Justicia 2.0

POR RAÚL MUÑOZ FUENTES

Internet está transformando la manera de entender la relación entre la Administración Pública y los ciudadanos. Nos encontramos ante un nuevo marco de actuación, al cual no escapa la Justicia, y ante un nuevo reto que debe abordarse desde el punto de vista tecnológico, pero que trae consigo una serie de cambios estructurales. En esta dirección se están encaminando las políticas de actuación y, como resultado de ello, se empiezan a plasmar nuevas soluciones innovadoras que centran toda su atención en las necesidades demandadas por el ciudadano.

FIGURA 1.
Página principal del Portal del Ministerio de Justicia

En septiembre de este año el consejo de Ministros aprobó "El Plan Estratégico para la Modernización del Sistema de Justicia 2009-2012" que se articula en tres grandes políticas: modernización, protección, transparencia y cooperación. Con este nuevo Plan Estratégico se persigue que al finalizar el período 2009-2012 España disponga de un servicio público de Justicia puntual con los ciudadanos y equiparable en su rendimiento a otros servicios públicos avanzados.

La División de Informática y Tecnologías de la Información (DITI) lleva trabajando en esta línea durante varios años, siendo apoyada en este objetivo y en la aportación de soluciones de valor por Capgemini, consultora de referencia en el ámbito de la Justicia. Durante este periodo el esfuerzo concretamente se ha focalizado en el cumplimiento de la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

Esta transformación hacia la Administración Electrónica se analiza desde un doble enfoque, relación del ciudadano con la Justicia y de ésta con el resto de administraciones públicas, todo ello bajo el principio de interoperabilidad. La visión aplicada a esta transformación se ha traducido en una definición Web 2.0 apoyado sobre una plataforma interoperable, lo cual constituye una arquitectura tecnológica que podríamos denominar JUSTICIA 2.0

El contexto Web 2.0 aplicado a Justicia

La transformación hacia el proceso de constitución Web 2.0 no se puede considerar una moda pasajera sino que esta llamado a protagonizar uno de los cambios más importantes en la relación que se establece entre la Justicia y los ciudadanos. Ejemplo de aplicación y referente tomado desde Justicia, se considera la línea de actuación que ha ejecutado la administración Obama, como demuestra el sitio oficial de la Casa Blanca (whitehouse.gov) en el que se prioriza el enfoque sobre el ciudadano, bajo la base de una política de transparencia y colaboración.

Desde el Ministerio de Justicia se ha interpretado claramente la gran oportunidad que constituyen estos tiempos de Web 2.0 y redes sociales, para fortalecer las estrategias dirigidas a comunicarse con los ciudadanos y fomentar la transparencia de sus acciones

El actual rol del ciudadano va más allá del simple consumo de servicios. En la sociedad en red, la ciudadanía pasa de encontrarse en una actitud pasiva a ejercer un comportamiento proactivo. Eso significa que la participación del ciudadano en servicios públicos debe tenerse en cuenta y ser un referente a la hora de llevar a cabo un proceso de transformación administrativo de calado, y es bajo esta premisa donde se vértebra la orientación tomada a la hora de implantar la filosofía Web 2.0 en el ámbito de la Justicia.

Web 2.0 Casos de éxito en Justicia

Como ejemplo de articulación Web 2.0 en el Ministerio de Justicia la DITI presenta el portal del Ministerio de Justicia www.mjusticia.es , la oficina electrónica esede.mjusticia.es y su portal de Subastas Judiciales Electrónicas subastas.mjusticia.es. Esto tres ejemplos, son claros exponentes de implementación 2.0 y constituyen la base para el desarrollo de nuevas posibilidades

Portal del Ministerio de Justicia y Oficina Electrónica

El portal de Justicia www.mjusticia.es constituyó el campo base de partida para establecer la presencia de la justicia en la Web de cara al ciudadano. Su modelo basado en Web 1.0 solo tenía una labor puramente informativa.

El nuevo escenario que se abrió con la revolución Web 2.0 y las nuevas posibilidades tecnológicas hicieron que desde la DITI se impulsara junto con Capgemini como socio tecnológico abordar el reto de transformación al nuevo modelo.

Este planteamiento se está llevando a cabo de forma progresiva, analizando los requerimientos y necesidades que son planteadas por las diferentes áreas y actores que constituyen la estructura organizativa del Ministerio. No es una labor fácil ni rápida, puesto que debe romper la resistencia al cambio que constituye un mundo conservador con carencia de medios, pero que ahora dispone de la oportunidad de romper la brecha tecnológica con las tecnologías de la información.

Fruto de la estrategia de modernización de la presencia de la imagen de la Justicia en la Web, nacieron los nuevos portales del Ministerio de Justicia desde un punto de vista más cercano a la institución y la Oficina electrónica con una orientación de servicio al ciudadano

Uno de los aspectos en los que más se ha hecho hincapié desde el comienzo, fue la accesibilidad de los contenidos a todos los ciudadanos. El fruto al trabajo realizado durante todo este tiempo se ha visto reconocido en el informe presentado en el mes de noviembre por la Fundación Once en el que el portal de Justicia, junto con el de Economía y Hacienda »

FIGURA 2. Portal de la Oficina Electrónica

FIGURA 3. Direcciones y teléfonos

y Cultura, ha sido el más valorado por los usuarios discapacitados superando el 80% de satisfacción.

Otro de los objetivos prioritarios que siempre se ha planteado en el desarrollo de estos portales es la de estar en convergencia con la innovación que la actual sociedad de la información demanda. Esto ha dado como resultado la incorporación de elementos tecnológicamente avanzados.

Destaca en este sentido, los diferentes medios provistos para hacer llegar la información a los ciudadanos. Ejemplo de esto es la presentación de contenidos en formato RSS para su consumo, bien desde navegadores o desde cualquier otro lector o agregador. También en línea con esto, se han incorporado los denominados "Widgets" tanto para iGoogle como Netvibes que permiten una nueva manera de ampliar el alcance de la información. A todo esto podemos sumar las utilidades que nos permitirán compartir los contenidos y cuya

aplicación se ha implementado en la nueva sección de Empleo Público. Con ello cualquier ciudadano tendrá la posibilidad de compartir contenidos con miembros, por ejemplo, de las redes sociales Facebook, Tuenti, MySpace o con redes de Bookmarks como Delicious, Digg, Google bookmarks, Yahoo… o simplemente mediante el tradicional e-mail

Como apoyo a toda esta batería de herramientas los portales integraron el motor de búsqueda GSA (Google Search Appliance) permitiendo ofrecer un acceso relevante, rápido y seguro de los contenidos almacenados.

La sección de Direcciones y Teléfonos del Portal de Justicia donde se presenta la localización de los diferentes organismos de la Justicia, se observó que constituía uno de los apartados mas demandados por el ciudadano, como demostraba los análisis de accesos al portal, en donde el 28 % del tráfico se dirigía hacia este punto. Como modo de mejorar la información que se presentaba y que tanta importancia demostraba tener, se planteó la incorporación de geolocalización, pero sin para ello realizar una inversión en motores dedicados a este fin, y resultado de esto fue la integración de Google Maps y Google StreetView, soluciones que permitieron enriquecer la información que hasta ese momento se tenía, aportándole un valor añadido.

También desde el punto de vista de la analítica Web se buscaron soluciones que permitieran disponer de un conocimiento del modo de actuación de los ciudadanos dentro de los portales, la apuesta por una tecnología de calidad, ampliamente implantada, y con costes reducidos desembocó en la integración de Google Analytics.

El análisis de los resultados ofrecidos por esta herramienta ha permitido priorizar y enfocar esfuerzos sobre aquellos servicios que son más demandados por los ciudadanos. La explotación de la información recogida, ha servido también para desarrollar un sistema con el api de Google Analytics, de modo que la presentación de los contenidos se establezca de forma inteligente en función del comportamiento de los ciudadanos dentro del portal.

Otro de los puntos en los que se ha trabajo ha sido en el diagnóstico de problemas que pudieran presentarse en los portales, donde el gran volumen de información incorporada y los diferentes actores que participan en su publicación, pueden provocar la existencia de errores. Esto añadido a la necesidad de conocer la forma en la que buscadores como Google rastrean e indexan los portales de Justicia, es decir, a conocer la efectividad de las técnicas SEO aplicadas, requirieron de la implantación de una herramienta también totalmente gratuita como WebMasters Tools de Google.

En esta evolución hacia una tecnología 2.0 el departamento de portales de la DITI continúa con el desarrollo de nuevos proyectos. A comienzos del 2010 se presentarán novedades que ampliaran las ya existentes y que permitirán disponer en la nueva sección de prensa de herramientas audiovisuales que favorezcan la política de comunicación y trasparencia de la información, que se han dispuesto como premisas fundamentales.

Otro de los elementos que aportarán una nueva dimensión a la hora del acceso a la información, será el nuevo Sistema de Suscripción Único de Información, que permitirá al Ministerio de Justicia poner a disposición de los funcionarios de Justicia »

Fruto de la estrategia de modernización de la imagen de la Justicia en la Web, nacieron los nuevos portales del Ministerio de Justicia y la Oficina Electrónica, con una orientación de servicio al ciudadano

FIGURA 4. Portal de Subastas Judiciales

así como de ciudadanos, empresas u organismos un medio centralizado de suscripción a la información, ofrecida por cualquiera de sus portales, de modo que puede ser notificado mediante alertas de cualquier novedad que se produzca en ellos.

Con esto se plantea una nueva forma de acceso a la información que pretende superar el modelo tradicional donde el usuario tiene que llevar a cabo un proceso de búsqueda para alcanzar los contenidos, por un nuevo modelo proactivo, donde el sistema es el encargado de obtener de las diferentes fuentes los contenidos en función de los valores parametrizados en la suscripción y entregarlo por los diferentes canales de comunicación que haya definido, email, RSS, Twitter…

Uno de esos canales de salida, Red Social Twitter, servicio gratuito de microblogging, permitirá a los ciudadanos tener un seguimiento de la información basado en micro-entradas con una longitud máxima de 140 caracteres.

Pero el alcance real de este sistema no se queda ahí, sino que se amplía al estar en línea con lo marcado por la Directiva 2003/98/CE sobre reutilización de información en el sector público. Esto permitirá que la información generada por las fuentes de información del Ministerio de Justicia pueda ser usadas por personas físicas o jurídicas y con fines o no comerciales.

Estas posibilidades pueden avivar la generación de nuevos servicios alrededor de esta información. Ejemplo de ello sería la utilización de información de subastas judiciales referente a bienes inmuebles dentro de un portal inmobiliario o la integración de contenidos referentes a publicaciones dentro de portales de venta de libros.

Subastas Judiciales Electrónicas

El portal de Subastas Judiciales Electrónicas es un proyecto innovador y tecnológicamente avanzado que proporciona los mecanismos para celebrar las subastas de tal forma que todos los ciudadanos puedan, seguir on-line su desarrollo y puedan participar como postores a través de Internet. Destaca por su ámbito universal de forma que pueda ser implantado en cualquier unidad de subastas y que gestione cualquier tipo de bien. Además permite la convergencia del

"mundo real" y el "mundo virtual", simplificando los procedimientos de participación y gestión de las subastas. En el planteamiento de la solución los objetivos que se establecieron fueron los siguientes:

* Garantizar la trasparencia de este tipo de transacciones, en el caso de las subastas, y el cumplimiento más rápido y eficaz de las resoluciones judiciales en el caso de los desahucios.
* Proporcionar los mecanismos que permitan que todos los ciudadanos puedan seguir on-line el desarrollo de este tipo de transacciones y puedan participar en ellas a través de Internet.
* Proporcionar información individual y pública de las características de las subastas señaladas por cada juzgado y de los bienes a que se refieren.

En la actualidad, la implantación de esta herramienta se ha llevado a cabo solo en la Unidad de Subastas de Murcia, donde en poco más de un año se han celebrado más de 674 subastas, y se hayan subastado bienes con tasaciones que van desde los 757,19 euros hasta los 11.575.222 Euros

Nuevos Retos de Futuro

El cambio de pensamiento y actuación ha comenzado con la Web 2.0, pero esto solo es la base sobre la que se asientan los próximos retos, que debe afrontar toda la Administración Pública y en la que la Justicia debe tomar un papel relevante y ser uno de los mayores impulsores de la misma.

La Web Semántica o Web 3.0 donde la incorporación de metadatos semánticos y ontológicos a la World Wide Web permitirá mejorar Internet ampliando la interoperabilidad entre los sistemas informáticos usando para ello "agentes inteligentes".

Otro de los retos es alcanzar el modelo Open Government , (administración en abierto), que va más allá de lo puramente tecnológico. Este concepto tiene como principales rasgos de identidad:

* La aceptación de la Web Social como herramienta de trabajo, un modelo de Open Government no sólo sería radicalmente descentralizado y subsidiarizado, sino que tomaría la forma de una red distribuida, capaz de adoptar configuraciones diferentes a cada paso, sin un centro decisor.
* La disposición a compartir con la comunidad el conocimiento que genere, ya existe en Europa la EUPL que consiste en una licencia copyleft ideada exactamente para este fin
* Nuevo enfoque en la forma de participación con la Administración. En este caso la ciudadanía formará parte de la organización y será parte activa a la hora de buscar nuevas formas de aportar valor.

¿Pero cómo se consigue llegar a este modelo? Para poder llegar a ser una O-gov, deben emprenderse los cambios en los siguientes aspectos:

* Cultural: Es imprescindible entender que el verdadero objetivo de la Administración es servir a los ciudadanos y este debe estar en el centro de la gestión. Conseguir implementar esta idea significará una revolución cultural.
* En los procesos: Los procesos administrativos no han sido diseñados para servir a los ciudadanos y por lo tanto debe haber una reingeniería de procesos que permita este objetivo. Si los procesos no son facilitadores en la relación del ciudadano con la administración estos deben ser cambiados o eliminados.
* Organizativo: El modelo en red, orientado a proyectos y a la consecución de resultados choca con la actual organización jerarquizada que no permitirá dar soporte a los nuevos requerimientos exigidos en este modelo.
* Nuevas formas de relación: Del mostrador a la mesa redonda, del correo certificado a la comunicación on-line, de la obligación a la presencia física a las facilidades de relación, etc.

Raúl Muñoz Fuentes, es Responsable de la Unidad de Portales y Arquitectura en Justicia de Capgemini