RESUMEN EJECUTIVO

La experiencia del Tribunal de Justicia del Estado de Ceará con los Puntos de Inclusión Digital (PIDs):

Acceso a la justicia, inclusión digital, eficiencia e innovación

Iago Capistrano Sá

Líderes

LACNIC

RESUMEN EJECUTIVO

La experiencia del Tribunal de Justicia del Estado de Ceará con los Puntos de Inclusión Digital: acceso a la justicia, inclusión digital, eficiencia e innovación (PIDs)

Iago Capistrano Sá [1]

Objetivo

El informe técnico analiza el impacto de la inclusión digital y la innovación en la ampliación del acceso a la justicia, utilizando como estudio de caso la implementación de Puntos de Inclusión Digital (PIDs) por parte del Tribunal de Justicia del Estado de Ceará (TJCE). El objetivo es evaluar cómo los PIDs han contribuido a superar barreras socioeconómicas, geográficas y digitales, promoviendo una mayor eficiencia en la prestación de servicios jurisdiccionales. Además, recomienda la creación de un repositorio de buenas prácticas, la ampliación de alianzas con organizaciones distintas de las públicas, como proveedores de conexión y escuelas de formación digital, así como la promoción de eventos para intercambiar experiencias.

Metodología

La investigación realizada para la elaboración de este informe técnico adoptó un enfoque cualitativo con foco en un análisis documental y estudio de caso, estructurado en cinco temas:

1. **Marco legal:** análisis de los derechos de acceso a la justicia, inclusión digital y eficiencia del Estado, con base en documentos y legislación relevantes.
2. **Descripción de los PIDs:** presentación detallada de los PID, con base en las directrices establecidas por la Resolución n° 508/2023 del Consejo Nacional de Justicia (CNJ).
3. **Contextualización regional:** panorama geográfico y socioeconómico del estado de Ceará, así como su organización judicial, contextualizando los desafíos locales y regionales para la implementación de los PIDs.
4. **Análisis operativo:** estudio de la estructura de los PIDs, incluyendo datos sobre distribución, atención, servicios ofrecidos y público objetivo.
5. **Gestión e innovación:** diagnóstico de desafíos y oportunidades, con base en entrevistas con empleados y aportes de LabLuz, Laboratorio de Innovación del TJCE.

[1] Consultor de Innovación Jurídica del TJCE. Abogado de Innovación y Tecnología en APSV Advogados. Investigador en Gobernanza de Internet e Innovación Jurídica. Profesor de Derecho, Innovación y Tecnología. Correo electrónico: iago.capistrano@insightlab.ufc.br

Resultados

La implementación de los PIDs por parte del TJCE **promovió avances en la ampliación del acceso a la justicia y la inclusión digital**. Los PIDs permitieron a los ciudadanos de regiones geográficamente aisladas o con baja conectividad acceder a servicios judiciales esenciales, reduciendo barreras socioeconómicas y fortaleciendo el papel del Poder Judicial en la atención equitativa a la población.

El estudio también reveló que la implementación de los PIDs **mejoró la eficiencia operativa del TJCE**, especialmente en lo que respecta a la prestación de servicios de manera descentralizada. En este sentido, la creación de un panel de seguimiento del servicio ofreció mayor transparencia y control.

Los datos recopilados indicaron una **distribución estratégica** de los PIDs, cubriendo áreas prioritarias y con mayor necesidad de inclusión digital. El público objetivo, compuesto en su mayoría por **personas que no se han digitalizado** o se encuentran **en situación de vulnerabilidad social**, se benefició de la diversidad de servicios brindados, como consultas procesales, participación en audiencias virtuales y recepción de orientación jurídica. Además, se diseñaron **materiales informativos** para ser distribuidos a la población.

Las entrevistas con empleados de la Dirección de Servicios del Estado resaltaron algunos **desafíos operacionales**, como la necesidad de establecer una gobernanza para gestionar las asociaciones interinstitucionales y la capacitación continua de los equipos de los PIDs. Por otro lado, se identificaron **oportunidades de expansión**, tanto en términos de infraestructura como de asociaciones con organizaciones locales y nacionales, que pueden fortalecer la iniciativa.

Finalmente, las contribuciones del Laboratorio de Innovación del TJCE (LabLuz) propusieron mejoras para a la experiencia del usuario de los PIDs, con el fin de elevar la calidad de la atención a la población.

Consideraciones finales

El proyecto se destaca por su impacto en el acceso a la justicia y la inclusión digital, además del uso de soluciones innovadoras que priorizan la experiencia del usuario. De esta manera, la experiencia de los PIDs refuerza el compromiso del TJCE con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente el ODS 16 (Paz, Justicia e Instituciones Eficaces) y el ODS 10 (Reducción de las Desigualdades).

Finalmente, se hacen tres recomendaciones clave;

1. **Creación de un repositorio de buenas prácticas:** para consolidar y expandir la implementación de los PIDs, garantizando estandarización e intercambio de soluciones exitosas entre tribunales.

2. **Ampliación de asociaciones:** con organizaciones como el Núcleo de Información y Coordinación del Ponto BR (NIC.br), proveedores de conexión a Internet y escuelas de formación digital, lo que puede fortalecer la infraestructura tecnológica y el desarrollo de habilidades digitales entre los usuarios.

3. **Promoción de eventos interinstitucionales:** para permitir el intercambio de experiencias entre los tribunales y otros socios involucrados, con el fin de fomentar la cooperación interinstitucional, la superación de los desafíos identificados y la mejora continua.

Para acceder al Informe Técnico completo, haga clic aquí.