

Anexo C: herramientas de levantamiento de información

En consideración a la información que se tuvo que levantar, además de la revisión bibliográfica referida en los acápite anteriores, se diseñaron dos instrumentos de levantamiento de información: (A) Entrevistas personales semiestructuradas y (B) encuestas.

A) Entrevistas Personales Semi estructuradas

Se realizaron entrevistas a profesionales vinculados con las experiencias objeto de nuestro estudio. Cada una de estas entrevistas se encontraba basada en un pauta de preguntas, la cual fue compartida previamente con el entrevistado para su mejor desarrollo y completitud. Las entrevistas en general, tuvieron una duración de 45 minutos como máximo, y fueron desarrolladas a través de videoconferencia utilizando la aplicación “zoom”.

La pauta general de las entrevistas se estructuró en 5 ejes temáticos, a saber: descripción general de la experiencia; diseño y proceso de implementación; funcionamiento, trabajo interno y gestión administrativa; datos de impacto, percepción del usuario y nivel de satisfacción; y problemas y mejoras en desarrollo de la experiencia. Sin perjuicio de esta estructura general, cada una de las entrevistas fue adecuada a la información que se manejaba al momento de realizar la entrevista.

La pauta general contenía las siguientes preguntas:

1. Descripción experiencia

1.1. ¿Podría describir en qué consiste la experiencia en particular (*especificar la experiencia al enviar encuesta)?

2. Diseño y proceso de implementación:

2.1. *En una etapa preliminar ¿cómo se decide que hay que reformar una experiencia del sistema judicial? Ahondar si se toma la decisión 2.1.1) por necesidades insatisfechas de los usuarios, 2.1.2) por temas administrativos, o por 2.1.3) otros motivos.*

En caso de 2.1.1:

- Según su percepción ¿Qué falencias del sistema judicial existían previamente a la creación de esta experiencia? ¿Cree que estas falencias han sido resueltas por la implementación de la experiencia?
- ¿Qué cambios produjo esta modificación?
- ¿Sabe o conoce si existieron procesos de consulta o de identificación de necesidades jurídicas insatisfechas? En caso de ser afirmativa esta respuesta, ¿En qué consisten estos procesos?

En caso de 2.1.2:

- ¿Cuáles fueron estos factores? (Ahondar)

2.2. *¿Cuál es la finalidad de la experiencia?* Ahondar si la finalidad apunta a 2.2.1) mejorar el acceso a la justicia, 2.2.2) otros motivos.

En caso de 2.2.1:

- Según su percepción ¿Por qué crees que esta experiencia mejora el acceso de la justicia? ¿Qué dimensiones del acceso a la justicia aborda esta experiencia?

2.3. Según su percepción ¿Por qué fue exitosa esta experiencia?

2.4. ¿Cree necesario un estudio previo de las necesidades de los usuarios, antes de la implementación de una experiencia en concreto?

3. Funcionamiento, trabajo interno y gestión administrativa:

3.1. ¿Cómo funciona la experiencia en concreto? En caso de que aplique: ¿Cuáles son sus etapas?

3.2. ¿Cómo fue su diseño?

3.3. ¿Qué profesionales trabajan en esta experiencia? (Es un equipo multidisciplinario o no).

3.4. ¿Qué tan extendido está el uso de esta experiencia a lo largo del país?

3.4.5. **Solo si no se trata de una experiencia a nivel nacional:** A nivel geográfico ¿Cómo se trabaja para lograr una efectiva expansión de la experiencia a lo largo del país? ¿Cuáles son las principales dificultades para lograrlo?

3.5. Sobre los recursos que permiten el funcionamiento de la experiencia ¿Qué herramientas tecnológicas se utilizan? (software, hardware, bases de datos)? ¿Cómo son utilizados estos recursos? ¿Cuáles son las especificaciones técnicas de dichos recursos?

4. Datos de impacto, percepción del usuario y nivel de satisfacción:

4.1. ¿Quiénes son los usuarios beneficiados? ¿Cuáles son sus características?

4.2. ¿Miden la percepción de los usuarios? (Si la respuesta es afirmativa) ¿Cómo la miden?

4.3. ¿Se realizan estudios o informes vinculados al impacto que ha tenido la implementación de la experiencia?

4.4. ¿Qué porcentaje de usuarios prefiere esta experiencia por sobre otra?

- 4.5. ¿Cuáles son los principales problemas que enfrentan los usuarios al usar esta experiencia?
- 4.6. ¿Qué porcentaje de usuarios acceden a esta experiencia sin asistencia de abogado?
- 4.7. ¿Cómo es la reacción de los profesionales del derecho frente a esta experiencia?
- 4.8. Según su percepción ¿Qué valoración tiene esta experiencia en la comunidad?
- 4.9. ¿Es posible afirmar que esta experiencia ha cambiado la percepción del funcionamiento del sistema de justicia?

5. Problemas y mejoras en desarrollo: Principales recomendaciones, vinculada al tiempo de desarrollo de la experiencia.

- 5.1. ¿Qué problemas se presentaron al comienzo de la aplicación de la experiencia?
- 5.2. ¿Cómo se han identificado los problemas de la experiencia?
- 5.3. ¿En qué se centraron los primeros trabajos de mejora de esta experiencia?

Los entrevistados y la fecha de la realización de las entrevistas se resumen en el siguiente recuadro:

Experiencia	Entrevistado/a	Fecha
CANADÁ	Tanja Rosteck y Kandis McCall (CRT)	23 de mayo del 2023
	Charles Sherman (Ministerio de Justicia)	7 de junio del 2023
INGLATERRA	Natalie Byrom	30 de junio del 2023

AUSTRIA	David Steinbauer	17 de Mayo del 2023
SINGAPUR	Mr. Tan Ken Hwee Chief Transformation & Innovation Officer (Judiciary), Supreme Court of Singapore.	06 de Julio del 2023

B) Encuestas

Se diseñó una encuesta para que aquellos profesionales que no pudieran participar de una entrevista personal, nos enviaran a través del llenado del presente formulario, las respuestas a cada una de las interrogantes asociadas a la experiencia en particular. De esta forma, se creó una pauta general de encuesta, la cual posteriormente fue adaptada a cada uno de los casos particulares.

El envío de la encuesta fue a través de correo electrónico, compartiendo al encuestado toda la información disponible sobre el caso.

La pauta general de la encuesta diseñada es la siguiente:

La presente encuesta tiene por finalidad, recopilar información del diseño, implementación y funcionamiento, del *(explicitar la experiencia en concreto)*. La información recopilada, será utilizada para el estudio **“Information and communication Technologies and its impact on Access to Civil Justice. The case of the Chilean Judicial System during the Covid 19 Pandemic”**, el cual busca sistematizar experiencias en el uso de la tecnología en la justicia civil y analizarlas desde el punto de vista del derecho de acceso a la justicia.

Le pedimos que responda todas las preguntas que sean posibles. Si hay preguntas que no se aplican a su caso en concreto, por favor indique en la respuesta (**“No aplica”**). Por otro lado, si hay preguntas respecto de las cuales no conoce la respuesta o no maneja información para responder, le pedimos explicitar ello respondiendo (**“No manejo la información en específico”**). Ahora bien, en caso que no quiera responder alguna de las preguntas, ya sea por privacidad u otras razones le pedimos explicitar ello respondiendo (**“Prefiere no responder”**).

1. Sobre usted: datos de identificación del encuestado

Nombre y Apellido	
Nacionalidad	
Cargo - Profesión - Institución en que trabaja	
País en el que trabaja	

2. Descripción experiencia (TIC o iniciativa de digitalización implementada)

2.1. ¿Podría describir en qué consiste la experiencia en particular (*especificar la experiencia al enviar encuesta)?

2.2. ¿Cuál es la finalidad del uso de tecnologías (experiencia)?

2.3. En caso de que la finalidad sea mejorar el acceso a la justicia:

- En su opinión ¿Cómo mejora el acceso de la justicia esta experiencia?

- ¿Qué clase de barreras de acceso a la justicia, permite eliminar o disminuir esta experiencia?

2.4. ¿Cómo funciona la experiencia en concreto y cuáles son sus etapas?

3. Diseño y proceso de implementación:

3.1. Cuando se decidió que era necesario reformar una experiencia del sistema judicial, ¿fue porque existían problemas en el funcionamiento interno del sistema de justicia? ¿Cuáles eran estos problemas?

- ¿Cuáles fueron las principales razones para crear esta experiencia?

- ¿El objetivo de esta experiencia era ampliar el acceso a la justicia de la población en general o de ciertos grupos vulnerables en específico?

- *En caso que la respuesta anterior sea afirmativa ¿De qué manera fueron considerados los usuarios al diseñar y/o planificar esta experiencia?*

- *¿Existía información acerca de las necesidades legales de los usuarios y su satisfacción? ¿No existía información?*

- *En caso de existir información: ¿Cuáles eran las principales necesidades insatisfechas de los usuarios?*

- *¿Qué cambios produjo la incorporación de la experiencia? (P. ej.; mejorar el acceso a la justicia, colaborar en el funcionamiento interno de los tribunales, asistir en el trabajo de los jueces, mejorar la tramitación de los procedimientos, etc.)*

- *¿Cree necesario la realización de un estudio previo de las necesidades del usuario o del sistema de justicia, para lograr un correcto diseño de la experiencia?*

- *En caso de ser afirmativa su respuesta ¿Cómo cree que se debería hacer ese estudio previo?*

3.2. ¿ Qué herramientas tecnológicas incorpora esta experiencia?

- ¿Cómo se diseñaron estas herramientas tecnológicas?

- ¿Existió un proceso de capacitación interno para la utilización de estas herramientas? ¿Cómo fue este proceso?

3.3. Desde el punto de vista de los resultados. ¿Cree usted que ha sido exitosa la experiencia?

- ¿Por qué fue exitosa esta experiencia? ¿Cuáles fueron las principales razones de su éxito?

- En caso que considere que la experiencia ha fracasado. ¿Cuáles cree que son las principales razones?

4. Funcionamiento, trabajo interno y gestión administrativa:

4.1. ¿Qué profesionales trabajan en esta experiencia? ¿El equipo de trabajo es multidisciplinario?

4.2. Sobre los recursos que permiten el funcionamiento de la experiencia:

- ¿Qué herramientas tecnológicas se utilizan? (*software, hardware, bases de datos*)

- ¿Cómo son utilizados estos recursos?

- ¿Cuáles son las especificaciones técnicas de dichos recursos?

4.3. A nivel geográfico ¿Cuál es la expansión de la experiencia en concreto?

- ¿Cómo lograr una efectiva expansión de la experiencia a lo largo del país?

- ¿Cuáles son las principales dificultades para lograrlo?

5. Datos de impacto, percepción del usuario y nivel de satisfacción:

5.1. ¿Quiénes son los usuarios de esta experiencia? ¿Cuáles son sus características?

5.2. Sobre la satisfacción de los usuarios con esta experiencia ¿existe seguimiento de cómo han respondido y reaccionado los usuarios?

- ¿Se recopila esa información? En caso de ser afirmativa su respuesta ¿Cómo se recopila dicha información?

- ¿Qué resultados se han evidenciado durante los últimos años?

- ¿Qué valoración tiene esta experiencia en la comunidad? ¿Qué porcentaje de usuarios prefiere esta experiencia por sobre otra?

- ¿Cuáles son los principales problemas que enfrentan los usuarios al usar esta experiencia?

5.3. ¿Cómo es la reacción de los profesionales del derecho frente a esta experiencia?

6. Problemas y mejoras en desarrollo:

6.1. ¿Qué problemas se presentaron al comienzo de la aplicación de la experiencia?

- ¿Cómo se han identificado los problemas de la experiencia?

6.2. ¿En que se centraron los primeros trabajos de mejora de esta experiencia?