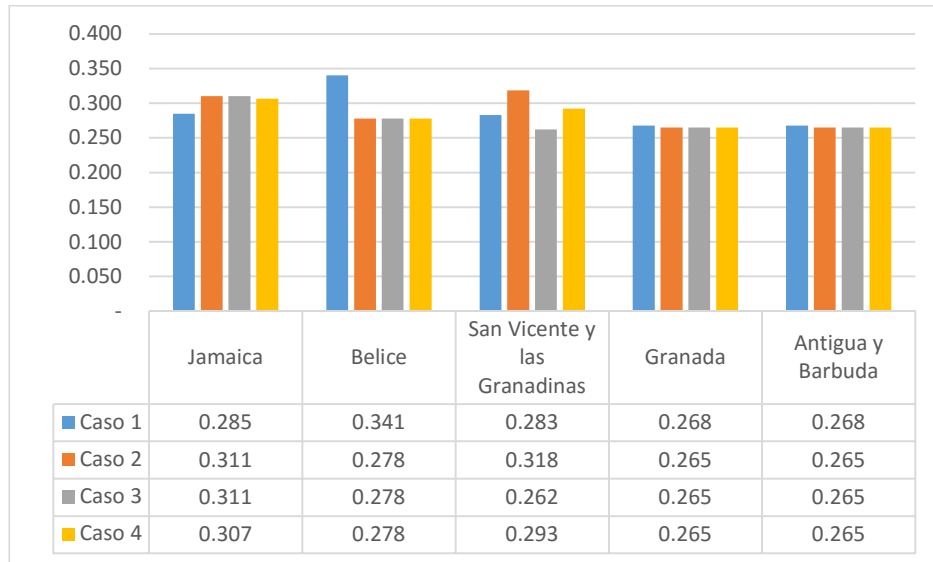
**Fuente: Elaboración propia**

En este grupo observamos resultados bastante similares respecto a los cuatro casos en Bolivia, Dominica, Guyana, San Cristóbal y Nieves, Trinidad y Tobago, Uruguay y Santa Lucía. Se destaca la situación de Nicaragua, país donde se destacan sus resultados respecto al caso sobre bienes defectuosos (0,445) y laboral (0,445). Por su lado, Guatemala destaca en el caso de cobro de pequeña deuda (0,456) y laboral (0,473).



Grupo muy bajo

**Gráfico 38: Resultados por caso grupo muy bajo**



Fuente: Elaboración propia

Los resultados de este grupo si bien son bajos se presentan bastante parejos respecto de los cuatro casos. Destaca el caso de Belice en materia de bienes defectuosos con un puntaje de 0,341, y las Granadinas respecto al caso de alimentos con 0,318 puntos.

## X. Conclusiones

---

Tras cuatro años desde la primera aplicación del ISJL fue posible constatar importantes hallazgos. Para esta segunda versión, Colombia es quien lidera el ranking, con un puntaje de 0,732, que resultó ser un poco más alto que el obtenido por Canadá en 2011 (0,715), país que lideró la primera versión del ISJL. Colombia mostró un importante crecimiento en todos los indicadores, cuestión que destacamos en la presentación de buenas prácticas como “Legal App”, sitio que permite a los/as usuarios/as obtener información y orientación para una serie de conflictos legales, de manera sencilla, con mecanismos de asistencia virtual y telefónica, y el sitio “COlabora” del Ministerio del Trabajo, que otorga orientación y atención en materia laboral, incluso mediante chat y video llamada. Ambas fueron seleccionadas del total de sitios evaluados en sus respectivos países a raíz de que obtuvieron los más altos porcentajes de cumplimiento de todos los indicadores evaluados en el ISJL.

En cuanto a los resultados generales comparativos 2011-2015, observamos una baja en el promedio general de -0,022 desde 2011 a 2015; esto es, a 2011 se obtuvo un promedio de 0,464 y en 2015, éste fue de 0,442. Esta pequeña baja pudiera reflejar que a nivel general, los países han cumplido de manera estable con los indicadores que componen el ISJL.

No obstante, observamos algunas variaciones.

Primero, se observó un importante aumento en el cumplimiento del indicador tiempo de respuesta desde un 0,212 para 2011 a un 0,346 para 2015. Esto quiere decir que los servicios evaluados han puesto énfasis en entregar respuestas a sus usuarios/as con mayor rapidez; así lo reflejan principalmente los resultados de Colombia (0,966), Paraguay (0,958) y República Dominicana (0,908). Esto se constata al observar que la mayoría de los países cuenta con herramientas que permiten realizar un primer contacto por medio de formularios y/o correos electrónicos; entregan respuestas automáticas, y tardan en responder menos que el tiempo promedio establecido para dar cumplimiento al indicador (7 días hábiles). Sin embargo, aún existen países que en los que se evidenció la falta de respuesta ante las consultas realizadas.

Así fue posible destacar el sitio del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y el Servicio 311 de República Dominicana, que arrojaron los porcentajes más altos de cumplimiento del indicador tiempo de respuesta.

En relación al indicador de evolución de sitios web, se constató sólo un pequeño aumento, cuestión que tal como se señaló en el informe, refleja que los sitios evaluados no han incrementado de manera sustancial sus niveles de conectividad a nivel de dos vías entre sus usuarios/as. De los 32 países evaluados, tan sólo 11 de ellos cuentan con puntaje vinculado a este sub –indicador, los que no superan los 0,292 puntos.

Este indicador obtuvo el mayor nivel de cumplimiento en su aplicación al sitio de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia con un 82%, seguido por la Procuraduría Federal del Consumidor de México, con un 74%. Estos sitios destacan además porque ilustran gráficamente servicios que otorgan mayores grados de conectividad entre ciudadanos/as y Estado.

Por otro lado, el indicador de contenido nuevamente resultó ser el más bajo de la evaluación. Al respecto, fue posible constatar que la mayoría de los sitios evaluados no cuenta con información suficiente y de calidad para dar orientación a los/as usuarios/as. La mayoría de la información disponible es entregada de manera general, y no respecto a casos determinados, siendo además principalmente dirigida a operadores de justicia (abogados/as, funcionarios, entre otros) más que a los/as mismos/as usuarios/as. Así, al observar el gráfico 9 se

evidencia una tendencia generalizada a la baja en los resultados de este indicador, salvo contadas excepciones y destacando la posición de Colombia, único país que figura por sobre los 0,7 puntos.

En cuanto a los sitios destacados, encontramos al Department of Industrial Relations del Estado de California, Estados Unidos, y el sitio del Attorney General, de Ontario Canadá, que fueron los mejor evaluados en este indicador, con un 90% y 84% respectivamente.

Finalmente, el indicador de tecnología continuó en esta versión liderando los resultados, aumentando levemente sus resultados. Esta situación revela que los sitios evaluados mantienen buenos niveles de incorporación de buenas prácticas tecnológicas. Específicamente, se observó, como regla general, que el sub indicador de cumplimiento de estándares W3C presentó un alto nivel de cumplimiento, de lo cual es posible establecer que existe una baja cantidad de errores en los sitios web evaluados. Estos errores están vinculados a revisar hojas de estilo, el acceso móvil, aspectos de programación y si todos los vínculos del sitio funcionan.

De entre las prácticas destacadas tenemos el portal del Poder Judicial de Chile que obtuvo el mayor grado de cumplimiento de este indicador. Y por otro lado, ya no en relación al cumplimiento general del indicador, destacamos el sitio del Poder Judicial del Distrito Federal de México, que fue el único que cuenta con un servicio para que personas discapacidad puedan navegar en él, aspecto que hizo evaluar positivamente la variable de “versión de sólo texto” del sub indicador de accesibilidad.

Por otro lado, se constató además que no existieron cambios relevantes en los resultados del ISJL por caso. Los sitios vinculados a la resolución de conflictos en materia de consumidor y laboral continúan siendo los que presentan mayores tasas de cumplimiento respecto de los cuatro indicadores. Esta tendencia refleja que el Poder Judicial a nivel general en la región no ha logrado incorporar significativamente TIC's en la resolución de conflictos, y sus sitios mantienen herramientas orientadas principales a entregar información a los/as abogados /as y operadores de justicia.

Es por ello que con este índice, CEJA pretende continuar impulsando a los Poderes Judiciales a trabajar en perfeccionar sus sitios tomando en consideración las necesidades particulares de sus usuarios/as.

Otro de los aspectos que desde CEJA nos pareció importante incorporar en esta versión fueron los datos del Banco Mundial relacionados con el acceso a internet en la región. Esta información refleja que aún existe una importante brecha digital en países que al año 2014 no superan los 30 usuarios/as de internet por cada 100 personas. Así, la mitad de los países evaluados tienen resultados menores al promedio general (51,7%), cuestión que nos hace reflexionar ¿a quiénes van dirigidos estos servicios? Esta pregunta se hace evidente en países como Paraguay y República Dominicana que ocupan el cuarto y séptimo lugar en el ranking, y tienen índices menores al promedio general en usuarios/as de internet.

A partir de esta reflexión, impulsamos a los países a preocuparse por cerrar lo que Naciones Unidas ha denominado “brecha digital”, concepto que tratamos en la introducción de este informe. Esto significa no sólo mejorar sus índices de acceso a internet; es decir, implementar políticas que faciliten el acceso, por ejemplo a través de distribución de computadores o la creación de puntos de acceso público principalmente incluyendo sectores vulnerables y zonas rurales, sino que con ello también mejoren la calidad de los servicios que son ofrecidos por medio de sus sitios web vinculados a la resolución de conflictos. Lo anterior no quiere decir que no se esté avanzando hacia ese objetivo, cuestión que sí evidenciamos en este reporte mediante, las buenas prácticas destacadas.

Esta mejora en el acceso debe también ir acompañada del fomento de medidas educativas para los/as usuarios/as, aspecto vinculado fundamentalmente con el indicador de contenido del ISJL, que tal como observamos, resultó ser el más bajo en esta segunda versión. Los/as usuarios/as deben contar con herramientas que les permitan hacer un uso efectivo de los servicios disponibles en los sitios web, más aún, si estos pretenden facilitar la resolución de conflictos de prevalencia en la población. Esto puede conseguirse, por ejemplo, incluyendo tutoriales para el uso de determinada herramienta, tanto en forma de cartillas como en videos educativos.

Finalmente, consideramos que esta segunda versión es una invitación a los países de la región a continuar avanzando en estas materias, impulsando la implementación de buenas prácticas tecnológicas que permitan a su población la posibilidad de resolver aquellos conflictos de mayor prevalencia, accediendo a la justicia en mejores condiciones y de manera innovadora. Por tales motivos, continuaremos mejorando esta evaluación, enfocándonos para las siguientes versiones en incorporar problemas justiciables de prevalencia a nivel regional; adecuando variables acorde a las nuevas prácticas en tecnologías, y revisando la realidad de los países angloparlantes, para los cuales evaluamos incorporar una nueva metodología.

## Anexo I: Guía de definición de variables y modificaciones metodológica

---

# INTRODUCCIÓN

---

Este documento contiene comentarios respecto a aspectos generales de la metodología de evaluación del ISJL, y ahonda en específico en la definición de las variables que forman parte de los sub indicadores. Para esto, se ha tenido en cuenta el primer informe de aplicación del ISJL, medido en 2011 y publicado en 2012; los comentarios de ajustes metodológicos propuestos en 2014 por Ricardo Lillo (responsable de la primera medición del ISJL); los ajustes elaborados a partir de dicho documento por el equipo de CEJA actualmente a cargo de medición<sup>17</sup>; y dos reuniones de trabajo sostenidas con este equipo.

Junto con las recomendaciones de carácter metodológico se han hecho ajustes a la planilla de medición que emplearán los evaluadores, de manera de facilitar el llenado de la información, evitar errores en el procesamiento y agilizar el control de avance.

En términos generales, no se proponen cambios significativos ni sobre el contenido del ISJL, ni sobre su metodología de aplicación, dado que se espera poder hacer comparaciones que sean válidas entre la primera medición efectuada en el 2011, y la que se haga en este 2015.

Sin perjuicio de lo anterior, se plantearán recomendaciones globales una vez que se aplique la medición, y se recoja información valiosa de posibles cambios que deban ser tomados en cuenta para el futuro.

---

<sup>17</sup>Este equipo está formado por Marcela Zúñiga, Vanessa Doren y Juan José Martínez, quienes están a cargo de un grupo de cinco investigadores.

## A. Indicador de Tiempo de Respuesta (ITR).

### ❖ *Objetivo*

El objetivo de este indicador es cuantificar el tiempo de respuesta para un primer contacto entre el/la ciudadano/a y el servicio asociado al caso de estudio. En este, se otorga puntaje tanto por la existencia de una respuesta automática donde conste que la solicitud ha sido recibida (o un equivalente), como por la efectiva recepción de un primer contacto en relación al caso en concreto, aun cuando no implique la resolución final de la consulta.

### ❖ *Forma de medición*

Para evaluar este indicador, se considera el envío de una consulta asociada al caso de estudio (por email o formulario de contacto publicado en el sitio) y medición de tiempo transcurrido para la recepción de una respuesta.

Se chequea la existencia de respuesta automática y se contabiliza el número de horas totales que demore el/la usuario/a en recibir una respuesta, sin contabilizar los fines de semana. Se contempla en formulario de levantamiento de información, el registro de fecha y hora de envío de pregunta y fecha y hora de recepción de respuesta.

La aplicación de este indicador parte del supuesto de que los sitios web evaluados respecto al caso en estudio, se encuentran en categoría al menos emergente y, por lo tanto, cuentan con al menos un email o formulario para recibir consultas de los/as usuarios/as.

La solicitud será enviada de manera particular con el nombre de una persona miembro del equipo de investigación de manera de tener un correo válido donde obtener respuesta (de manera aleatoria), y será referida al caso en concreto por el cual se consulta. A su vez, se aprovechará de consultar sobre las herramientas que posee el sitio web para evaluar la respuesta frente al caso en específico.

Para este indicador, en relación a su cálculo se consideran dos sub indicadores, cada uno con diverso peso dentro de la ponderación que compondrá este indicador, tal como se señala a continuación: el primero, sub indicador Respuesta Automática, que contempla la existencia de respuestas automáticas equivale y sub indicador Tiempo de Respuesta de Contenido, que considera la respuesta personalizada al usuario atendiendo su consulta:

<b>ITR - Indicador de Tiempo de respuesta (15%)</b>	<b>Ponderación</b>
Sub-Indicador Tiempo de Respuesta de Contenido	90%
Sub-Indicador respuesta Automática	10%
Total	100%

## A.1 Sub-indicador Tiempo de Respuesta de Contenido (Valor Real en Hrs.).

El sub-indicador Tiempo de Respuesta de Contenido considera la respuesta personalizada al/la usuario/a atendiendo su consulta y equivale al 90% del peso total del indicador. Para el envío de esta solicitud se utilizará cualquier medio, correo electrónico o formularios de contacto, que permite dirigirse a la institución individualizada. Primeramente se preferirá un formulario que vaya dirigido a los prestadores del servicio en específico, y de no hallarlo, a cualquier contacto al que se permita dirigirse.

Para calcular el valor de este sub-indicador, se registrará la fecha y hora en que se envió y se recibió la respuesta, tomando así en consideración la cantidad de horas totales que tomó la recepción de la respuesta de contenido (se esperarán hasta 7 días hábiles desde el envío de la respuesta. Luego de dicho tiempo se considerará como sin respuesta). Los valores de este sub indicador serán normalizados entre el país que menos demore, otorgando 1 punto, y el que más demore (o que no den respuesta) con 0 puntos.

Al momento de realizarse las mediciones, se debe tomar en cuenta la hora local de cada país que se está evaluando, y se recomienda, para uniformar la medición, que la consulta al sitio web se haga a las 9:00 AM local, por lo que hay que considerar la diferencia horaria con Chile. Por ejemplo, si la diferencia horaria entre Chile y Honduras es de +3:00, la consulta debería hacerse las 12:00 de Chile, es decir, las 9:00 AM de Honduras. Lo anterior es para eliminar posibles sesgos por las diferencias horarias.

En el caso de que en un determinado país exista **más de una institución vinculada** a la solución del problema justiciable evaluado, por lo tanto exista más de un sitio web a evaluar bajo estos parámetros, la evaluación de este sub-indicador debe realizarse mediante el envío de una consulta asociada al caso de estudio y medición de tiempo transcurrido para la recepción de una respuesta de todas las instituciones/sitios web identificados para la solución del problema justiciable, **contabilizando la primera respuesta recibida**. Entonces, una vez recibida esta primera respuesta es que se registraría el tiempo demorado, contabilizando el número de horas totales que demore el/la usuario/a en recibir una respuesta, sin contabilizar los fines de semana. Para ello se contemplaría en el formulario dónde fueron enviadas las solicitudes, el registro de fecha y hora de envío de cada una de las solicitudes, y la fecha y hora de recepción **sólo de la primera respuesta recibida** (ver gráfico al final del siguiente punto).

Lo anterior tiene una importante razón.<sup>18</sup>Aun cuando todas las solicitudes realizadas en los diversos sitios web deben registrarse en el formulario, sólo se exige el registro del tiempo de la primera respuesta de contenido recibida, y no de un promedio de la demora de todas las eventuales respuestas. Esto con el fin de no perjudicar con una evaluación más severa a aquellos países en que existen diversas instituciones vinculadas en la resolución del problema, en que parece razonable realizar una evaluación de conjunto de la respuesta del sistema; pues de otra forma, al promediarse la respuesta y el ser más alto el divisor, por la diversidad de instituciones, los valores serían evidentemente más bajos.

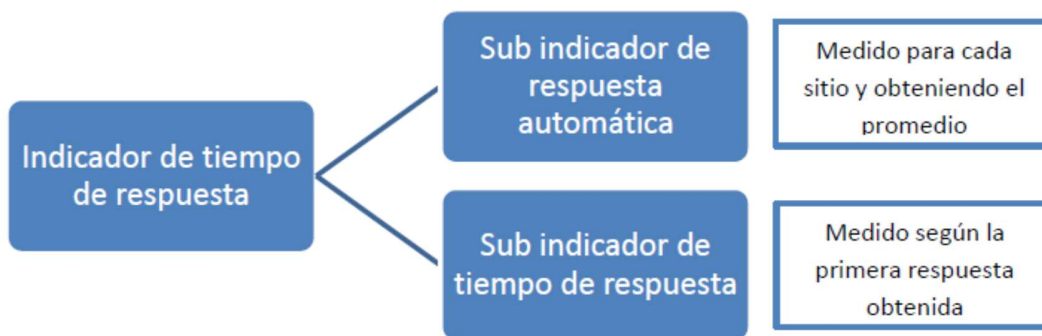
---

<sup>18</sup>En: CEJA. Índice de Servicios Judiciales en Línea (ISJL). Propuesta de ajustes metodológicos. Diciembre 2014. Pp. 3-5.

## A.2 Sub-indicador respuesta automática.

Este sub-indicador contempla la existencia de respuestas automáticas, caso en el cual el valor obtenido equivaldrá a un 10% del peso del indicador. Para otorgar una respuesta positiva, basta que exista un motor automático que genere una respuesta al/la usuario/a donde conste que la solicitud ha sido recibida. Por ejemplo: “Su consulta ha sido recibida y será atendida dentro de las próximas 48 horas”.

En el caso de que en un determinado país exista más de una institución vinculada a la solución del problema justiciable evaluado, por lo tanto exista más de un sitio web a evaluar bajo estos parámetros, la medición de este sub-indicador debe realizarse consignando la respuesta de cada sitio y luego obteniendo un promedio de dichas respuestas<sup>19</sup>(ver gráfico siguiente).



A continuación, una tabla de resumen de los sub-indicadores y variables asociados al Indicador de Tiempo de Respuesta:

<b>ITR - Indicador de Tiempo de Respuesta (15%)</b>	
<b>Sub-indicadores</b>	<b>Variables</b>
Sub-indicador respuesta automática (10%)	Sí-No
Sub-indicador Tiempo de Respuesta de Contenido (90%)	Horas totales que tomó la recepción de la respuesta de contenido (se esperarán hasta 7 días hábiles)

<sup>19</sup>En este caso, en cambio, dado que la generación de una respuesta automática refiere a las características tecnológicas de cada sitio web identificado y no a la respuesta global del sistema, es de interés conocer las características individuales de cada una de ellas. Por ello parece razonable realizar una evaluación individual de cada página Web en este ámbito y la obtención posterior de un promedio. En: Ídem.



## B. Indicador de Evolución de Sitios Web (IES).

### ❖ *Objetivo:*

Este indicador tiene por objetivo situar las diversas características de los sitios web evaluados de acuerdo al estado de evolución de sitios web y servicios en línea ofrecidos por instituciones relacionadas con la resolución de los problemas justiciables por los cuales se consulta. En concreto, esto se hace mediante la verificación de la existencia de los diversos elementos que componen cada uno de los estadios de evolución Web, de acuerdo a la caracterización que de ello hace Naciones Unidas mediante su *Global E-Government Readness Index* (“EMTC”: Emergente, Mejorado, Transaccional y Conectado), definido en la parte introductoria de este informe, cuyos contenidos fueron adaptados al sector justicia.

Los sitios web son evaluados según los diferentes criterios asociados a dicho indicador. Esta evaluación no implica una categorización de sitios, sino que pretende establecer una hoja de ruta para la mejora continua de los mismos en base a un listado de buenas prácticas asociado a cada estado de evolución y a cada problema justiciable en concreto.

Cabe destacar que la perspectiva desde la cual se hará la evaluación es la del caso bajo estudio, y no la de la calidad del sitio web en sí mismo, salvo que explícitamente se señale lo contrario. Este criterio debe ser la guía para resolver dudas en la aplicación de cada variable.

### ❖ *Forma de medición:*

Para su evaluación, se aplicará un *checklist* cuyas respuestas serán de carácter binario (sí/no) para cada sub-indicador que lo compone y de acuerdo a la perspectiva de cada problema justiciable o caso de estudio en su conjunto.

Este indicador parte de la base de que todas las instituciones relacionadas con el caso que se investiga tienen un sitio web y clasifican en al menos uno de los cuatro sub-Indicadores de estado, determinados según los diferentes criterios asociados a dicho indicador de Naciones Unidas.

<b>IES – Evolución de Sitios Web (30%)</b>	<b>Ponderación</b>
Sub-Indicador Estado Emergente	25%
Sub-Indicador Estado Mejorado	25%
Sub-Indicador Transaccional	25%
Sub-Indicador Conectado	25%
Total	100%

Como se señaló con anterioridad, el objetivo, más que encasillar a un sitio determinado en uno u otro estado de desarrollo de gobierno electrónico, es caracterizar los distintos elementos que contiene de acuerdo a la

clasificación que permite a su vez, fomentar distintos niveles de interacción entre las instituciones y los/as ciudadanos/as.

Cabe señalar que en su primera versión, en el caso de que en un determinado país existiera más de una institución vinculada a la solución del problema justiciable evaluado, por lo tanto hubiera más de un sitio web a evaluar bajo estos parámetros, se aplicó el *checklist* aludido para cada sitio web evaluado desde la perspectiva de cada caso de estudio, y luego esos resultados fueron promediados. Sin embargo, para versiones futuras, se recomendó que las variables que componen cada estado de evolución web fueran respondidas en base a la evidencia encontrada en los sitios evaluados, que fueron identificados por problema justiciable en su conjunto. Ello derivó en la modificación de algunas de las variables a medir dentro de cada sub-indicador, para esta segunda versión<sup>20</sup>. A continuación, se consigna la versión modificada de estas variables.

Por otra parte, en esta segunda versión del ISJL se han hecho algunas mejoras, agregando el concepto de “no aplica” para algunas variables si es que en forma previa no se cumplen algunos supuestos, con el objeto de no perjudicar a algunos países en las cuales no tenga sentido alguna medición específica. Esto significa que los formularios deben modificarse en concordancia.

Por último, hay que recalcar el concepto de “evolución” que se pretende medir en este indicador. Eso significa, y así se dejará explícitamente establecido en la definición de las variables en que aplique este concepto, que si se analizan variables similares en distintos estados de evolución, si una página web cumple con una variable en un estado más avanzado, por defecto también cumplirá con dicha variable en los estados menos avanzados.

### B.1 Sub-indicador Emergente.

Puntaje Máximo: 5

El estado de presencia emergente para el sector justicia se caracteriza por la existencia de sitios web fragmentados de las diversas instituciones que componen el sistema de justicia, ya sea de todos ellos, o sólo de algunos. Los sitios Web son unidireccionales y básicamente tienen por objeto entregar información institucional a los/as usuarios/as (de contacto, leyes y reglamentos básicos, sobre políticas y gobierno institucional, etc.). En general, no hay interacción bidireccional con el/la ciudadano/a, el sitio web está construido pensando en la institución más que en los/as usuarios/as.

Las preguntas para esta categoría se basan en preguntar si el evaluador puede encontrar o no la información básica relacionada con el caso, de manera sencilla. Para ello, se aplica un *checklist* con respuestas binarias (SÍ o NO). Se debe agregar además, que si el evaluador constata la existencia de una variable directamente aplicable al caso de estudio a evaluar, debe anotar tal información en la sección “observaciones”, de la planilla Excel en la cual se levanta la información. Las variables son las siguientes:

*B.1.1. Se ofrece información institucional básica (estructura, funciones, composición, etc.) y la o las instituciones identificadas al caso presentan normas y reglamentos básicos sobre política institucional. (misión/visión, objetivos estratégicos, entre otros). Para valorar positivamente esta variable, sólo debe considerarse la existencia en la página de este tipo de información (usualmente presentada en alguna pestaña o sección como “quiénes somos” o “Institución”, “qué es”, “institucional”, “nombre de la institución”, “acerca de”, entre otros). (SÍ/NO). Cabe*

---

<sup>20</sup> *Ibíd.* Pág. 9.

destacar que en esta pregunta se está evaluando al sitio web, y no a información relacionada con el caso. En este sentido, es una excepción al criterio de evaluación.

*B.1.2. Hay información y orientación sobre casos frecuentes:* Para considerar positiva esta variable, basta que haya una sección general de Preguntas Frecuentes (en inglés FAQ – *Frequently Asked Questions* o Q&A – *Questions and Answers*), pero que incorpore preguntas relacionadas al problema, y por sobre todo, cumplirá si tiene una sección en específico sobre el caso en concreto. (SÍ/NO)

*B.1.3. Hay vínculos a otros organismos relacionados:* Para obtener una respuesta positiva, basta tener vínculos hacia organizaciones que puedan tener, aunque sea en apariencia, injerencia en el caso en concreto o que sean relevantes para el/la ciudadano/a en la búsqueda de solucionar su problema justiciable (Por ej.: Policía, Ministerios, Sistemas de registros, Portal nacional de Servicios). (SÍ/NO)

*B.1.4. Información de ubicación de oficinas competentes.* (SÍ/NO)

*B.1.5. Hay información de contacto.* (SÍ/NO)

## B.2 Sub-indicador Mejorado.

Puntaje máximo: 10

El estado de presencia mejorado se caracteriza por la construcción de una plataforma web de mayor complejidad y que ha sido construida pensando más en el/la ciudadano/a que en las instituciones. De esta manera, tendrán secciones, estarán escritas y en general construidas teniendo en cuenta las necesidades y preferencias de los/as usuarios/as.

La información que se entrega, además de ser institucional, debe ser aquella de mayor utilidad a los/as ciudadanos/as. Puede o no haber un portal de servicios, el cual debe estar construido siguiendo estándares de accesibilidad, y tener características que hagan más amigable y simple la navegación para el/la usuario/a.

Caracteriza también a esta etapa de desarrollo, que comienzan a identificarse formas de comunicación en dos vías aunque no sean de gran complejidad. Por ejemplo, mediante el uso de formularios, aplicaciones web para comunicarse con las diversas unidades y principales autoridades, solicitud de certificados y registros, aunque las respuestas sean entregadas presencialmente.

Se recomienda al evaluador que, antes de empezar con la evaluación de este sub indicador, analice en conjunto este sub indicador b.2 de situación mejorada, con el sub indicador b.3 de situación transaccional, ya que hay algunas variables que se deben analizar de manera global. Asimismo, si se cumple con el estado transaccional (que tiene un mayor nivel de exigencia que las variables del estado mejorado), por defecto se deberá poner que Sí cumple con el estado mejorado.

En términos generales, la gran diferencia entre el estado mejorado y el transaccional, es que este último permite comunicaciones de 2 vías.

Para la aplicación de este sub-indicador, el evaluador cuenta con un *checklist* con respuesta binaria (SÍ o NO). Las variables son las siguientes:

- B.2.1. *Existe posibilidad de que el/la usuario/a realice un primer contacto por su caso a través del sitio web.* Se recomienda que esta variable se evalúe en conjunto con la b.3.3., ya que esta última representa un estado de sofisticación mayor. Si se cumple con la b.3.3., esta variable b.2.1. debe ser evaluada con SÍ. En caso que la variable b.3.3 se evalúe con NO, para que esta variable b.2.1. sea positiva, el sitio web debe contener un formulario de contacto para resolver dudas sustantivas que permita consultar sobre el caso en concreto, o un correo electrónico específico para realizar un primer contacto., u otra vía de contacto señalada en la web. (SÍ/NO)
- B.2.2. *Hay formularios para descargar (PDF, WORD, XLS, PPT):* Para que esta variable sea positiva, el sitio debe contar, al menos con formularios para descargar y que luego puedan ser presentados presencialmente. (SÍ/NO)
- B.2.3. *Se permite al/la usuario/a enviar información adicional o hacer seguimiento a su caso, una vez hecho el primer contacto.* Se recomienda que esta variable se evalúe en conjunto con la b.3.4., ya que esta última representa un estado de sofisticación mayor. Si se cumple con la b.3.4., esta variable b.2.3. debe ser evaluada con SÍ. En caso que la variable b.3.4 se evalúe con NO, para considerar esta variable b.2.3. como positiva, el sitio debe permitir enviar a los/as usuarios/as consultas y otras comunicaciones básicas (ej. Por correo electrónico, por algún formulario específico o por otras vías), de manera de seguir con la tramitación de su caso o estar enterados de su avance. (SÍ/NO)
- B.2.4. *Se encuentran herramientas para la recopilación de opiniones relacionadas con el caso (encuestas, foros, comentarios, etc.).* Se recomienda que esta variable se evalúe en conjunto con la b.4.3., ya que esta última representan un estado de sofisticación mayor. Si se cumple con la b.4.3., esta variable b.2.4. debe ser evaluada con SÍ. En caso que la variable b.4.3 se evalúe con NO, para considerar esta variable b.2.4. como positiva, el criterio es que se permita recopilar informaciones en términos amplios, pero siempre en temáticas vinculadas con el caso (SI/NO).
- B.2.5. *Hay repositorio de documentos para consultas asociadas (leyes, normas, procedimientos, etc.):* No basta con un repositorio de documentos generales, sino que deben servir para el caso por el cual es consultado. Pueden considerarse aquí también otras aplicaciones que permitan solucionar consultadas asociadas al caso. (SÍ/NO)
- B.2.6. *Ofrece un buscador operativo para contenidos del Sitio:* Se destaca el hecho de que para considerar como positiva esta variable, el buscador debe ser operativo. Para ello, el evaluador debe probar el funcionamiento del buscador, ingresando una o varias palabras o un set de ellas asociadas al caso de estudio, de acuerdo a la definición del caso por la cual se consulta. Se sugiere que las palabras de búsqueda<sup>21</sup> sean las mismas que se usan en el país evaluado para denominar a los tipos de caso bajo estudio, y que inclusive podrían estar en los mismos formularios que se ofrecen a los/as usuarios/as (por ejemplo, en algún país puede usarse el término “pensión alimenticia”, y en otro “compromisos alimentarios”). Además, no se considera cualquier buscador, sino uno que permita buscar en los contenidos del sitio. Cabe



---

<sup>21</sup> Para este punto, tener en cuenta el ejercicio de identificación de palabras clave realizada en la etapa de búsqueda de sitios web.

destacar que no se pretende evaluar la calidad del contenido que arroja la búsqueda, sino solo si el buscador está operativo. (SÍ/NO)

B.2.7. *Ofrece Contenido multimedia (Audio, Video, presentaciones)*: Contenido multimedia se refiere a disponer de información publicada en al menos uno de los formatos (audio y/o video), cuyo objetivo sea facilitar al/la usuario/a la comprensión de contenidos asociados al caso de manera amplia. (SÍ/NO)

B.2.8. *Utiliza redes sociales para informar a los/as usuarios/as*: Para seleccionar “Sí”, debe constatarse por parte del evaluador la utilización de redes sociales para entregar información institucional general (por ejemplo, direcciones, números telefónicos, descripción de la institución, etc.) contenido relacionado (institucional, operativo, sustantivo, o cualquier otro). A este nivel de presencia significa que tienen una conexión en estos medios, pero solo los usan para transmitir información (información de una vía), no para interactuar con ciudadanos/as, y por lo tanto esta variable es una excepción, ya que no apunta a analizar el caso específico, sino al sitio web. En caso que se observe comunicación de dos vías con los/as usuarios/as, dejarlo registrado en las observaciones (columna J, otros comentarios). (SÍ/NO).

B.2.9. *Hay mecanismos de seguimiento de información (RSS )*: Really Simple Syndication es una forma de “colgarse” a una página y en términos sencillos es una forma de suscribirse para estar constantemente informado sobre las actualizaciones que se producen en dicho sitio (cuando se sube nueva información de cualquier tipo). Esta variable se mide constatando la existencia del logo de RSS  y la posibilidad de acceder a él, y también es una excepción, porque apunta a medir el sitio web en sí mismo, y no en relación al caso. (SÍ/NO)

B.2.10. *Secciones por perfiles*: (SÍ/NO): “Secciones por perfiles” es la posibilidad de navegar en un sitio web que, según el perfil del/la usuario/a, ofrece una navegación personalizada, de manera tal que, este indicador se presenta cuando un sitio web, por ejemplo, del ministerio de justicia, que tiene una forma de visualización y contenidos dirigidos a abogados, jueces, etc., ofrece opciones para navegar por él o contenidos especialmente dirigidos a ellos, de manera identificable. En este caso, debe tener la posibilidad de que el/la usuario/a pueda ver información orientada específicamente a su perfil (ej. "ciudadanos/as") y a su caso. (SÍ/NO)

### B.3 Sub-indicador Transaccional.

Puntaje Máximo: 10

El estado de presencia transaccional se caracteriza por que el o los sitios web del sistema de justicia se transformen en una verdadera plataforma para el intercambio con los/as ciudadanos/as, permitiendo así, vías de comunicación en dos sentidos (recibir y enviar, tanto G2C como C2G). Esto incluye, la solicitud y respuesta de certificados, licencias y registros en línea, sistemas de tramitación en línea, que incluyen sistemas de presentación de escritos en línea, y donde las resoluciones también podrán ser vistas en línea. Estos sistemas se caracterizan por una transformación en los procesos internos, toda vez, que ahora pueden ser solicitados todos los días de la semana a cualquier hora.

Puede haber aplicaciones que permitan conocer las opiniones, preferencias, necesidades, etc., de los/as ciudadanos/as para la construcción de los sitios web y de los servicios que son entregados. Además, se abren

nuevos canales o aplicaciones que permitan a los/as usuarios/as (por ejemplo a través de redes sociales) acceder a los servicios que son prestados.

Además, las plataformas web pueden contar con formas de identificación de los/as ciudadanos/as para que puedan utilizar los servicios dentro de condiciones de seguridad y privacidad, como a su vez, las instituciones puedan personalizar los servicios de acuerdo a las necesidades del/la usuario/a.

Luego, para todos estos servicios, y en especial respecto a aquellos que exijan pago, el sitio soporta transacciones financieras en un entorno de seguridad.

El objetivo de la medición de las variables que componen este indicador, es verificar que existe la posibilidad de realizar transacciones relacionadas con el caso. Sin embargo, al momento de realizar la medición, no será necesario que los evaluadores realicen estas transacciones de manera efectiva. En efecto, es altamente probable que para efectuar transacciones, le sea pedido al/la usuario/a alguna identificación personal u otros datos de los que se carece (dirección, su teléfono, o mayores antecedentes sobre el caso, como nombre y dirección de la tienda sobre la cual se pone el reclamo, o la identificación de los menores cuyas pensiones alimenticias se reclaman, entre otros). Es posible que en futuras mediciones sea necesario construir casos con mayores antecedentes. En cualquier caso, en algunas variables se harán las precisiones respecto al alcance de la evaluación.

Para la aplicación de este sub-indicador, el evaluador consta con un *checklist* con respuesta binaria (SÍ o NO). Se debe agregar además, que si el evaluador constata la existencia de una variable directamente aplicable al caso de estudio a evaluar, debe anotar tal información en la sección “observaciones” de la planilla Excel en la cual se levanta la información. Las variables son las siguientes:

- B.3.1. *Hay mecanismos para el inicio en línea de reclamos, casos, solicitudes:* Estos serían acciones que por lo menos permiten el comienzo de un proceso, aunque se tenga que completar de manera presencial. Para considerar la variable como positiva debe constar para el evaluador la existencia de una herramienta o aplicación Web para el envío de solicitudes o documentos relacionados con el caso a través del sitio. (SÍ/NO)
- B.3.2. *Es posible el registro e identificación de usuarios/as:* Para considerar esta variable como positiva, el evaluador verificará si el sitio permite la creación y administración de cuentas de usuario/a, asignación de nombre de usuario/a, clave, recordar clave, etc., para casos o materias relacionadas al problema justiciable. No se avanzará en la creación de un usuario, ya que no se dispone de datos más detallados (como por ejemplo, una identificación válida en cada país), pero el evaluador debe verificar que los datos que le son solicitados por el sitio web permiten identificar claramente al usuario, y le dan la posibilidad de iniciar y seguir su trámite en línea. (SÍ/NO)
- B.3.3. *Permite ingreso o envío de información en línea relativa al caso (diversos al inicio del trámite):* Esta variable dice relación con la posibilidad de que una vez iniciado el trámite por cualquier medio, el sitio web cuenta con una aplicación personalizada que permite ingresar información relativa a la solicitud presentada (por ejemplo, medios de prueba). A diferencia de la variable b.2.3. del nivel mejorado, en este nivel transaccional lo que se busca es evaluar si existe un mecanismo de seguimiento o flujo de información que presenta un estado de sofisticación distinto, en que haya una transacción informativa G2C-C2G. (SÍ/NO)

- B.3.4. *Permite seguimiento de solicitudes en línea*: Verificar si es posible hacer seguimiento en línea de solicitudes realizadas utilizando un número identificador del caso, un ticket de atención entregado a través del mismo canal (en línea), u otro similar (*tracking number*, código de seguimiento o rastreo, etc.). No cumple si es que solo otorga un código de consulta. Debe existir un sistema de seguimiento del estado de la consulta (consulta recibida, consulta en análisis, consulta respondida). De manera análoga a la variable anterior, en este nivel transaccional lo que se busca es evaluar si existe un mecanismo de seguimiento o flujo de información que presenta un estado de sofisticación mayor respecto al estado mejorado, en que haya una transacción informativa G2C-C2G. (SÍ/NO)
- B.3.5. *Permite obtención de documentos y certificados en línea*: Esta variable dice relación con la posibilidad de obtener certificados o copias oficiales en formato digital de documentos relacionados al caso; por ejemplo, certificados de nacimiento, documentos oficiales emitidos por el prestador del servicio, etc. Existe la posibilidad de que no sea necesario para realizar el trámite, el obtener ese tipo de documentos o certificados. Si este fuese el caso, se deberá evaluar con No Aplica. (SÍ/NO/NO APLICA)
- B.3.6. *Hay pago en línea (según corresponda)*: Esta variable se aplicará única y exclusivamente en los casos en que sea necesario, para efectuar el trámite requerido, el que se presenten documentos que requieran el pago. Por lo tanto, antes de evaluarla, se debe verificar si aplican pagos. En caso negativo, no se evaluará esta variable (NO APLICA). En caso positivo, esta evaluación se hará desde la perspectiva del demandante, ya que es posible que existan documentos que deben ser adquiridos por los/as usuarios/as (certificados, documentos y papeles). Esta variable busca confirmar si existe la posibilidad de solicitarlos y pagarlos en línea. No importa el medio de pago. Para que esta variable sea positiva, basta que el sitio en general tenga la potencialidad de utilización de este tipo de herramientas. En resumen, esta variable puede tener los siguientes valores: (NO APLICA/SÍ/NO)
- B.3.7. *Hay tutoriales que guían al/la usuario/a acerca de cómo ejecutar cada uno de los trámites necesarios para interponer y dar seguimiento a su caso*. Esto es aplicable solamente en los casos en que la página web permita ejecutar trámites en línea sin limitarse solamente a la realización de pagos. En caso negativo, no se evalúa esta variable (NO APLICA). En caso positivo, lo que se persigue es evaluar si existen ejemplos detallados de cómo ejecutar las transacciones u operaciones (cupones, recibos de pagos, solicitud de certificados, pagos, etc.). Esta variable NO se refiere a tutoriales acerca de cómo resolver un caso, se refiere sólo a cómo usar las potenciales herramientas que existan para realizar algunos trámites necesarios para resolver el caso. En resumen, esta variable puede tener los siguientes valores: (NO APLICA/SÍ/NO)
- B.3.8. *Hay aplicaciones móviles*: Esta variable busca identificar si en el sitio web se ofrecen aplicaciones para ser usadas en teléfonos móviles (posteriormente el dato que se recoja se analizará como una tendencia), y que tengan directa relación con el caso. Para verificar este punto, se debe observar si en la portada del sitio o en páginas de segundo nivel se hace mención o se destaca la existencia de este servicio. Esto es distinto a que el sitio web tenga una versión móvil. La evaluación en este punto dice relación con una “app” descargable (en la

misma página, *Play store* o *Apple store*, por ejemplo) para resolver o buscar solución al caso justiciable o a aspectos relacionados con él. (SÍ/NO).

- B.3.9. *Existe una versión para móviles con las mismas funcionalidades que las de la web. Esta variable busca identificar la posibilidad de que un/a usuario/a pueda acceder desde un teléfono móvil al sitio web de la institución, y tenga la posibilidad de realizar las mismas transacciones que puede hacer desde la web usando su móvil. Para esto se le pide al evaluador que realice algún tipo de consulta o transacción desde el móvil, y verifique que obtiene lo mismo que si hiciese esa consulta o transacción desde un computador (SÍ/NO).*

#### B.4 Sub-indicador Conectado.

Puntaje Máximo: 3

Lo que caracteriza principalmente este estado es que el sitio web realmente ha cambiado la forma en que el sistema judicial se relaciona con la ciudadanía. Para ello hay modificaciones de procedimientos internos que es posible observar, y que involucra un grado de interrelación entre todas las instituciones del sector justicia.

Destaca el uso de herramientas dentro de una plataforma web integrada, con el objeto de ir recogiendo la participación deliberativa de la ciudadanía, la cual en este estado se empodera respecto de su posibilidad real de participación y de influir en los servicios que recibe.

Para la aplicación de este sub-indicador, el evaluador consta con un *checklist* con respuesta binaria (SÍ o NO). Se debe agregar además, que si el evaluador constata la existencia de una variable directamente aplicable al caso de estudio a evaluar, debe anotar tal información en la sección “observaciones” de la planilla Excel en la cual se levanta la información. Las variables son las siguientes:

- B.4.1. *Existe una ventanilla única donde el/la usuario/a puede realizar todos sus trámites y obtener toda la información relacionada con su caso. Esta es una herramienta que, pensada desde el/la ciudadano/a, permite agrupar en un solo lugar (un determinado sitio web) uno o más trámites respecto a un tópico determinado y aquellos que estén relacionados. A modo de ejemplo, esto puede ser la posibilidad de informarse sobre todas las aristas y elementos necesarios para formar una empresa, o, en su caso, la posibilidad de realizar los trámites necesarios para ponerla en funcionamiento. Esto supone la posibilidad de realizar transacciones en un único sitio, pero que corresponde a distintas entidades. (SÍ/NO)*
- B.4.2. *El/la usuario/a no necesita entregar información contenida en documentos o certificados públicos que ya estén en poder de otra institución del Estado relacionada con el caso (Interoperabilidad): La interoperabilidad entre organizaciones o instituciones supone un estado de relación directa y cercana entre administraciones cuyo propósito principal -desde el punto de vista del/la usuario/a- es la posibilidad de que una institución acceda en forma privada y segura a información sobre el/la usuario/a sin que el/la usuario/a deba solicitarla a la otra institución; por ejemplo: certificados de nacimiento, carga familiar, matrimonio, pago de impuestos, boletas emitidas, certificado de dominio de automóvil, etc. Esta variable se evaluará solo por inferencia, ya que en esta segunda versión del ISJL suponemos que no se crearán cuentas de usuario/a para verificar funcionalidades de sitios más avanzados. Para esto, el evaluador debe evaluar si hay indicios suficientes que permitan concluir si existe o no*



interoperabilidad entre instituciones. También vale la pena ver si la institución interactúa con un portal centralizado para todo el gobierno a nivel individual. (SÍ/NO)

B.4.3. *El sitio del servicio posee herramientas de deliberación o participación ciudadana mediante la web respecto a servicios relacionados:* Para que esta variable sea positiva, debe constar la utilización de herramientas de participación deliberativa de los/as ciudadanos/as, por ejemplo, procesos de votación, consultas públicas, entre otros mecanismos. Para una evaluación positiva no basta con un banner genérico de participación ciudadana, sino que la herramienta debe permitir deliberar u opinar respecto de asuntos que se relacionen con la tramitación del caso o del tipo de casos por el que se consulta (por ejemplo, acerca de cómo mejorar el procedimiento para resolver reclamos por artículos defectuosos) (SÍ/NO).

A continuación, una tabla de resumen de los sub-indicadores y variables asociados al Indicador de Tiempo de Evolución de Servicios Web:

<b>IES - Indicador de Evolución de Sitios Web (30%)</b>	
<b>Sub-indicadores</b>	<b>Variables</b>
Sub-indicador emergente (25%) (Puntaje máx.: 5)	b.1.1. Se ofrece información institucional básica (estructura, funciones, composición, etc.) y la o las instituciones identificadas al caso presentan normas y reglamentos básicos sobre política institucional. (misión/visión, objetivos estratégicos, entre otros)
	b.1.2. Hay información y orientación sobre casos frecuentes
	b.1.3. Hay vínculos a otros organismos relacionados
	b.1.4. Hay información de ubicación de oficinas competentes
	b.1.5. Hay información de contacto
Sub-indicador mejorado (25%) (Puntaje máx.: 10)	b.2.1. Existe posibilidad de que el/la usuario/a realice un primer contacto por su caso a través del sitio web
	b.2.2. Hay formularios para descargar (PDF, WORD, XLS, PPT)
	b.2.3. Se permite al/la usuario/a enviar información adicional o hacer seguimiento a su caso, una vez hecho el primer contacto
	b.2.4. Se encuentran herramientas para la recopilación de opiniones relacionadas con el caso (encuestas, foros, comentarios, etc)
	b.2.5. Hay repositorio de documentos para consultas asociadas (leyes, normas, procedimientos, etc.)
	b.2.6. Ofrece un buscador operativo para contenidos del Sitio
	b.2.7. Ofrece contenido multimedia (Audio, Video, presentaciones)
	b.2.8. Utiliza redes sociales para informar a los/as usuarios/as

	b.2.9. Hay mecanismos de seguimiento de información (RSS)
	b.2.10. Secciones por perfiles
Sub-indicador transaccional (25%) (Puntaje máx.: 9)	b.3.1. Hay mecanismos para el inicio en línea de reclamos, casos, solicitudes
	b.3.2. Es posible el registro e identificación de usuarios/as
	b.3.3. Permite ingreso o envío de información en línea relativa al caso (diversos al inicio)
	b.3.4. Permite seguimiento de solicitudes en línea
	b.3.5. Permite obtención de documentos y certificados en línea
	b.3.6. Hay pago en línea
	b.3.7. Hay tutoriales que guían al/la usuario/a acerca de cómo ejecutar cada uno de los trámites necesarios para interponer y dar seguimiento a su caso
	b.3.8. Hay aplicaciones móviles
	b.3.9. Existe una versión para móviles con las mismas funcionalidades que las de la web
Sub-indicador conectado (25%) (Puntaje máx.: 3)	b.4.1. Existe ventanilla única para realizar todos los trámites y obtener toda la información relacionada con el caso
	b.4.2. El/la usuario/a no necesita entregar información contenida en documentos o certificados públicos que ya estén en poder de otra institución del Estado relacionada con el caso (Interoperabilidad)
	b.4.3. El sitio posee herramientas de deliberación o participación ciudadana mediante la web respecto a servicios relacionados

## C. Indicador de Contenido (IC).

### ❖ Objetivo:

Este indicador tiene por objetivo medir o indicar la utilidad de la información y de la asistencia a los/as usuarios/as sobre la base de contenidos mínimos y específicos relacionados con cada caso de estudio que debieran estar presentes en los sitios web asociados a la resolución de los problemas en estudio.

### ❖ Forma de medición:

Este indicador se estructura en base a tres sub-indicadores: utilidad de los contenidos del sitio web; asistencia al/la usuario/a para la tramitación de su caso; e Información complementaria de apoyo y orientación general.

Los sitios web evaluados serán revisados por los evaluadores por medio de una verificación visual de la existencia de algunos contenidos mínimos y el funcionamiento básico de servicios de información u otros elementos de asistencia básicos a la hora de resolver cada uno de los problemas justiciables.

Para cada sub-indicador se aplicará un *checklist* de variables cuyas respuestas serán de carácter binario (sí/no), aplicando cada criterio bajo la **perspectiva del caso en estudio**. Cada sub-indicador tendrá un peso y valor diferentes que serán el reflejo de una priorización.

IC - Indicador de Contenido (30%)	Ponderación
Sub-Indicador Utilidad de los contenidos del sitio web	30%
Sub-Indicador Asistencia al/la Usuario/a para la tramitación de su caso	40%
Sub-Indicador Información complementaria de apoyo y orientación general	30%
Total	100%

En el caso de que en un determinado país exista **más de una institución** vinculada a la solución del problema justiciable evaluado, por lo tanto exista más de un sitio web a evaluar bajo estos parámetros, la manera de calcular estos sub-indicadores **se modifica**, en relación a la aplicada en la primera versión del ISJL. Dado que para este indicador, más que lo que haya en cada uno de los sitios web por separado, **es relevante evaluar al sistema en su conjunto; es decir, si en general los contenidos en términos de la información o servicios entregados son de utilidad para resolver el problema concreto**, se propone aplicar sus variables pasando de la metodología utilizada en la primera versión-consistente en un chequeo de cada sitio web y luego el cálculo de los promedios-, a un modelo de respuesta a estas variables basado en evidencia<sup>22</sup>. Por ello es que en esta versión se cambia el enfoque de cada una de sus variables, de la manera en que se expone a continuación.

### C.1 Sub-indicador de utilidad de los contenidos del sitio web.

Puntaje Máximo: 5

Este sub-indicador tiene por objeto servir de medida para evaluar la utilidad en potencia que puede presentar el sitio web en relación al caso en concreto mediante la verificación de la existencia de contenidos y características mínimas.

En la primera versión del ISJL, se buscaba evaluar algunas características o condiciones de los sitios web que, de existir, facilitarían la utilización de esta herramienta para solucionar el problema justiciable en concreto; es decir, si el contenido del sitio web en términos de sus elementos y secciones permitía al/la usuario/a solucionar su problema justiciable. Sin embargo, para la segunda versión del índice se consideró que esta no era la vía correcta, porque lo que se busca medir en este indicador es si la navegación realizada en el conjunto de soluciones e instituciones identificadas es de utilidad para resolver el problema justiciable. Por lo mismo, debiera evaluarse en conjunto, registrando la evidencia al responder positivamente (o negativamente) las variables que lo componen<sup>23</sup>.

<sup>22</sup>CEJA. Índice de Servicios Judiciales en Línea (ISJL). Propuesta de ajustes metodológicos. Ob. cit. Pág. 6.

<sup>23</sup> Ibíd. Pp. 6-7.

En virtud este cambio de enfoque, las nuevas variables a evaluar son las siguientes:

- C.1.1. *Fue posible encontrar contenido (información, servicios, etc.) asociados al problema justiciable:* (SÍ/NO)
- C.1.2. *El contenido (información, servicios, etc.) permite resolver dudas básicas del/la usuario/a sobre el problema justiciable:* Esta variable se refiere a la existencia de **servicios, documentos o guías** con información relacionada al caso de estudio. Para considerar positiva esta variable, el sitio debe contener al menos uno de estos soportes con información relativa al caso concreto que permita resolver dudas básicas respecto a cómo solucionar el problema justiciable. (SÍ/NO)
- C.1.3. *Fue posible encontrar secciones específicas sobre el problema justiciable:* En relación al caso de estudio, hay que verificar si la materia relacionada es uno de los tópicos más importantes tanto de información como de servicios entregados por la institución, si en su sitio web se destaca o identifica claramente un link hacia contenido relacionado con el caso. Si es posible acceder a contenido del problema en específico desde una sub sección claramente identificable y que diga relación con problemas justiciables y/o servicios, también se considerará la respuesta positiva.(SÍ/NO)
- C.1.4. *Los servicios asociados fueron claramente distinguibles (por ejemplo, mediante un listado de servicios ofrecidos):* Esta variable se relaciona con la existencia de servicios ofrecidos de manera específica para el caso en concreto. Por ejemplo, mediante la existencia de una lista de servicios para el caso (o relacionados a este) en particular.(SÍ/NO)
- C.1.5. *El contenido (información, servicios, etc.), ahorra -al menos- un viaje a las oficinas físicas para solucionar su problema:* Esta variable busca determinar si con la información proporcionada en el sitio web es posible que el/la usuario/a se ahorre al menos un viaje a la institución; es decir, se evaluará si la información disponible evita la presencia de un/a usuario/a en las dependencias de la organización pública, principalmente para consultar o solicitar información y orientación relacionada con el caso de estudio. Algunos criterios o preguntas que guían el análisis son: ¿Es útil la información? ¿La información publicada ahorra tiempo de una persona solucionando una duda con solo revisar la portada y una página del sitio? (SÍ/NO)

## C.2 Sub-indicador asistencia al/la usuario/a para la tramitación de su caso.

Puntaje Máximo: 8

Este sub-indicador busca verificar la existencia de determinados elementos de asistencia u orientación al/la usuario/a, que les permitan llegar a solucionar su caso o, al menos, recibir recomendaciones sobre cómo resolver su problema justiciable.

Desde la ubicación de aquellos lugares donde el/la usuario/a pueda llegar a solucionar o recibir orientación que le permita resolver su problema, hasta recibir orientación en línea para ello, o la disponibilidad de determinados elementos comunes de ayuda.

Al igual que en el caso anterior, el cambio de enfoque a la evaluación de la respuesta general del sistema provocó la necesidad de modificar las variables existentes en la primera versión, agregando algunos elementos que estaban en otro sub-indicador, por considerarlos más apropiados acá. Ahora estas variables serán respondidas

por el evaluador en base a si los distintos elementos fueron hallados en la web, en el contexto del caso concreto<sup>24</sup>.

En virtud de este cambio de enfoque, las nuevas variables a evaluar son las siguientes:

C.2.1. *Direcciones de oficinas*: El directorio de oficinas debería entregar información de las oficinas donde físicamente un/a usuario/a podría acudir para buscar ayuda o asesoría para resolver alguna consulta asociada al caso de estudio u otro tópico que sea atinente a la institución dueña del sitio que se está revisando. La evaluación de esta primera variable corresponderá al promedio de los siguientes tres elementos.

C.2.1.1. Dirección Física (Calle, número, oficina, piso, etc.)(SÍ/NO)

C.2.1.2. Ubicación (Mapa o Geolocalización)<sup>25</sup>(SÍ/NO)

C.2.1.3. Índice de oficinas o Tribunales competentes(SÍ/NO)

C.2.2. *Sistema de Contacto*. La evaluación de esta segunda variable corresponderá al promedio de los siguientes cinco elementos.

C.2.2.1. Teléfono(SÍ/NO)

C.2.2.2. Email(SÍ/NO)

C.2.2.3. Formulario (SÍ/NO)

C.2.2.4. *Call center* (SÍ/NO)

C.2.2.5. Chat (SÍ/NO)

C.2.3. *Preguntas frecuentes (FAQ o Q&A) que permitirían orientar sobre el problema justiciable.*(SÍ/NO)

C.2.4. *Formularios descargables para utilizar presencialmente que permitan resolver el problema justiciable*: La posibilidad de utilizar formularios descargables publicados en el sitio se refiere a la posibilidad de descargar y completar a mano para luego presentarlos en una oficina para la resolución de un caso. También puede implicar que este formulario o documento pueda ser completado y enviado a través del mismo sitio web. (SÍ/NO)

C.2.5. *Posibilidad de obtener apoyo de un experto de manera presencial*: Para considerar como positiva esta variable, el sitio web o servicio en particular debe ofrecer el apoyo de un experto/a (no necesariamente es un abogado. Basta que sea una persona con el suficiente conocimiento para guiar al/la usuario/a en cómo realizar su trámite) de manera presencial para recibir ayuda u orientación para solucionar el problema justiciable por el cual se consulta. No es suficiente la existencia de direcciones físicas de la institución, se requiere que el sitio ofrezca la posibilidad de agendar un día y hora. (SÍ/NO).

C.2.6. *Posibilidad de obtener apoyo de un experto/a de manera virtual*: Para considerar como positiva esta variable, el sitio web o servicio en particular, debe ofrecer el apoyo de un experto/a (no necesariamente es un abogado. Basta que sea una persona con el suficiente conocimiento para guiar al/la usuario/a en cómo realizar su trámite) de manera virtual, sin

---

<sup>24</sup>Ibíd. Pág. 7.

<sup>25</sup>Con la masificación de la telefonía móvil y el acceso a conectividad móvil a través de, smartphones, tablets y dispositivos similares, el uso de información y servicios adquiere un valor y una ventaja importante. La geolocalización es la ubicación espacial de un objeto utilizando para ello un sistema de coordenadas (latitud y longitud). Esta información sumada a la integración con herramientas como -por ejemplo- Google Maps, permiten publicar listados de direcciones en sitios web y la posibilidad de ver –con solo un click- donde está ubicada la oficina en un mapa.

importar la herramienta tecnológica que sea utilizada (chat, videoconferencia, etc.). Este apoyo debe constar mediante la prueba del evaluador consultando de acuerdo al caso en particular. (SÍ/NO)

- C.2.7. *Guías paso a paso o tutoriales escritos sobre cómo resolver el problema justiciable*: Para considerar como positiva esta variable, el sitio web o servicio en particular, debe ofrecer una guía paso a paso sobre cómo solucionar el problema justiciable por el cual se consulta. (SÍ/NO)
- C.2.8. *Elementos o tutoriales multimedia de orientación*: Se refiere a disponer de información publicada en al menos uno de los formatos (audio y/o video), cuyo objetivo sea facilitar al/la usuario/a la comprensión de contenidos asociados al caso. (SÍ/NO)

### C.3 Información complementaria de Apoyo y Orientación general.

Puntaje Máximo: 9

Este sub-indicador verifica la existencia de información básica y necesaria para que un/a usuario/a cualquiera pueda conocer aspectos jurídicos básicos, pero relevantes de su problema justiciable.

Como en los demás sub-indicadores, en la primera versión del ISJL, estas variables fueron aplicadas individualmente en cada sitio respecto al caso concreto. Ahora, la idea es que sean resueltas, en general, en términos de si el evaluador pudo encontrar información de apoyo y orientación entre los diversos sitios web considerados en la evaluación, pero ahora en su conjunto<sup>26</sup>.

En virtud este cambio de enfoque, las nuevas variables a evaluar son las siguientes:

- C.3.1. *Información sobre los derechos relacionados al problema justiciable*: Para considerar como positiva esta variable, debe estar disponible en el sitio no tan sólo información genérica sobre derechos (por ej. en un listado), sino que aunque sea algunos de ellos deben estar referidos o ser aplicables al problema justiciable en concreto. El evaluador debe constatar que los derechos enunciados para el/la ciudadano/a sean de utilidad para el caso en concreto. (SÍ/NO)
- C.3.2. *Se explica el objeto y ámbito de aplicación de esos derechos*: Para considerar como positiva esta variable, estos derechos enunciados de acuerdo al punto anterior, deben estar explicados en cuanto a su objeto y ámbito de aplicación (descripción del contenido y situaciones que ampara). (SÍ/NO)
- C.3.3. *Se informan las condiciones o circunstancias que estos derechos no amparan*: Para considerar como positiva esta variable, los derechos enunciados deben contener las circunstancias o situaciones que no se encuentran amparadas por su contenido. (SÍ/NO)
- C.3.4. *Se explica quiénes son sujetos de estos derechos*: Para considerar como positiva esta variable, los derechos enunciados deben ser definidos en cuanto a los sujetos de estos derechos. (SÍ/NO)
- C.3.5. *Se ofrecen recomendaciones para realizar procedimientos de carácter administrativo o jurisdiccional (o cómo ejercerlos)*: Para considerar como positiva esta variable, el sitio web o servicio en particular debe ofrecer información específicamente orientada a solucionar el problema justiciable en sede administrativa, judicial u otra análoga, con la capacidad de

---

<sup>26</sup> CEJA. Índice de Servicios Judiciales en Línea (ISJL). Propuesta de ajustes metodológicos. Ob. cit. Pág. 8.

declarar o constituir derechos para las partes que someten a su conocimiento el asunto en particular. (SÍ/NO)

C.3.6. *Se orienta sobre las distintas opciones o vías para su solución:* (SÍ/NO)

C.3.7. *Se orienta sobre a quién acudir:* (SÍ/NO)

C.3.8. *Se informan los plazos involucrados relacionados con su solución:* Para considerar como positiva esta variable, se debe informar sobre los tiempos de resolución que toman los procedimientos por los cuales se ofrece solución al problema justiciable. (SÍ/NO)

C.3.9. *Se orienta sobre cómo recibir asistencia jurídica para su solución en caso que sea necesario:* (SÍ/NO)

A continuación, una tabla de resumen de los sub-indicadores y variables asociados al Indicador de Contenido:

<b>IC - Indicador de Contenido (30%)</b>		
<b>Sub-indicadores</b>	<b>Variables</b>	
Sub-indicador de utilidad del contenido del sitio web <sup>27</sup> (30%) (Puntaje máx.: 5)	c.1.1. Fue posible encontrar contenido (información, servicios, etc.) asociados al problema justiciable.	
	c.1.2. El contenido (información, servicios, etc.) permite resolver dudas básicas del/a usuario/a sobre el problema justiciable.	
	c.1.3. Fue posible encontrar secciones específicas sobre el problema justiciable.	
	c.1.4. Los servicios asociados fueron claramente distinguibles (por ejemplo, mediante un listado de servicios ofrecidos)	
	c.1.5. El contenido (información, servicios, etc.), ahorra -al menos- un viaje a las oficinas físicas para solucionar su problema.	
Sub-indicador asistencia al/la usuario/a <sup>28</sup> para la tramitación de su caso (40%) (Puntaje máx.: 8)	c.2.1. Direcciones de oficinas	c.2.1.1. Dirección Física
		c.2.1.2. Ubicación (Mapa o Geolocalización)
		c.2.1.3. Índice de oficina o Tribunales competentes
	c.2.2. Sistema de Contacto	c.2.2.1. Teléfono
		c.2.2.2. Email
		c.2.2.3. Formulario
		c.2.2.4. <i>Call center</i>
		c.2.2.5. Chat
	c.2.3. Preguntas frecuentes (FAQ) que permitirían orientar sobre el problema justiciable	
	c.2.4. Formularios descargables para utilizar presencialmente que permitan resolver el problema justiciable	

<sup>27</sup> 5 variables del Sub-indicador de Utilidad fueron modificadas y 1 eliminada: *Ibíd.* Pág. 7.

<sup>28</sup> 2 variables del Sub-indicador de Asistencia al Usuario fueron modificadas, 1 eliminada y 5 agregadas a esta sección: *Ibíd.* Pág. 8.

	c.2.5. Posibilidad de obtener apoyo de un experto de manera presencial
	c.2.6. Posibilidad de obtener apoyo de un experto de manera virtual
	c.2.7. Guías paso a paso o tutoriales escritos para resolver el problema justiciable
	c.2.8. Elementos o tutoriales multimedia de orientación
Sub-indicador información complementaria de apoyo y orientación general (30%) (Puntaje máx: 9) <sup>29</sup>	c.3.1. Información sobre los derechos relacionados al problema Justiciable
	c.3.2. Se explica el objeto y ámbito de aplicación de esos derechos
	c.3.3. Se informan las condiciones o circunstancias que estos derechos no amparan
	c.3.4. Se explica quiénes son sujetos de estos derechos
	c.3.5. Se ofrecen recomendaciones para realizar procedimientos de carácter administrativo o jurisdiccional (o cómo ejercerlos)
	c.3.6. Se orienta sobre las distintas opciones o vías para su solución
	c.3.7. Se orienta sobre a quién acudir
	c.3.8. Se informan los plazos involucrados relacionados con su solución
	c.3.9. Se orienta sobre cómo recibir asistencia jurídica para su solución en caso que sea necesario

## D. Indicador de Tecnología (IT).

### ❖ *Objetivo*

El objetivo de este indicador es establecer una medición de la incorporación de un conjunto de buenas prácticas tecnológicas respecto a la interfaz que es utilizada (sitio web) para la prestación de servicios en línea que permita contribuir al mejoramiento de la usabilidad y accesibilidad de estas plataformas.

Por ello, este indicador es una **excepción al enfoque de cada caso particular**, toda vez que sus preguntas son generales respecto al sitio y más bien de carácter técnico.

Por lo mismo, este indicador, en caso de multiplicidad de sitios web a evaluar, debiera **mantener el modelo de aplicación individual para sitio web** realizado en la primera versión del ISJL, donde cada sub-indicador y sus variables son aplicables a cada sitio y luego se deben promediar los resultados (previo a la normalización y cálculos finales). Por lo mismo sus variables, salvo pequeñas modificaciones de actualización, se mantendrían<sup>30</sup>.

### ❖ *Forma de medición*

<sup>29</sup> Las variables del Sub-indicador de Información de Apoyo y Orientación fueron modificadas, manteniendo su número en 9, según: *Ibíd.* Pp. 8-9.

<sup>30</sup> *Ibíd.* Pág. 11.



Los sitios web o servicios en línea relacionados con el caso de estudio serán sometidos a una verificación de pautas y estándares de usabilidad y accesibilidad. Este indicador está compuesto por tres sub-indicadores, estos son: Acceso al sitio web de la institución; Usabilidad y Accesibilidad; y Cumplimiento de estándares W3C.

Para cada sub-indicador se aplicará un *checklist* de variables cuyas respuestas serán de carácter binario (sí/no).

En el caso del sub-indicador de “Cumplimiento de estándares W3C”, el cálculo está sujeto a la normalización de datos entre 0 y 1 para su posterior comparación. Ejemplo: para validación de HTML, si el W3C reporta cero errores, la página evaluada tendrá un puntaje máximo igual a 1. En caso de reportar errores, estos deberán ser contabilizados y normalizados, donde el sitio con mayor cantidad de errores tendrá valor igual a 0.

A su vez, cada sub-indicador tendrá un peso y valor diferentes que serán el reflejo de una priorización.

IT - Indicador de Tecnología (25%)	Ponderación
Sub-Indicador Acceso al Sitio Web de la Institución	20%
Sub-Indicador Usabilidad y accesibilidad	50%
Sub-Indicador Cumplimiento de Estándares W3C	30%
Total	100%

### D.1 Sub-Indicador Acceso al Sitio Web de la Institución.

Puntaje Máximo: 4

Este sub-indicador tiene por objeto evaluar la manera en que se accede al sitio web que es evaluado. Es decir, si se hace mediante un portal de servicios que agrupe los diversos servicios públicos del Estado, si aparece indexado en buscadores masivos, entre otros elementos.

De esta manera, está compuesto de cuatro variables de aplicación binaria:

- D.1.1. *Se accede directamente con la URL Institucional:* Para verificar esta variable, se deberá escribir la dirección web (URL) en el navegador de los sitios definidos para el caso de estudio sin las siglas “www”. (SI/NO)
- D.1.2. *Se accede a través de un Portal de Trámites/Servicios Centralizado:* Esta variable dice relación con la existencia de un **portal de servicios centralizado**, ya sea nacional o local, del gobierno o del sistema de justicia, a través del cual se acceda al sitio web en específico que es evaluado. Estos sitios no son meramente repositorios de links, sino que **son portales de servicios ciudadanos que concentran la información** de diversas agencias y permiten encontrar información y vínculos para realizar trámites (o acceder directamente a ellos desde el vínculo en el portal). Para evaluar esta variable de manera positiva, hay que ingresar al buscador, poner la palabra trámite + país. Si es que en los primeros resultados de búsqueda aparece un vínculo a un portal estatal especializado, se accede y se evalúa el sitio buscando la página en evaluación (ej. [www.chileatiende.cl](http://www.chileatiende.cl); <http://www.tramitesciudadanos.gob.ec/>; <http://tramitefacil.gob.mx/>; <http://www.panamatramita.gob.pa/tramites/>.) (SÍ/NO)

D.1.3. *Aparece indexado en buscadores con el nombre del Servicio / Institución:* Para la verificación de esta variable debe encontrarse el sitio en el indexador (buscador) mediante el nombre de la institución y/o del servicio web evaluado. Para cumplir con la condición SÍ, el sitio debe encontrarse dentro de la primera página de resultados entregados por los buscadores. Se utilizarán como referencias [www.google.com](http://www.google.com) y [www.bing.com](http://www.bing.com) (SÍ/NO)

D.1.4. *El sitio cuenta con una versión para móviles:* Para verificar esta variable es necesario ingresar al sitio web desde un dispositivo móvil, paralelamente al ingreso que se haga desde el computador donde el evaluador esté aplicando el índice. Se marcará SÍ en caso de que en el dispositivo móvil se ofrezca una versión distinta a la del computador,. Por ejemplo, sitios como [www.emol.com](http://www.emol.com) ofrecen una versión adaptada a las características de los teléfonos móviles. (SÍ/NO)

## D.2 Sub-Indicador Usabilidad y accesibilidad.

Puntaje Máximo: 7

Este sub indicador tiene por objeto evaluar estándares o buenas prácticas en materia de **usabilidad**<sup>31</sup> y **accesibilidad**<sup>32</sup> web. Básicamente se consulta sobre la rapidez de carga del sitio, sobre algunos estándares de accesibilidad, de la existencia de algunos elementos importantes para la operación del sitio web (herramientas ante errores en el sitio, publicación de políticas de privacidad y uso de RSS para terceros), así como de algunos elementos básicos para la **facilidad de navegación**<sup>33</sup> en el sitio. Por último se incorporan variables muy básicas sobre diseño (constancia, resolución y la opción de uso de *scroll*) e identidad, que se refiere a la identidad corporativa de una organización (uso de logotipos, slogans, banderas, escudos y todos los símbolos que sean parte de su identidad como organización).

### D.2 Tiempo de Acceso

D.2.1.1. El tiempo de acceso de la portada es menor o igual a 15 segundos. (SÍ/NO)

D.2.2. *Accesibilidad.* Esta variable se calculará como el promedio de los siguientes 6 elementos.

D.2.2.1. Existe texto alternativo (Alt) en las imágenes: Para verificar esta variable, el evaluador posiciona el cursor sobre una imagen complementaria, buscando determinar si la imagen incluye una etiqueta alternativa (ALT) que describe el contenido de la imagen, esta información se presenta como una descripción emergente o *Tooltip*. Para que pueda considerársela respuesta positiva, el sitio debe tener texto alternativo en al menos la portada y dos sub niveles al azar. (SÍ/NO)

---

<sup>31</sup> Ha sido definida por Jacob Nielsen como "...un atributo de calidad que mide lo fáciles de usar que son las interfaces web". Disponible en: <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html>.


Por su parte Redish la ha definido como la capacidad del sitio para que los/as usuarios/as sean capaces de "... encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran y actuar apropiadamente... dentro del tiempo y esfuerzo que ellos consideran adecuado para esa tarea".

<sup>32</sup>La accesibilidad de un Sitio Web se refiere a su capacidad para presentar contenidos a personas que cuentan con discapacidades físicas, que les impiden usar la información disponible de una manera tradicional y por ello emplean ayudas técnicas.

<sup>33</sup>Navegación se refiere a la existencia de árboles y estructuras de contenidos que permiten al usuario entender la relación que existe entre secciones, niveles, categorías y contenidos para facilitar su desplazamiento (navegación) dentro del sitio. Supone la existencia de menús de navegación principales y secundarios.

D.2.2.2. Permite cambiar el tamaño de las tipografías: Para considerar una respuesta positiva, el sitio debe ofrecer la opción de aumentar o reducir el tamaño de la letra (tipografía) utilizada en el despliegue del contenido (página). Esta opción está ubicada generalmente en la parte superior del sitio, por ejemplo con símbolos como A+ y A-, aunque pueden existir otras opciones igualmente válidas (especialmente en dispositivos electrónicos con *touch screen*). Se debe verificar que este cambio esté disponible en la portada del sitio y en al menos 2 páginas de segundo nivel. (SÍ/NO)

D.2.2.3. *El sitio ofrece una versión adaptada a personas no videntes o con dificultades visuales.* El sitio ofrece herramientas que permiten escuchar el contenido del sitio web. Ej. Chile Atiende (<http://www.chileatiende.cl/fichas/ver/313>). Se debe verificar que esta funcionalidad esté disponible en la portada del sitio, y en a lo menos 2 páginas de segundo nivel. Adicionalmente se debe verificar que se acceda directamente a esa versión desde la página web, ya que no basta con que exista un link que redirija a un programa o servicio descargable que ofrezca esa función. (SÍ/NO).

D.2.2.4. *Se ofrece opción de navegación por teclado:* Para analizar esta variable, el evaluador hará la prueba de navegar en la portada del sitio web mediante la utilización del teclado. Para obtener una respuesta positiva, al menos debe poder avanzar entre las distintas secciones e ingresar a ellas mediante el teclado (Se ingresa mediante tecla TAB ( y se selecciona con ENTER, más panel arriba/abajo/izquierda/derecha). (SÍ/NO)

D.2.2.5. *Títulos visibles en pestañas (adecuadamente describe el contenido):*(SÍ/NO)

D.2.2.6. *El sitio permite cambiar colores para generar contraste:* Pensada principalmente para gente con discapacidad visual. Cuando esta opción existe, usualmente viene indicada en el sitio mismo. Por ejemplo, las siguientes páginas cuentan con dicha opción, señalada con un símbolo de “a” en letras blancas sobre fondo negro (ver [www.senadis.gob.cl](http://www.senadis.gob.cl), o [www.minsal.cl](http://www.minsal.cl)). (SÍ/NO).

D.2.3. *Conectividad y uso de datos.* Esta variable se calculará como el promedio de los siguientes 4 elementos.

D.2.3.1. *Se declara la política de uso y privacidad de datos:* Para que esta variable tenga respuesta positiva, debe poder accederse a la política de uso y privacidad desde la portada o página principal del sitio. (SÍ/NO)

D.2.3.2. *Existencia de perfil/página institucional en redes sociales y acceso desde la red social.* Se evaluará que la institución tenga un perfil en redes sociales (existencia) y que sea posible acceder al perfil o página directamente desde la red, sin pasar por la web de la institución. Para eso el evaluador deberá ingresar a las redes sociales directamente y buscar la existencia de este perfil con el nombre de la institución o sus siglas. (SÍ/NO)

D.2.3.3. *Conexión entre las redes sociales y el sitio web institucional.* Evaluar la integración de las redes sociales de la institución con su página web, usados ambos bajo el concepto de canales de comunicación con sus usuarios/as. Para esto, se buscarán en el sitio web evaluado elementos tales como banners de las redes sociales, links y/o la existencia de logos que permitan acceder a las páginas o perfiles institucionales en las redes sociales

(Twitter, Facebook, etc.), así como la posibilidad de compartir contenidos específicos de la página en las redes sociales. (Sí/NO).

D.2.3.4. *Ofrece acceso a datos abiertos (Open Data) en formatos como CSV<sup>34</sup>*: Para discriminar si se cumple o no esta variable, el evaluador debe buscar en la portada del sitio institucional la existencia de algún enlace que lo dirija a una página donde estén disponibles estas fuentes de datos. Preferentemente, en formato CSV (o formato abierto). Si se ofrecen casos en formato XLS (planillas de datos), la respuesta es NO y en ese caso, el evaluador deberá consignar esta situación en las Notas del formulario correspondiente. Un ejemplo es

[http://transparencia.redsalud.gov.cl/transparencia/public/ssp/2015/08/per\\_planta.html](http://transparencia.redsalud.gov.cl/transparencia/public/ssp/2015/08/per_planta.html) (Sí/NO).

D.2.4. Operación. Esta variable se calculará como el promedio de los siguientes 2 elementos:

D.2.4.1. *Existen alertas o mensajes para superar errores durante la navegación y uso del Sitio*: Se refiere a la entrega de mensajes con orientación y ayuda que sirvan para entender posibles errores en el sitio y que contribuyan a terminar una tarea de manera satisfactoria. Obviamente, esta variable tiene sentido medirla si es que se producen errores durante la navegación en el sitio web, y por tanto, esta variable puede tener los siguientes valores: (NO APLICA/SÍ/NO)

D.2.4.2. *Al ocurrir un error 404 (página no encontrada), se ofrece información que oriente al/la usuario/a*. Esta variable se evaluará únicamente si es que ocurre un error de este tipo. Si no ocurre, no aplica su evaluación. Si ocurriera, esta variable se refiere a la utilización de la página de error, conocida como “error 404: *page not found*” y que puede ser configurada por el administrador del sitio para que entregue información que sirva de guía para el/la usuario/a, le indique que el contenido ya no existe o le entregue alternativas para acceder al mismo. Para evaluar, es necesario ingresar dentro del mismo dominio una página errónea para ver el comportamiento del sitio web. Si aparece una página propia de error 404 que oriente al/la usuario/a, la respuesta será positiva, de lo contrario; y especialmente si sólo aparece la página por defecto del explorador, la respuesta será un “no”. Obviamente, esta variable tiene sentido medirla si es que se producen errores durante la navegación en el sitio web, y por tanto, esta variable puede tener los siguientes valores: (NO APLICA/SÍ/NO)

D.2.5. *Navegación*. Esta variable se calculará como el promedio de los siguientes 5 elementos.

D.2.5.1. *Los enlaces son claramente visibles*: Para que la variable sea positiva los enlaces del sitio deben diferenciarse del resto del texto ya sea mediante la utilización de subrayados, cambios de color, entre otros. (Sí/NO)

---

<sup>34</sup> Datos abiertos son datos publicados en la Web y disponibles para ser usados libremente. El término “Datos Abiertos” se usa con frecuencia como parte de las iniciativas de Transparencia cuyo principal objetivo es dar a conocer la información relevante del quehacer institucional. El formato más común de publicación o descarga de datos se realiza en archivos CSV (valores separados por comas). Estos datos entregados como fuentes de información pública (de tipo estadística) ayudan para que terceros puedan realizar nuevas visualizaciones o cruces de información y confeccionar nuevas graficas a partir de esos datos. Esta variable se observa como una buena práctica y tendencia internacional.

*D.2.5.2. Se diferencian los enlaces visitados:* Para que la variable sea positiva los enlaces del sitio que ya han sido visitados deben diferenciarse del resto de los enlaces, ya sea mediante el cambio de color o de otras herramientas (usualmente el enlace visitado se pone de color morado). (SÍ/NO)

*D.2.5.3. El menú principal está disponible en todo el sitio:* Esta variable busca verificar la presencia del menú principal de navegación (generalmente ubicado en la parte superior o costado izquierdo de la página) en todas las páginas del sitio y especialmente en la portada (home) y al menos en dos páginas utilizadas en la evaluación del caso en concreto. (SÍ/NO)

*D.2.5.4. Se proporciona un menú de rastros:* Para que esta variable sea positiva, el sitio debe poseer un menú de rastros, conocido como “*breadcrumbs*” o “migas de pan” permite al/la usuario/a desandar el camino recorrido en un sitio y mostrar en todo momento la ruta de páginas que ha visitado para llegar al contenido. Sirve también para indicar el lugar en el cual se encuentra el/la usuario/a. (SÍ/NO)

*D.2.5.5. Se proporciona acceso al mapa del sitio:* Para que esta variable sea positiva el sitio debe poseer en la portada un acceso válido al mapa del sitio (usualmente mostrado como “mapa” o “mapa del sitio”). (SÍ/NO)

*D.2.6. Diseño:* Esta variable se calculará como el promedio de los siguientes 2 elementos.

*D.2.6.1. El diseño se mantiene en todas las páginas del sitio:* El diseño del sitio se mantiene y es coherente (igual) en todo el sitio, utiliza los mismos colores, logotipo, menú, encabezado (top page) y otros elementos. Esta verificación es visual y no pretende un juicio de valor de diseño, sino consistencia de imagen corporativa. (SÍ/NO)

*D.2.6.2. Se ofrece en las páginas de contenido extenso la opción de “scroll”:* Se refiere a la verificación específica cuando un sitio utiliza *frames* (marcos) o *includes* de páginas, y el contenido de esos espacios puede ser leído correctamente. Hay casos en los que el uso de este tipo de soluciones combinado con cambios de presentación, como aumento de tipografía, dejan oculto contenido y no existe posibilidad de acceder a este, dada la inexistencia de la opción de *scroll*.(SÍ/NO)

*D.2.7. Identidad.* Esta variable se calculará como el promedio de los siguientes 3 elementos.

*D.2.7.1. El sitio web entrega información corporativa de la organización (logotipos):* Para que esta variable sea correcta, al menos la portada del sitio debe entregar información corporativa (logotipos) ya sea en formato de imagen u otro. (SÍ/NO)

*D.2.7.2. Informa datos relevantes para quien no conoce la institución:* Esta variable consulta sobre la existencia de información institucional básica y general respecto de la institución o servicio en cuestión (Ejemplo: “¿Quiénes somos?”). (SÍ/NO)

*D.2.7.3. Se publica el organigrama de la Institución:* Para que esta variable sea positiva el sitio web de contener un organigrama analítico (tipo esquema o gráfico) donde se informe sobre la estructura básica de la institución o servicio a la cual pertenece el sitio web. (SÍ/NO)

### D.3 Sub-Indicador Cumplimiento de Estándares W3C.

En lo que se refiere a los sitios web, los estándares determinan un conjunto de buenas prácticas estandarizadas con respecto a la forma de construir páginas y componentes. Engloba bajo este nombre al conjunto de normas que dan origen al lenguaje (HTML) en el que se escriben las páginas de los sitios web.

Para este ámbito existe una organización de carácter mundial conocida como *World Wide Web Consortium (W3C)* que genera constantemente las nuevas versiones de los estándares del web y ofrece herramientas que permiten hacer la validación del uso de los mismos.

De esta manera este sub-indicador busca evaluar la conformidad del sitio Web con los estándares de la W3C mediante una serie de validadores automáticos, que básicamente lo que arrojan es la cantidad de errores que contiene cada sitio en relación a una serie de categorías que evalúa cada uno de estos validadores automáticos.

Así, el puntaje máximo a obtener en este sub-indicador dirá relación con un valor sujeto a normalización de datos entre 0 y 1 para su comparación. Ejemplo: para validación de HTML, si el W3C reporta cero errores, la página evaluada tendrá puntaje máximo igual a 1. En caso de reportar errores, estos deberán ser contabilizados y normalizados. Para este cálculo, se aplicará el validador tanto a la portada como a los diversos links que fueron recogidos de la aplicación del índice, entre todos los cuales se obtendrá **el promedio de errores que constituirá el valor a normalizar.**

*D.3.1. Validación W3C HTML:* Esta variable deberá ser revisada utilizando la herramienta de validación de HTML disponible en el sitio del W3C. Su objetivo es analizar el home (portada) y las páginas de segundo nivel identificadas como referencias para el caso de estudio. El validador está disponible en: <http://validator.w3.org/>

El valor obtenido de cada uno de estos sitios de segundo nivel identificados, serán promediados en cuanto a la **cantidad de errores obtenidos** y ese promedio será el valor a consignar, que luego será normalizado entre todos los sitios evaluados.

*D.3.2. Validación W3C Hojas de Estilo (CSS):* Esta variable deberá ser revisada utilizando la herramienta de validación de Hojas de Estilo (CSS)<sup>35</sup> disponible en el sitio del W3C. Su objetivo es analizar el home (portada) y las página de segundo nivel identificadas como referencias para el caso de estudio. El validador está disponible en: <http://jigsaw.w3.org/css-validator/>

*D.3.3. Validación W3C Acceso Móvil:* Esta variable deberá ser revisada utilizando la herramienta *MobileOKChecker* disponible en el sitio del W3C. Su objetivo es analizar el home (portada) y las páginas de segundo nivel identificadas como referencias para el caso de estudio. El validador está disponible en: <http://validator.w3.org/mobile>

*D.3.4. Todos los vínculos funcionan (validador W3C):* Esta variable deberá ser revisada utilizando la herramienta "LinkChecker" (validador de enlaces) disponible en el sitio del W3C. Su objetivo

---

<sup>35</sup> Hojas de Estilo en Cascada (Cascading Style Sheets), es un mecanismo simple que describe cómo se va a mostrar un documento en la pantalla, o cómo se va a imprimir, o incluso cómo va a ser pronunciada la información presente en ese documento a través de un dispositivo de lectura. Esta forma de descripción de estilos ofrece a los desarrolladores el control total sobre estilo y formato de sus documentos. Información disponible en: <http://www.w3c.es/divulgacion/guiasbreves/hojasestilo>

es analizar el home (portada). El validador está disponible en:  
<http://validator.w3.org/checklink>

A continuación, una tabla de resumen de los sub-indicadores y variables asociados al Indicador de Tecnología:

<b>IT - Indicador de Tecnología (25%)</b>		
<b>Sub-indicadores</b>	<b>Variables</b>	
Sub-indicador acceso al sitio web de la institución (20%) (Puntaje máx: 4)	d.1.1. Se accede directamente con la URL Institucional	
	d.1.2. Se accede a través de una Ventanilla Única (Portal de Trámites / Servicios)	
	d.1.3. Aparece indexado en buscadores con el nombre del Servicio / Institución	
	d.1.4. El sitio cuenta con una versión para móviles	
Sub-indicador Usabilidad y accesibilidad institución (50%) (Puntaje máx: 7)	Tiempo de Acceso	d.2.1. El tiempo de acceso de la portada es menor o igual a 15 segundos
	Accesibilidad	d.2.2.1. Existe texto alternativo (Alt) en las imágenes
		d.2.2.2. Permite cambiar el tamaño de las tipografías
		d.2.2.3. El sitio ofrece una versión adaptada a personas no videntes o con dificultades visuales
		d.2.2.4. Se ofrece opción de navegación por teclado
		d.2.2.5. Títulos visibles en pestañas (adecuadamente describe el contenido)
		d.2.2.6. El sitio permite cambiar colores para generar contraste
	Conectividad y uso de datos	d.2.3.1. Se declara la política de uso y privacidad de datos
		d.2.3.2. Existencia de perfil/página institucional en redes sociales y acceso desde la red social
		d.2.3.3. Conexión entre las redes sociales y el sitio web institucional
		d.2.3.4. Ofrece acceso a datos abiertos (Open Data) en formatos como CSV
	Operación	d.2.4.1. Existen alertas o mensajes para superar errores durante la navegación

		d.2.4.2. Al ocurrir un error 404 (página no encontrada), se ofrece información que oriente al/la usuario/a
	Navegación	d.2.5.1. Los enlaces son claramente visibles
		d.2.5.2. Se diferencian los enlaces visitados
		d.2.5.3. El menú principal está disponible en todo el sitio
		d.2.5.4. Se proporciona un menú de rastros
		d.2.5.5. Se proporciona acceso al mapa del Sitio
	Diseño	d.2.6.1. El diseño se mantiene en todas las páginas del sitio
		d.2.6.2. Se ofrece en las páginas de contenido extenso la opción de “scroll”
	Identidad	d.2.7.1. El sitio web entrega información corporativa de la organización (Logotipos).
		d.2.7.2. Informa datos relevantes para quien no conoce la institución
		d.2.7.3. Se publica el organigrama de la Institución
Sub-indicador de cumplimiento de estándares W3C (30%) (Puntaje máx: 4)	d.3.1. Validación W3C HTML	
	d.3.2. Validación W3C Hojas de Estilo (CSS)	
	d.3.3. Validación W3C Acceso Móvil	
	d.3.4. Todos los vínculos funcionan (validador W3C)	



## Método de cálculo valor final.

---

En primer lugar, es necesario partir de la base que el valor único del ISJL se calcula mediante el promedio del valor obtenido en los cuatro casos. Entonces, la ponderación que cada uno de los casos ocupa dentro del valor es el mismo:

$$V(f) = (V(cA) \times 0,25) + (V(cB) \times 0,25) + (V(cC) \times 0,25) + (V(cD) \times 0,25)$$

Dónde:

V(cA) = Resarcimiento por bienes defectuosos

V(cB) = Cobro por falta de pago de soporte de menores

V(cC) = Cobro de pequeña deuda

V(cD) = Cobro de remuneraciones laborales

V(f) = Valor final ISJL

### A. Método de cálculo por caso.

Luego dentro de cada caso el valor a obtener depende de cada uno de los indicadores normalizados y sus ponderaciones:

**Tabla 1: Ponderación indicadores ISJL**

Indicador	Ponderación
Indicador de Tiempo de Respuesta	15%
Indicador Evolución de Servicios Web	30%
Indicador de Contenido	30%
Indicador de Tecnología	25%
<b>Valor por caso</b>	<b>100%</b>

La fórmula, entonces, para calcular el valor de cada caso es la siguiente:

$$V(c) = (ITR \times P) + (IES \times P) + (IC \times P) + (IT \times P)$$

Dónde:

V(c)= Valor caso

ITR = Indicador de Tiempo de Respuesta

IES = Indicador Evolución de Servicios Web

IC = Indicador de Contenido

IT = Indicador de Tecnología

P = Ponderador correspondiente

Luego, dentro del análisis de cada caso en particular, la manera en que se evalúa cada uno de los indicadores es variable ya que cada sub-indicador tiene una manera diversa de ser valorizado y una ponderación en particular, como veremos a continuación.

### B. Método de cálculo de cada indicador

Primero que todo, para realizar el cálculo de cada indicador es necesario considera que cada uno tiene de una ponderación diversa, tal como se muestra en las siguientes tablas:

<b>Indicador de Tiempo de Respuesta</b>	
<b>Sub-indicadores</b>	<b>Ponderación</b>
Sub-indicador respuesta automática	10%
Sub-indicador Tiempo de Respuesta de Contenido	90%

<b>Indicador Evolución de Servicios Web</b>	
<b>Sub-indicadores</b>	<b>Ponderación</b>
Sub-indicador emergente	25%
Sub-indicador mejorado	25%
Sub-indicador transaccional	25%
Sub-indicador conectado	25%

<b>Indicador de Contenido</b>	
<b>Sub-indicadores</b>	<b>Ponderación</b>
Sub-indicador de utilidad	30%
Sub-indicador asistencia al/la usuario/a	40%
Sub-indicador información de apoyo y orientación	30%

Indicador de Tecnología	
Sub-indicadores	Ponderación
Sub-indicador acceso al sitio web de la institución	20%
Sub-indicador Usabilidad y accesibilidad	50%
Sub-indicador cumplimiento de estándares W3C	30%

Utilizando el indicador de tecnología como ejemplo, la fórmula de cálculo sería la siguiente:

$$IT = (S(a) \times P) + (S(b) \times P) + (S(c) \times P)$$

Dónde:

IT = Indicador de Tecnología

S(a) = Sub-indicador acceso al sitio web de la institución

S(b) = Sub-indicador Usabilidad y accesibilidad

S(c) = Sub-indicador cumplimiento de estándares W3C

P = Ponderación correspondiente

### C. Método de cálculo de cada sub - indicador.

En relación al método de cálculo de cada sub indicador, hay que tomar en consideración que estos están compuestos por variables, las que tienen diversas maneras de ser contabilizadas. De esta manera, la gran mayoría de estas serán binarias donde el evaluador responderá si (1) o no (0) de acuerdo a una pauta, pero otras tendrás otras maneras de evaluar (por ejemplo, el tiempo de respuesta se mide en horas, el cumplimiento de estándares WRC en cantidad de errores, etc.).<sup>36</sup>

Además de lo anterior, es necesario tomar en consideración que muchas veces los sitios Web a evaluar para cada uno de los problemas justiciables pueden ser más de uno. En esos casos, el método de cálculo para cada indicador consistirá en efectuar un promedio del valor obtenido en cada uno de los sub indicadores aplicados a cada uno de los sitios Web, de acuerdo al siguiente esquema (usando como ejemplo el indicador de evolución de servicios Web).

<sup>36</sup> El detalle de la definición y forma de registrar cada variable se especifica en la guía de definiciones que se acompaña en cada informe de resultados.

**Figura1: Esquema de evaluación de sitios Web por Sub indicador**

Indicador	<b>Indicador X</b>					
Peso Sub-Indicador	X%					
Sub-Indicadores	<b>Sub-Indicador X</b>					
Sitio Evaluado	Variable 1	Variable 2	Variable 3	Variable 4	Variable X	<b>Sub-Indicador X</b>
Sitio 1	1	1	1	1	1	<b>5</b>
Sitio 2	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Sitio X	0	0	0	1	0	<b>1</b>
	Valor base sub indicador (Promedio)					<b>2</b>

Ese valor obtenido con el promedio de la suma de las variables aplicadas a cada sitio Web dará entonces el *valor base* de cada sub indicador.<sup>37</sup>

Luego, el *valor base* del sub indicador es normalizado entre los 34 países que son evaluados, otorgando el valor máximo (1) a quien obtenga el mayor base y el mínimo (0) a quien obtenga el menor. Esta normalización se hace mediante la siguiente fórmula:

$$V(N) = \frac{V(b) - V(m)}{V(M) - V(m)}$$

Dónde:

V(b) = Valor base

V(M) = Valor máximo obtenido entre los 34 países

V(m)= Valor mínimo obtenido entre los 34 países

V(N)= Valor normalizado entre los 34 países

Por ejemplo, si se quiere obtener el valor del país A que obtuvo un valor base del sub indicador 1 de 3, siendo que el menor valor obtenido entre los 34 países fue de 0 y el mayor valor para ese sub indicador 1 fue de 4, entonces el cálculo sería el siguiente:

<sup>37</sup> En el caso de aquellas variables de tiempo o de cantidad de errores, el valor base no se obtendrá con la suma de variables y su promedio entre los sitios Web evaluados, sino con el promedio de horas o de errores.

$$\frac{3 - 0}{4 - 0} = 0,75$$

Como vemos, entonces, así se obtiene un valor normalizado entre 0 y 1 para cada sub-indicador y el cuál será multiplicado por la ponderación correspondiente (de acuerdo a cada una de las tablas antes descritas) y luego sumado a los demás sub-indicadores correspondientes (que compongan ese indicador) para obtener el valor de cada indicador.

## Anexo II: Sitios Web consultados

---

## Sitios web evaluados

Para determinar los sitios web a ser evaluados mediante el ISJL se tomó en consideración, en primer lugar, como base el listado de sitios evaluados en la versión de 2011. A ellos se agregaron nuevos sitios que, a consideración de los evaluadores y tras una búsqueda por medio de palabras clave, entregaban información y orientación básica para la resolución de los problemas justiciables de un/a usuario/a. Conjuntamente, fueron revisados todos los sitios de la anterior versión para confirmar que no estuvieran en desuso o hayan sido reemplazados por algún servicio más específico.

Por otro lado, los 10 sitios que fueron destacados fueron de elegidos de entre del listado que presentamos a continuación, por medio del puntaje que éstos obtuvieron tanto a nivel del promedio general de los cuatro indicadores, como de cada indicador de forma particular.

#	País/ Estado o Provincia	Resarcimiento por bienes defectuosos	Falta de pago de soporte de menores	Cobro de pequeña deuda	Cobro de remuneraciones laborales
1	Antigua y Barbuda	<a href="http://www.eccourts.org">http://www.eccourts.org</a>	<a href="http://www.eccourts.org">http://www.eccourts.org</a>	<a href="http://www.eccourts.org">http://www.eccourts.org</a>	<a href="http://www.eccourts.org">http://www.eccourts.org</a>
2	Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)	<a href="http://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor">http://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor</a>	<a href="http://www.tsjbaires.gov.ar/">http://www.tsjbaires.gov.ar/</a> <a href="http://mptutelar.gob.ar/">http://mptutelar.gob.ar/</a>	<a href="http://www.tsjbaires.gov.ar/">http://www.tsjbaires.gov.ar/</a> <a href="http://www.defensoria.org.ar/">http://www.defensoria.org.ar/</a>	<a href="https://vecino.defensoria.org.ar/">https://vecino.defensoria.org.ar/</a>
3	Provincia de Buenos Aires (Argentina)	<a href="http://www.scba.gov.ar/portada/default2014.asp">http://www.scba.gov.ar/portada/default2014.asp</a> <a href="http://www.defensaconsumidor.gba.gov.ar/">http://www.defensaconsumidor.gba.gov.ar/</a> <a href="http://consumidor.gob.ar/">http://consumidor.gob.ar/</a>	<a href="http://www.scba.gov.ar/portada/default2014.asp">http://www.scba.gov.ar/portada/default2014.asp</a> <a href="http://www.mjus.gba.gov.ar/index.html">http://www.mjus.gba.gov.ar/index.html</a>	<a href="http://www.scba.gov.ar/portada/default2014.asp">http://www.scba.gov.ar/portada/default2014.asp</a>	<a href="http://www.scba.gov.ar/portada/default2014.asp">http://www.scba.gov.ar/portada/default2014.asp</a> <a href="http://www.trabajo.gba.gov.ar/">http://www.trabajo.gba.gov.ar/</a>
4	Provincia de Tierra del Fuego (Argentina)	<a href="http://www.justierradelfuego.gov.ar/wordpress/">http://www.justierradelfuego.gov.ar/wordpress/</a> <a href="http://economia.tierradelfuego.gov.ar/defensa-consumidor/">http://economia.tierradelfuego.gov.ar/defensa-consumidor/</a> <a href="http://consumidor.gob.ar/">http://consumidor.gob.ar/</a>	<a href="http://www.justierradelfuego.gov.ar/wordpress/">http://www.justierradelfuego.gov.ar/wordpress/</a> <a href="http://ciudadano.tierradelfuego.gov.ar/">http://ciudadano.tierradelfuego.gov.ar/</a>	<a href="http://www.justierradelfuego.gov.ar/wordpress/">http://www.justierradelfuego.gov.ar/wordpress/</a> <a href="http://ciudadano.tierradelfuego.gov.ar/">http://ciudadano.tierradelfuego.gov.ar/</a>	<a href="http://www.trabajotdf.gob.ar/">http://www.trabajotdf.gob.ar/</a> <a href="http://www.justierradelfuego.gov.ar/wordpress/">http://www.justierradelfuego.gov.ar/wordpress/</a>



5	Bahamas	<a href="http://www.bahamas.gov.bs">www.bahamas.gov.bs</a> <a href="http://www.supremecourt.org.bs/">http://www.supremecourt.org.bs/</a>	<a href="http://www.bahamas.gov.bs">www.bahamas.gov.bs</a> <a href="http://www.supremecourt.org.bs/">http://www.supremecourt.org.bs/</a>	<a href="http://www.bahamas.gov.bs">www.bahamas.gov.bs</a> <a href="http://www.supremecourt.org.bs/">http://www.supremecourt.org.bs/</a>	<a href="http://www.bahamas.gov.bs">www.bahamas.gov.bs</a> <a href="http://www.supremecourt.org.bs/">http://www.supremecourt.org.bs/</a>
6	Barbados	<a href="http://www.caribbeancourt.org">www.caribbeancourt.org</a> <a href="http://www.ftc.gov.bb/">http://www.ftc.gov.bb/</a>	<a href="http://www.caribbeancourt.org">www.caribbeancourt.org</a> <a href="http://www.caribbeancourt.org">www.caribbeancourt.org</a>	<a href="http://www.caribbeancourt.org">www.caribbeancourt.org</a> <a href="http://www.caribbeancourt.org">www.caribbeancourt.org</a>	<a href="http://www.caribbeancourt.org">www.caribbeancourt.org</a> <a href="https://labour.gov.bb/">https://labour.gov.bb/</a>
7	Belize	<a href="http://www.belizelaw.org">www.belizelaw.org</a> <a href="http://www.bbs.gov.bz">http://www.bbs.gov.bz</a> <a href="http://www.caribbeancourt.org">www.caribbeancourt.org</a>	<a href="http://www.belizelaw.org">www.belizelaw.org</a> <a href="http://www.caribbeancourt.org">www.caribbeancourt.org</a>	<a href="http://www.belizelaw.org">www.belizelaw.org</a> <a href="http://www.caribbeancourt.org">www.caribbeancourt.org</a>	<a href="http://www.belizelaw.org">www.belizelaw.org</a> <a href="http://www.caribbeancourt.org">www.caribbeancourt.org</a>
8	Bolivia	<a href="http://www.consumidor.gob.bo/">http://www.consumidor.gob.bo/</a> <a href="http://tsj.bo/">http://tsj.bo/</a>	<a href="http://tsj.bo/">http://tsj.bo/</a> <a href="http://www.justicia.gob.bo/">http://www.justicia.gob.bo/</a>	<a href="http://tsj.bo/">http://tsj.bo/</a> <a href="http://www.justicia.gob.bo/">http://www.justicia.gob.bo/</a>	<a href="http://www.mintrabajo.gob.bo/">http://www.mintrabajo.gob.bo/</a> <a href="http://tsj.bo/">http://tsj.bo/</a>
9	Sao Paulo (Brasil)	<a href="http://www.procon.sp.gov.br/index.asp">http://www.procon.sp.gov.br/index.asp</a> <a href="http://www.tjsp.jus.br/">http://www.tjsp.jus.br/</a> <a href="http://www.defensoria.sp.gov.br/">http://www.defensoria.sp.gov.br/</a>	<a href="http://www.tjsp.jus.br/">http://www.tjsp.jus.br/</a> <a href="http://www.defensoria.sp.gov.br/">http://www.defensoria.sp.gov.br/</a>	<a href="http://www.tjsp.jus.br/">http://www.tjsp.jus.br/</a>	<a href="http://www.trtsp.jus.br/">http://www.trtsp.jus.br/</a>

10	Brasilia (Brasil)	<a href="http://www.procon.df.gov.br/">http://www.procon.df.gov.br/</a> <a href="http://www.tjdft.jus.br">www.tjdft.jus.br</a>	<a href="http://www.tjdft.jus.br">www.tjdft.jus.br</a>	<a href="http://www.tjdft.jus.br">www.tjdft.jus.br</a>	<a href="http://www.trt10.jus.br/?mod=principal.php#">http://www.trt10.jus.br/?mod=principal.php#</a>
11	Roraima (Brasil)	<a href="http://www.defensoria.rr.gov.br/">http://www.defensoria.rr.gov.br/</a>	<a href="http://www.tjrr.jus.br/">http://www.tjrr.jus.br/</a>	<a href="http://www.tjrr.jus.br/">http://www.tjrr.jus.br/</a>	<a href="http://portal.trt11.jus.br/">http://portal.trt11.jus.br/</a>
12	Ontario (Canadá)	<a href="http://www.sse.gov.on.ca">www.sse.gov.on.ca</a> <a href="http://www.ontariocourts.on.ca/scj/en">www.ontariocourts.on.ca/scj/en</a>	<a href="http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca">www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca</a> <a href="http://www.mcass.gov.on.ca">www.mcass.gov.on.ca</a> <a href="http://www.ontariocourts.on.ca">www.ontariocourts.on.ca</a>	<a href="http://www.ontariocourts.on.ca/scj/en">www.ontariocourts.on.ca/scj/en</a> <a href="http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca">www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca</a>	<a href="http://www.labour.gov.on.ca">www.labour.gov.on.ca</a>
13	Ottawa (Canadá)	<a href="http://www.sse.gov.on.ca">www.sse.gov.on.ca</a> <a href="http://www.ontariocourts.on.ca/scj/en">www.ontariocourts.on.ca/scj/en</a>	<a href="http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca">www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca</a> <a href="http://www.mcass.gov.on.ca">www.mcass.gov.on.ca</a> <a href="http://www.ontariocourts.on.ca">www.ontariocourts.on.ca</a>	<a href="http://www.ontariocourts.on.ca/scj/en">www.ontariocourts.on.ca/scj/en</a> <a href="http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca">www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca</a>	<a href="http://www.labour.gov.on.ca">www.labour.gov.on.ca</a>
14	Isla Príncipe Eduardo (Canadá)	<a href="http://www.courts.pe.ca/">http://www.courts.pe.ca/</a>	<a href="http://www.courts.pe.ca/">http://www.courts.pe.ca/</a>	<a href="http://www.courts.pe.ca/">http://www.courts.pe.ca/</a>	<a href="http://www.courts.pe.ca/">http://www.courts.pe.ca/</a>
15	Chile	<a href="http://www.sernac.cl">www.sernac.cl</a>	<a href="http://www.pjud.cl/">http://www.pjud.cl/</a> <a href="http://www.cajmetro.cl/">http://www.cajmetro.cl/</a>	<a href="http://www.pjud.cl/">http://www.pjud.cl/</a>	<a href="http://www.dt.gob.cl">www.dt.gob.cl</a>

16	Colombia	<a href="http://www.sic.gov.co/drupal/">http://www.sic.gov.co/drupal/</a> <a href="https://www.ramajudicial.gov.co/">https://www.ramajudicial.gov.co/</a>	<a href="http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF">http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortalICBF</a> <a href="https://www.ramajudicial.gov.co/">https://www.ramajudicial.gov.co/</a>	<a href="https://www.ramajudicial.gov.co/">https://www.ramajudicial.gov.co/</a> <a href="http://www.legalapp.gov.co/#">http://www.legalapp.gov.co/#</a>	<a href="http://www.mintrabajo.gov.co/">http://www.mintrabajo.gov.co/</a> <a href="http://www.legalapp.gov.co/#">http://www.legalapp.gov.co/#</a> <a href="https://www.ramajudicial.gov.co/">https://www.ramajudicial.gov.co/</a>
17	Costa Rica	<a href="http://www.meic.go.cr/">http://www.meic.go.cr/</a>	<a href="http://poder-judicial.go.cr/">http://poder-judicial.go.cr/</a>	<a href="http://poder-judicial.go.cr/">http://poder-judicial.go.cr/</a>	<a href="http://www.mtss.go.cr/">http://www.mtss.go.cr/</a>
18	Dominica	<a href="http://www.eccourts.org/">http://www.eccourts.org/</a>	<a href="http://www.eccourts.org/">http://www.eccourts.org/</a> <a href="http://socialservices.gov.dm/">http://socialservices.gov.dm/</a>	<a href="http://www.eccourts.org/">http://www.eccourts.org/</a> <a href="http://www.dominica.gov.dm/">http://www.dominica.gov.dm/</a>	<a href="http://www.eccourts.org/">http://www.eccourts.org/</a> <a href="http://www.dominica.gov.dm/">http://www.dominica.gov.dm/</a>
19	Ecuador	<a href="http://www.dpe.gob.ec/">http://www.dpe.gob.ec/</a> <a href="http://www.industrias.gob.ec/">http://www.industrias.gob.ec/</a> <a href="http://www.cortenacional.gob.ec/cnj/">http://www.cortenacional.gob.ec/cnj/</a>	<a href="http://www.cortenacional.gob.ec/cnj/">http://www.cortenacional.gob.ec/cnj/</a> <a href="http://www.funcionjudicial.gob.ec/">http://www.funcionjudicial.gob.ec/</a> <a href="http://www.defensoria.gob.ec">http://www.defensoria.gob.ec</a>	<a href="http://www.cortenacional.gob.ec/cnj/">http://www.cortenacional.gob.ec/cnj/</a> <a href="http://www.funcionjudicial.gob.ec/">http://www.funcionjudicial.gob.ec/</a>	<a href="http://www.trabajo.gob.ec/">http://www.trabajo.gob.ec/</a> <a href="http://www.cortenacional.gob.ec/cnj/">http://www.cortenacional.gob.ec/cnj/</a> <a href="http://www.defensoria.gob.ec">http://www.defensoria.gob.ec</a>
20	El Salvador	<a href="http://www.defensoria.gob.sv">www.defensoria.gob.sv</a> <a href="http://www.csj.gob.cl">www.csj.gob.cl</a>	<a href="http://www.pgr.gob.sv">www.pgr.gob.sv</a> <a href="http://www.csj.gob.cl">www.csj.gob.cl</a>	<a href="http://www.csj.gob.cl">www.csj.gob.cl</a>	<a href="http://www.csj.gob.cl">www.csj.gob.cl</a> <a href="http://www.pgr.gob.sv">www.pgr.gob.sv</a>

21	California (Estados Unidos)	<a href="http://www.dca.ca.gov">http://www.dca.ca.gov</a>  <a href="http://www.courts.ca.gov/">http://www.courts.ca.gov/</a>	<a href="http://www.childsup.ca.gov">http://www.childsup.ca.gov</a>  <a href="http://www.courts.ca.gov">http://www.courts.ca.gov</a>	<a href="http://www.courts.ca.gov/">http://www.courts.ca.gov/</a>	<a href="http://www.dir.ca.gov">http://www.dir.ca.gov</a>
22	Distrito de Columbia (Estados Unidos)	<a href="http://www.dccourts.gov/internet/about/main.jsf">http://www.dccourts.gov/internet/about/main.jsf</a>  <a href="http://oag.dc.gov/page/consumer-info-links-websites">http://oag.dc.gov/page/consumer-info-links-websites</a>	<a href="http://cssd.dc.gov/">http://cssd.dc.gov/</a>	<a href="http://www.dccourts.gov/internet/">http://www.dccourts.gov/internet/</a>  <a href="http://does.dc.gov">http://does.dc.gov</a>	<a href="http://does.dc.gov">http://does.dc.gov</a>
23	Wyoming (Estados Unidos)	<a href="http://ag.wyo.gov/">http://ag.wyo.gov/</a>	<a href="http://dfsweb.wyo.gov/home/about-us">http://dfsweb.wyo.gov/home/about-us</a>  <a href="http://www.courts.state.wy.us/">http://www.courts.state.wy.us/</a>	<a href="http://www.courts.state.wy.us">http://www.courts.state.wy.us</a>	<a href="http://wyomingworkforce.org">http://wyomingworkforce.org</a>
24	Granada	<a href="http://www.eccourts.org">http://www.eccourts.org</a>	<a href="http://www.eccourts.org">http://www.eccourts.org</a>	<a href="http://www.eccourts.org">http://www.eccourts.org</a>	<a href="http://www.eccourts.org">http://www.eccourts.org</a>
25	Guatemala	<a href="http://www.diacogob.gt">www.diacogob.gt</a>	<a href="http://www.oj.gob.gt">www.oj.gob.gt</a>	<a href="http://www.oj.gob.gt">www.oj.gob.gt</a>	<a href="http://www.oj.gob.gt">www.oj.gob.gt</a>
26	Guyana	<a href="http://www.caribbeancourtofjustice.org/">http://www.caribbeancourtofjustice.org/</a>	<a href="http://www.caribbeancourtofjustice.org/">http://www.caribbeancourtofjustice.org/</a>	<a href="http://www.caribbeancourtofjustice.org/">http://www.caribbeancourtofjustice.org/</a>	<a href="http://www.caribbeancourtofjustice.org/">http://www.caribbeancourtofjustice.org/</a>

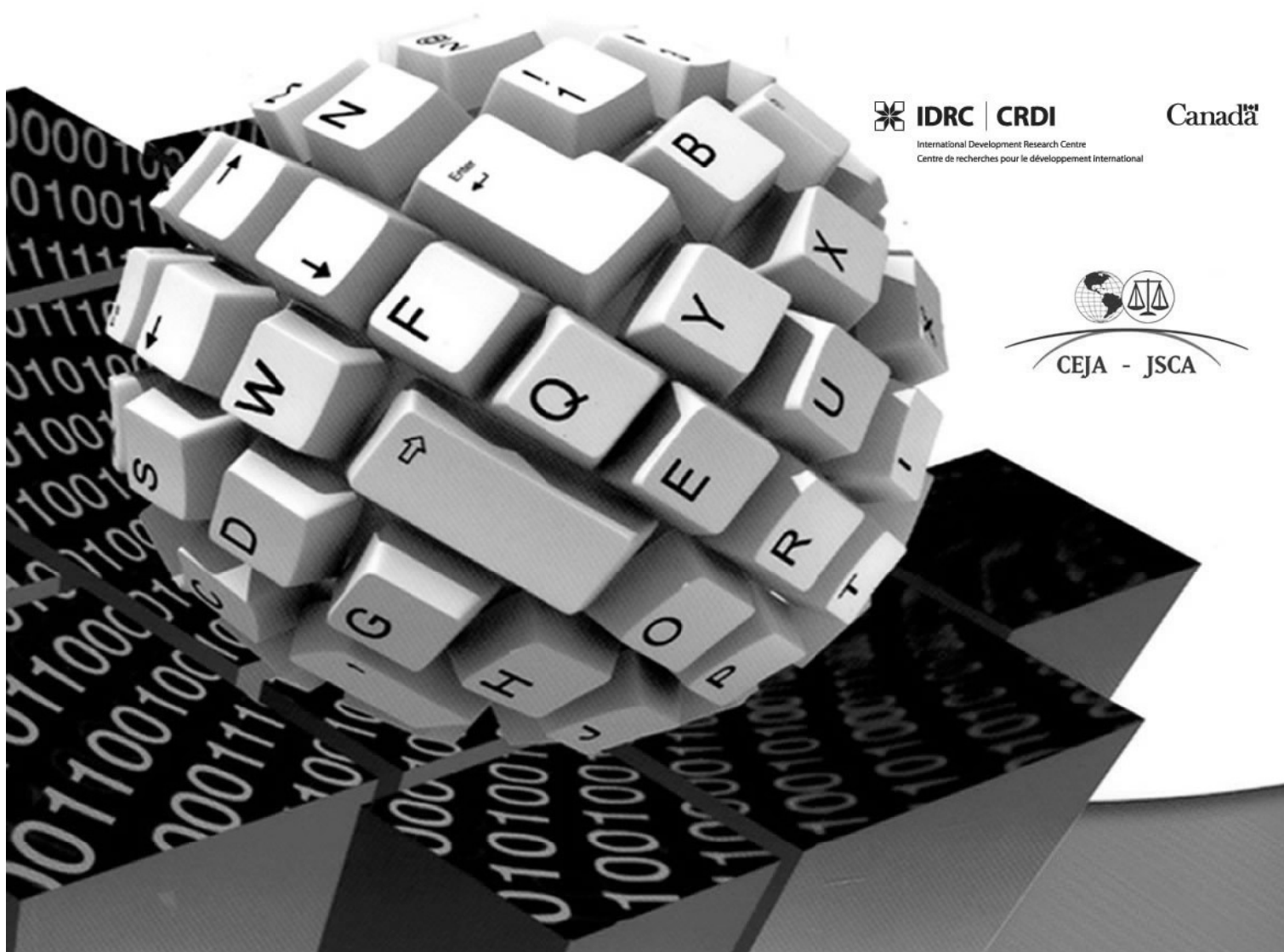
		<a href="http://www.mintic.gov.gy/consumeraffairs/home.html">http://www.mintic.gov.gy/consumeraffairs/home.html</a>	<a href="http://www.mlhss.gov.gy/">http://www.mlhss.gov.gy/</a>	<a href="http://www.mlhss.gov.gy/">http://www.mlhss.gov.gy/</a>	<a href="http://labour.mlhss.gov.gy/">http://labour.mlhss.gov.gy/</a>
27	Honduras	<a href="http://www.poderjudicial.gob.hn/">http://www.poderjudicial.gob.hn/</a>  <a href="http://www.prohonduras.hn/dgpc/">http://www.prohonduras.hn/dgpc/</a>	<a href="http://www.poderjudicial.gob.hn/">http://www.poderjudicial.gob.hn/</a>	<a href="http://www.poderjudicial.gob.hn/">http://www.poderjudicial.gob.hn/</a>	<a href="http://www.poderjudicial.gob.hn/">http://www.poderjudicial.gob.hn/</a>  <a href="http://www.trabajo.gob.hn/">http://www.trabajo.gob.hn/</a>
28	Jamaica	<a href="http://www.consumeraffairsjamaica.gov.jm/">http://www.consumeraffairsjamaica.gov.jm/</a>  <a href="http://www.iftc.com/ConsumerProtection/ForConsumers/Complaints.aspx">http://www.iftc.com/ConsumerProtection/ForConsumers/Complaints.aspx</a>	<a href="http://www.supremecourt.gov.jm">www.supremecourt.gov.jm</a>  <a href="http://www.moj.gov.jm/">http://www.moj.gov.jm/</a>	<a href="http://www.supremecourt.gov.jm">www.supremecourt.gov.jm</a>  <a href="http://www.moj.gov.jm/">http://www.moj.gov.jm/</a>	<a href="http://www.supremecourt.gov.jm">www.supremecourt.gov.jm</a>  <a href="http://www.mlss.gov.jm/pub/index.php">http://www.mlss.gov.jm/pub/index.php</a>
29	Estado de México (México)	<a href="http://www.profeco.gob.mx/">http://www.profeco.gob.mx/</a>  <a href="http://web2.pjedomex.gob.mx/">http://web2.pjedomex.gob.mx/</a>	<a href="http://web2.pjedomex.gob.mx/">http://web2.pjedomex.gob.mx/</a>  <a href="http://idp.edomex.gob.mx/">http://idp.edomex.gob.mx/</a>	<a href="http://web2.pjedomex.gob.mx/">http://web2.pjedomex.gob.mx/</a>  <a href="http://idp.edomex.gob.mx/">http://idp.edomex.gob.mx/</a>	<a href="http://web2.pjedomex.gob.mx/">http://web2.pjedomex.gob.mx/</a>  <a href="http://www.profedet.gob.mx/profedet/index.html">http://www.profedet.gob.mx/profedet/index.html</a>
30	Distrito Federal (México)	<a href="http://www.profeco.gob.mx/">http://www.profeco.gob.mx/</a>  <a href="http://www.poderjudicialdf.gob.mx/swb/">http://www.poderjudicialdf.gob.mx/swb/</a>	<a href="http://www.poderjudicialdf.gob.mx/swb/">http://www.poderjudicialdf.gob.mx/swb/</a>	<a href="http://www.poderjudicialdf.gob.mx/swb/">http://www.poderjudicialdf.gob.mx/swb/</a>	<a href="http://www.profedet.gob.mx/profedet/index.html">http://www.profedet.gob.mx/profedet/index.html</a>
31	Colima (México)	<a href="http://www.profeco.gob.mx/">http://www.profeco.gob.mx/</a>	<a href="http://stj.col.gob.mx/">http://stj.col.gob.mx/</a>	<a href="http://stj.col.gob.mx/">http://stj.col.gob.mx/</a>	<a href="http://www.secretariadeltrabajo.col.gob.mx/strabajo/index.php">http://www.secretariadeltrabajo.col.gob.mx/strabajo/index.php</a>

32	Nicaragua	<a href="http://www.mific.gob.ni">www.mific.gob.ni</a>	<a href="http://www.poderjudicial.gob.ni/">http://www.poderjudicial.gob.ni/</a>	<a href="http://www.poderjudicial.gob.ni">http://www.poderjudicial.gob.ni</a>	<a href="http://www.poderjudicial.gob.ni">http://www.poderjudicial.gob.ni</a> <a href="http://www.mitrab.gob.ni">http://www.mitrab.gob.ni</a>
33	Panamá	<a href="http://www.organojudicial.gob.pa/">http://www.organojudicial.gob.pa/</a> <a href="http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/portada.php">http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/portada.php</a>	<a href="http://www.organojudicial.gob.pa/">http://www.organojudicial.gob.pa/</a>	<a href="http://www.organojudicial.gob.pa/">http://www.organojudicial.gob.pa/</a>	<a href="http://www.organojudicial.gob.pa/">http://www.organojudicial.gob.pa/</a> <a href="http://www.mitradel.gob.pa/">http://www.mitradel.gob.pa/</a>
34	Paraguay	<a href="http://www.pj.gov.py/">http://www.pj.gov.py/</a> <a href="http://www.sedeco.gov.py">http://www.sedeco.gov.py</a>	<a href="http://www.pj.gov.py/">http://www.pj.gov.py/</a> <a href="http://www.mdp.gov.py/">http://www.mdp.gov.py/</a>	<a href="http://www.pj.gov.py/">http://www.pj.gov.py/</a> <a href="http://www.mdp.gov.py/">http://www.mdp.gov.py/</a>	<a href="http://www.pj.gov.py/">http://www.pj.gov.py/</a> <a href="http://www.mtess.gov.py">http://www.mtess.gov.py</a> <a href="http://www.mdp.gov.py/">http://www.mdp.gov.py/</a>
35	Perú	<a href="http://www.indecopi.gob.pe/">http://www.indecopi.gob.pe/</a> <a href="http://www.pj.gob.pe">www.pj.gob.pe</a>	<a href="http://www.pj.gob.pe">www.pj.gob.pe</a>	<a href="http://www.pj.gob.pe">www.pj.gob.pe</a>	<a href="http://www.pj.gob.pe">www.pj.gob.pe</a> <a href="http://www.mintra.gob.pe">www.mintra.gob.pe</a>
36	República Dominicana	<a href="http://www.poderjudicial.gob.do/">http://www.poderjudicial.gob.do/</a> <a href="http://proconsumidor.gob.do/">http://proconsumidor.gob.do/</a>	<a href="http://www.poderjudicial.gob.do/">http://www.poderjudicial.gob.do/</a>	<a href="http://www.poderjudicial.gob.do/">http://www.poderjudicial.gob.do/</a>	<a href="http://www.poderjudicial.gob.do/">http://www.poderjudicial.gob.do/</a> <a href="http://www.ministeriodetrabajo.gob.do/">http://www.ministeriodetrabajo.gob.do/</a>

37	San Cristóbal y Nieves	<a href="http://www.eccourts.org/">http://www.eccourts.org/</a> <a href="http://miticca.gov.kn">http://miticca.gov.kn</a>	<a href="http://www.eccourts.org/">http://www.eccourts.org/</a>	<a href="http://www.eccourts.org/">http://www.eccourts.org/</a>	<a href="http://www.eccourts.org/">http://www.eccourts.org/</a>
38	Santa Lucía	<a href="http://www.eccourts.org/">http://www.eccourts.org/</a> <a href="http://www.commerce.gov.lc">http://www.commerce.gov.lc</a>	<a href="http://www.eccourts.org/">http://www.eccourts.org/</a> <a href="http://legalaffairs.govt.lc">http://legalaffairs.govt.lc</a>	<a href="http://www.eccourts.org/">http://www.eccourts.org/</a> <a href="http://legalaffairs.govt.lc">http://legalaffairs.govt.lc</a>	<a href="http://www.eccourts.org/">http://www.eccourts.org/</a> <a href="http://education.govt.lc/">http://education.govt.lc/</a>
39	San Vicente y las Granadinas	<a href="http://www.eccourts.org">http://www.eccourts.org</a>	<a href="http://www.eccourts.org">http://www.eccourts.org</a> <a href="http://www.judiciary.gov.vc">http://www.judiciary.gov.vc</a>	<a href="http://www.eccourts.org">http://www.eccourts.org</a> <a href="http://www.judiciary.gov.vc">http://www.judiciary.gov.vc</a>	<a href="http://www.eccourts.org">http://www.eccourts.org</a> <a href="http://dol.gov.vc/">http://dol.gov.vc/</a>
40	Trinidad y Tobago	<a href="http://www.ttlawcourts.org">www.ttlawcourts.org</a> <a href="http://www.consumer.gov.tt">www.consumer.gov.tt</a>	<a href="http://www.ttlawcourts.org">www.ttlawcourts.org</a>	<a href="http://www.ttlawcourts.org">www.ttlawcourts.org</a>	<a href="http://www.ttlawcourts.org">www.ttlawcourts.org</a> <a href="http://www.molsmed.gov.tt/">http://www.molsmed.gov.tt/</a>
41	Uruguay	<a href="http://www.consumidor.mef.gub.uy/">www.consumidor.mef.gub.uy/</a> <a href="http://www.poderjudicial.gub.uy">www.poderjudicial.gub.uy</a>	<a href="http://www.poderjudicial.gub.uy">www.poderjudicial.gub.uy</a>	<a href="http://www.poderjudicial.gub.uy">www.poderjudicial.gub.uy</a>	<a href="http://www.poderjudicial.gub.uy">www.poderjudicial.gub.uy</a> <a href="http://www.mtss.gub.uy/">www.mtss.gub.uy/</a>
42	Venezuela	<a href="http://www.defensoria.gob.ve/">http://www.defensoria.gob.ve/</a> <a href="http://www.tsj.gob.ve/">http://www.tsj.gob.ve/</a>	<a href="http://www.defensapublica.gob.ve/">http://www.defensapublica.gob.ve/</a> <a href="http://www.tsj.gob.ve/">http://www.tsj.gob.ve/</a>	<a href="http://www.tsj.gob.ve/">http://www.tsj.gob.ve/</a>	<a href="http://www.mpppst.gob.ve/mpppst/">http://www.mpppst.gob.ve/mpppst/</a> <a href="http://www.tsj.gob.ve/">http://www.tsj.gob.ve/</a>

# ÍNDICE DE SERVICIOS JUDICIALES EN LÍNEA

## 2015



**IDRC | CRDI**

International Development Research Centre  
Centre de recherches pour le développement international

Canada



CEJA - JSCA