

LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN: HERRAMIENTAS ALTERNATIVAS EN LA GESTIÓN JURISDICCIONAL EN TIEMPOS DE CUARENTENA

(INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES: ALTERNATIVE TOOL FOR JURISDICTIONAL MANAGEMENT IN TIMES OF QUARANTINE)

María José Mendoza Velásquez

Doctoranda en Gerencia Avanzada (UNELLEZ). MSc. en Gerencia Pública (UNELLEZ). Abogada (Rómulo Gallegos). Lcda. en Administración mención Informática (UNESR).
mendoza.maria4@gmail.com

Autor de correspondencia: María Mendoza. Email: mendoza.maria4@gmail.com

Recibido: 16/09/2021 **Admitido:** 10/12/2021

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo apreciar las realidades sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación en la gestión jurisdiccional. Para ello, se llevó a cabo el estudio a través del paradigma interpretativo, bajo un enfoque fenomenológico y el método hermenéutico. Para la recolección de la información se utilizó una entrevista semiestructurada aplicada a tres informantes clave, a saber un (1) juez, un (1) secretario, y un (1) alguacil, quienes forman parte integral de un tribunal y han debido laborar durante la pandemia. Los resultados obtenidos demuestran que para la gestión jurisdiccional las TIC's constituye una herramienta que se ha debido utilizar en las sedes judiciales para llevar a cabo la administración de justicia; sin embargo, los hallazgos demuestran que aún existen sedes donde no se ha adecuado una plataforma tecnológica que permita la agilización de los procesos mucho más allá hacia una nueva visión de gerencia digital que no solo sea usada en tiempos de pandemia sino que sea un factor de avance y de crear un nuevo paradigma con avances tecnológicos de punta disponibles a funcionarios y usuarios.

Palabras Clave: Tecnología de Información y Comunicación, Herramientas Alternativas, Gestión Jurisdiccional, Tiempos de Cuarentena.

ABSTRACT

This research aims to appreciate the realities about the use of information and communication technologies in jurisdictional management. For this, the study was carried out through the interpretive paradigm, under a phenomenological approach and the hermeneutic method. For the collection of information, a semi-structured interview was applied to three key informants, namely one (1) judge, one (1) secretary, and one (1) bailiff, who are an integral part of a court and have had to work during the pandemic. The results obtained show that for jurisdictional management, ICTs constitute a tool that should have been used in the courthouses to carry out the administration of justice; however, they showed them that there are still locations where a technological platform has not been adapted that allows the streamlining of processes much further towards a new vision of digital management that is not only used in times of pandemic but is a factor of progress and the creation of a new paradigm with state-of-the-art technological advances available to officials and users.

Keywords: Information and Communication Technology, Alternative Tools, Jurisdictional Management, Quarantine Times.

INTRODUCCIÓN

La sociedad actual se encuentra en constante cambio debido a distintos factores que afectan

directamente en todas las áreas de desarrollo tanto económico, gerencial, social, educativo, entre otros, donde una pandemia hizo girar el

rumbo de las organizaciones en búsqueda de nuevas formas de trabajo y de relacionarse, prueba de ello es la globalización o masificación intensiva de las tecnologías de información y comunicación con independencia del país donde el mundo debió unificar mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones tecnológicas generando cambios esenciales y avances científicos sobre la misma llamada era de la información.

Cabe destacar, que la necesidad de gerenciar es un hecho de tiempos pretérito cuyo fin es alcanzar un bien necesario para satisfacer necesidades valiéndose de la verificación de resultados, con la implicancia de sistemas para llevar a cabo procesos esenciales como la dirección, planificación, organización, control y evaluación; hoy por hoy, se hace necesario el uso de la tecnología de información y comunicación (TIC's) para el almacenamiento y procesamiento de datos.

En ese sentido, para las ciencias sociales las tecnologías de información y comunicación no se refieren a la implementación tecnológica concreta, sino de aquellos otros valores intangibles que son el estudio propio de dichas disciplinas. De modo que para Kuhn (1999, p.10), las TIC's "son un conjunto de técnicas, desarrollos y dispositivos avanzados que integran funcionalidades de almacenamiento, procesamiento y transmisión de datos".

Desde esta perspectiva, si bien es un término dilatado empleado para designar lo relativo a la

informática conectada a internet, y especialmente al aspecto social de estos, ya que las tecnologías de la información y comunicación designan a la vez un conjunto de innovaciones tecnológicas pero también herramientas que permitan una redefinición del funcionamiento de la sociedad, encontramos un ejemplo tangible de la influencia de información y comunicación sobre la sociedad con el gobierno electrónico y el desarrollo de las mismas en los últimos tiempos.

Es por ello, que la gestión jurisdiccional busca ajustarse e implementar medios tecnológicos de información y comunicación tiempo de cuarentena que hagan posible integrada la recolección, procesamiento, almacenamiento y suministro de información que fortalezca el desempeño de los tribunales donde los procesos son formales, rígidos y escriturados. De allí la importancia de esta investigación, en un horizonte de encontrar en las TIC's una herramienta alternativa para la Gestión jurisdiccional en tiempos de cuarentena, dado las dificultades que durante este tiempo se ha enfrentado dicho Organismo.

En este orden de ideas, la introducción y el desarrollo de las TIC's constituyen un reto importante para dicho Organismo siendo un valor estratégico la revolución tecnológica con la cual debe hacer frente para amplificar la integración de estas tecnologías en los procesos procesales para evitar así el retardo judicial, la inobservancia del debido proceso, la violación

de derechos humanos, el congestionamiento de asuntos y asegurar en tiempos de pandemia el acceso a la justicia y la tutela judicial efectiva.

En tal sentido, se abre un punto de inflexión con la utilización de las TIC's en la gestión jurisdiccional abriendo nuevas vías para la gerencia tribunalicia, dado el clamor ciudadano por recibir un servicio de administración de justicia, empleando métodos que hasta ahora eran impensable.

De allí parte el presente estudio, destacando el uso de la tecnología de información y comunicación mediante la automatización, digitalización y uso de redes en los procesos judiciales. En ese sentido cabe preguntarse ¿Cómo ha sido el uso de las tecnologías de información y comunicación como herramientas alternativas en la gestión jurisdiccional en tiempos de cuarentena?

Propósitos de la Investigación

Exponer el enfoque epistemológico de las tecnologías de información y comunicación como herramienta alternativa en la gestión jurisdiccional en tiempos de cuarentena.

Develar las prácticas del uso de tecnologías de información y comunicación asumidas en la gestión jurisdiccional en tiempos de cuarentena.

Apreciar las realidades sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación en la gestión jurisdiccional.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Las Tecnologías de Información y Comunicación

Partiendo de la perspectiva de Daft (2005. p.685), las tecnologías de información y comunicación han sido conceptualizadas como la integración y convergencia de la computación, microelectrónica, la técnica de los datos, sus principales componentes, el factor humano, los contenidos de información entre otros. por lo tanto, las tecnologías de la información y la comunicación o TIC's incumben y se refieren a todas las tecnologías que de una u otra forma interceptan y tercián en los técnicas informacionales y comunicativos entre seres humanos, y alcanzan ser un conjunto de recursos integrados entre sí, que proporcionan, por medio de facilidades de hardware, de software, y de telecomunicaciones, la automatización y comunicación de procesos relativos a los negocios, investigación científica, enseñanza, salud, cuestiones de la vida diaria, entre otros.

De tal forma, las TIC's son esgrimidas de numerosas maneras y en variados campos de actividad, subrayar las industrias (técnicas de sistematización y de automatización), los comercios (gerenciamiento, publicidad, contabilidad), las alteraciones (modelos de simulación, transferencia de encuestas en forma rápida para la más oportuna toma de decisiones), las instituciones educativas (sistemas de enseñanza/aprendizaje, educación a distancia, sistemas tutoriales), entre otros; bien puede decirse que el principal responsable del crecimiento y potenciación de las TIC's en los

diversos campos, ha sido el desarrollo y la popularización de internet.

Objetivos de las Tecnologías de Información y Comunicación

Sobre los objetivos que trazan el orden de las TIC's propone Daft (ob.cit. p.691):

Identificar algunos elementos de la relación entre las TIC, la sociedad y la educación, su papel en la formación docente y la generación de transformaciones curriculares. Fortalecer las estrategias de búsqueda, selección y producción de información en la web. Reconocer las posibilidades de uso de recursos digitales tomados de Internet, acorde con la legislación sobre derechos de autor. Crear recursos educativos digitales aplicando algunos criterios pedagógicos y didácticos. Diseñar una propuesta para un entorno virtual de aprendizaje que incluya recursos multimodales, haciendo uso de la plataforma Moodle.

Del mismo modo, los sistemas de información computarizada permiten el mejoramiento de los sistemas para realizar una excelente gestión jurisdiccional, de allí asumir el cambio y potencialidades que han dejado las TIC's como herramienta alternativa en el curso de los procesos judiciales en los tribunales durante tiempos de cuarentena, en vista que de las dificultades propias de ha afectado a todos los ser humanos y con ellos las organizaciones.

Las Tecnologías de Información y Comunicación en la Gestión Jurisdiccional

Si bien, el proceso de modernización judicial emprendido por el Poder Judicial venezolano

desde el año 2000, ha permitido abrirse a una arquitectura tecnológica con el uso de sistemas de información y gestión instalando en algunas Sedes Judiciales un diseño organizacional con una plataforma informática de gestión judicial denominada Juris 2000, la misma, no comprenden una herramienta mediante la cual se pueda establecer una comunicación en tiempo síncrona o asíncrona con el tribunal, ni siquiera consultar su expediente remotamente. Respecto a la incorporación de las tecnologías en el servicio judicial Lillo (2012. p.9), sostiene que:

La incorporación del gobierno electrónico al sector justicia es lo que se ha conocido como e-justicia, concepto referido básicamente al uso de tecnología, particularmente de la internet, como herramienta para lograr una mayor relación con el ciudadano, fomentar la participación ciudadana, eliminar barreras de acceso a la justicia, promover la transparencia y rendición de cuentas, lograr una mayor relación inter-institucional y en general brindar un servicio judicial más eficiente.

En ese sentido, estratégicamente se ha incorporado la justicia electrónica, el uso de las TIC's permiten darle la connotación dentro del campo digital, informática, computacional, redes, medios y recursos electrónicos, hardware, software, Smartphone, donde mediante la implementación del expediente judicial electrónico se permite organizar los asuntos de forma digital y el cual para Salas (2013. p.1), lo define como:

El conjunto de información que se genera durante la tramitación de un expediente judicial, tanto la emitida desde la propia oficina judicial como la aportada por las partes durante el desarrollo del proceso o la que se deriva de los informes o aportaciones de peritos y profesionales.

En ese orden de ideas, se trata de incorporar todas las actuaciones judiciales que generen las partes inmersas en el proceso judicial, desde su inicio así como todas las incidencias que se vayan suscitando, además de las actuaciones propias del ente jurisdiccional; por ello, bajo el uso de las tecnologías de información las partes del proceso pueden incorporar incluso de forma remota solicitudes, pruebas, demandas, contestaciones, considerando Salas (ob.cit. p.1) que:

Facilita la itineración de los mismos no sólo dentro de la nueva organización entre las unidades procesales de apoyo directo y los servicios comunes, sino también entre diferentes órganos de la estructura judicial, tanto si se trata de itineraciones de asuntos entre órganos de la misma provincia tales como elevaciones, recursos, inhibiciones, etc. como entre órganos de distintas ubicaciones geográficas.

En términos gerenciales, este tipo de iniciativa permite maximizar los recursos y brindar un servicio bajo estándares que pueden ir más allá de generar un expediente que pueda ser consultado desde cualquier parte, sino que también brinda dentro de sí mismo un sistema de control de gestión, como un mecanismo que

permite evaluar y hacerle seguimiento a la función jurisdiccional. Fabri (2021. p.13), ha resaltado que:

The COVID-19 pandemic with the need to keep physical distance has suddenly increased the use of digital tools in all business areas and social activities, including the judiciary, demonstrating the need to accelerate the digitalisation of the handling of cases, access to justice, and audio-video communications.

Esto significa, que la necesidad de mantener la distancia física como protocolo ante la pandemia de Covid-19, se aumentó el uso de herramientas digitales en todos los ámbitos empresariales y actividades sociales, incluida los tribunales, lo que demuestra la necesidad de acelerar la digitalización de la tramitación de los asuntos, el acceso a la justicia y las comunicaciones audiovisuales. En la gestión jurisdiccional, a raíz de la pandemia genera por el Covid-19, el Tribunal Supremo de Justicia decidió implementar la tecnología de información y comunicación como herramienta para la recolección de procesamiento, almacenamiento y suministro de información que permita fortalecer el desempeño del campo laboral en resolución de los asuntos que se dirimen a través de los tribunales, con la finalidad de facilitar el servicio y acceso a los justiciables. En cuanto a los cambios dentro de la gestión judicial Ibekwe y Onwuatuegwu (2021. p.3), han señalado que:

Many countries have embarked upon statutory reforms in order to

accommodate the adoption of technological measures that promote the rule of law and strengthen democratic principles. Venezuela for instance, has introduced in-house networks and web based applications into court governance through systems that support the tasks of Judges. Other improvements include the publication of court decisions, a streamlined administrative management system, and applications for user information centers.

Dichos autores, refieren los cambios que han adaptado muchos en cuanto las reformas tecnológicas que promuevan el Estado de Derecho y refuercen los principios democráticos, siendo Venezuela un ejemplo, que ha introducido redes internas y aplicaciones basadas en la web en el gobierno de los tribunales mediante sistemas que apoyan las tareas de los jueces. Dentro de este panorama el Poder Judicial venezolana, ha puesto en marcha programas tecnológicos para incursionar en el proceso judicial y evitar el retardo judicial, poniendo en marcha las Salas Telemáticas de Audiencias en todas las Circunscripciones Judiciales del país, con el objeto de “facilitar el acceso a la justicia, garantizar el cumplimiento de los principios que delimitan el debido proceso y proveer las herramientas necesarias para materializar una verdadera revolución judicial” (Moreno, 2021.p 27). En este orden de ideas, Moreno (ob.cit. p.29), considera que con:

La tecnología ha permitido derribar los límites geográficos, y con ello proveer los mecanismos idóneos

para permitir el ejercicio oportuno del derecho a la defensa, el resguardo de los derechos de los ciudadanos, y mejorar significativamente los tiempos de respuesta que preservan la celeridad procesal.

Este panorama, permite visualizar un Poder Judicial cada día más tecnologizado entiendo que la tecnología quedo para quedarse en cada uno de los espacios de la vida y en las organizaciones, siendo una herramienta que proporciona generar un nuevo paradigma y cambios para no quedarse estancado y sobre todo en el caso de los tribunales asegurarle la vigencia de la tutela judicial efectiva y el debido proceso.

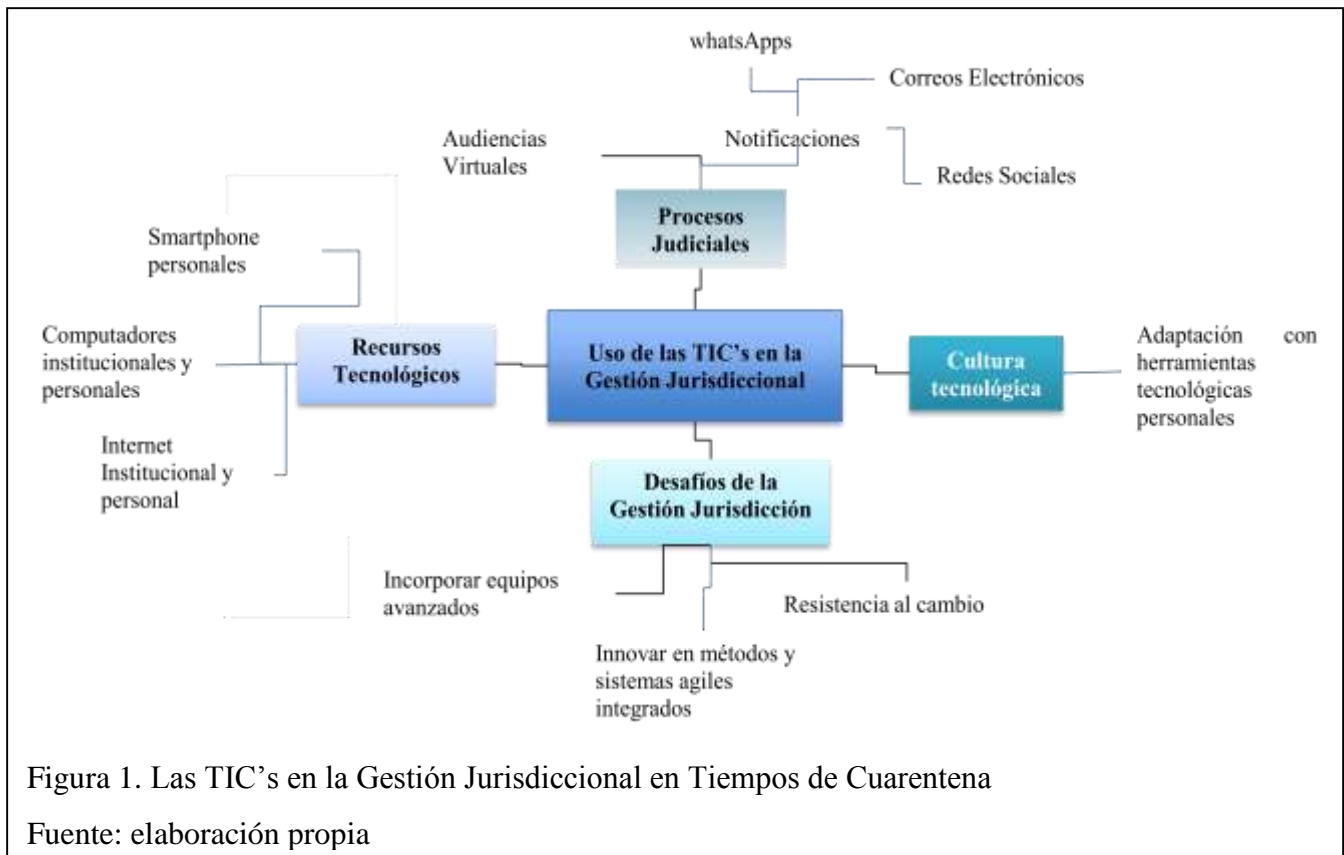
METODOLOGÍA

El enfoque metodológico de la presente investigación, se asume desde el paradigma interpretativo, el cual para el cual para Heidegger (2005), se refiere a la interpretación de la interacción social, que propone estudiar las interpretaciones y significados que las personas le dan cuando interactúan, en las diferentes situaciones y realidades sociales en la cual viven. Por otra parte, se aborda desde el enfoque fenomenológico el cual según Del Canto “se refiere al estudio de los fenómenos tal como son experimentados, vividos y percibidos por el individuo, se centra en el estudio de esas realidades vivenciales” (p.188).

A su vez, la investigación se apoya para la interpretación de los significados desde el método hermenéutico, cuyo sistema utiliza los

procesos dialécticos ampliados de los significados captados en la realidad objeto de

durante la pandemia y cuyos resultados fueron sometidos a un proceso de categorización,



estudio, y la interpretación surgida como parte de innovación y creatividad desde la interpretación del texto y la acción humana enriquecida con comprensión del fenómeno (Martínez, 1999. p.180).

En ese sentido, la vivencia dialéctica y teórica se fusionan en un horizonte que permite comprender e interpretar el fenómeno partiendo de entrevistas inestructuradas para la recolección de la información, aplicada a tres (3) informantes clave, a saber un (1) juez, un (1) secretario y un (1) alguacil, de distintos tribunales de las Circunscripciones Judiciales de Aragua y Cojedes, quienes han debido laborar activamente

contrastación, estructuración e interpretación del cual emergieron las estructuras fenoménicas de las tecnologías de información y comunicación como herramientas alternativas en la gestión jurisdiccional en tiempos de cuarentena.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente horizonte, se presenta desde la versión de los informantes claves surgiendo dichos resultados de los resultados expuestos en la entrevista realizada utilizando para ello medios electrónicos de comunicación como el correo electrónico, surgiendo de tal forma la interpretación de los significados y la reflexión sobre las tecnologías de información y

comunicación como herramientas alternativas en la gestión jurisdiccional en tiempos de cuarentena.

Desde los hallazgos, se devela el abordaje tecnológico que ha asumido el Poder Judicial para llevar a cabo los procesos jurisdiccionales, en este caso la resolución de las controversias puestas en conocimiento ante los distintos tribunales que conforman dicho Organismo. Dentro de este mundo fenoménico frente a la pandemia, los informantes clave han dejado plasmado como ha sido el hecho de asumir las funciones tribunalicias incluso con recursos de uso personal, para llevar a cabo el servicio de la administración de justicia, tal como lo ha dejado manifestado el Informante Clave 3 al cumplir con su trabajo “utilizando mi celular, computadora, mi internet personal y correo electrónico”, dejando evidenciado la necesidad de adecuar los espacios judiciales en la dotación tecnológica de punta.

El panorama demuestra que el Tribunal Supremo de Justicia, frente a la pandemia acaecida por el Covid-19 decidió implementar la tecnología de información y comunicación como herramienta para la recolección de procesamiento, almacenamiento y suministro de información. En los procesos judiciales, se “implementó las audiencias por video llamadas, notificaciones por correo, WhatsApp y redes sociales, la introducción de las demandas, así como las notificaciones por correo” (IC-3); tal

como se consagra en la Resolución N° 2020-0031, emanada del Tribunal Supremo de Justicia, al señalar en su Artículo 1:

Cualesquiera de las partes o sus apoderados pudieren manifestar su interés en comparecer a las audiencias públicas y contradictorias fijadas por la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia a través de los medios telemáticos, ya sea mediante telepresencia, videoconferencia u otro medio de comunicación telemático, audiovisual, bi o multidireccional e instantáneo, siempre que los equipos y servicios tecnológicos necesarios estuvieren disponibles para tal fin y no se perjudicare el desarrollo de la audiencia o del proceso. La aplicación de los medios telemáticos no impide a los demás sujetos procesales, así como al público, presentarse en la sala de audiencias para el acto convocado, salvo las excepciones de Ley.

A su vez, como parte de abonar terreno para la tecnologización de los procesos los usuarios “han tenido que adaptarse, más aún cuando en las URDD, se les exige sus correos, números telefónicos y redes sociales” (IC-3); y estos a su vez, le manifiestan a los servidores tribunalicios la posibilidad de incorporar “un sistema donde el usuario pudiera acceder, lo cual crearía menos esperas y rapidez a la hora verificar una información” (IC-2); al respecto, cabe mencionar que la Sala de Casación Civil del Tribunal Supremo de Justicia, mediante Resolución N° 04-2020, en su Resuelto Cuarto indica:

A los fines de avanzar en la tramitación de expedientes a través

del sistema digital, la formalización del recurso extraordinario de casación, puede ser presentada de forma digital mediante la implementación de correo electrónico, en el cual el formalizante remitirá al correo electrónico institucional de la Secretaría de esta Sala, secretaria.salacivil@tsj.gob.ve, la formalización del recurso extraordinario de casación, en formato pdf, con una diligencia anexa en el mismo formato, explicativa de la cualidad con que obra en el caso y sus pormenores, debiendo consignar el mismo escrito que envió en formato pdf, en forma original, ante la Secretaria de esta Sala, en la oportunidad que se le indique mediante boleta digital que se le libre, y dicho escrito original deberá ser igual al enviado mediante el correo electrónico, para que sea agregado al expediente y la Sala pueda entrar a conocer del caso.

De modo pues, que los hallazgos demuestran que el Poder Judicial sigue enfrentando desafíos a la hora de implementar una arquitectura tecnológica que no solo brinde su funcionalidad durante tiempos de cuarentena, sino que sea un sistema en continua innovación y mejora, que no solo sea en beneficio para la gestión jurisdiccional, sino que se propugne la estabilidad de los procesos judiciales apoyados por la tecnología en continuo avance adaptado como parte del engranaje organizacional.

CONCLUSIONES

En resumen las nuevas tecnologías de información y comunicación son aquellas herramientas computacionales e informáticas

que procesan, almacenan sintetizan, recuperan y presentan información representada de las más variada forma. Es un conjunto de herramientas soportes, canales para el tratamiento y acceso a la información, constituyen nuevo soporte y canales para dar forma registrar y difundir contenidos, los blogs, el podcast, la web, entre otros.

Los tribunales del país, han debido adecuarse a una nueva forma de trabajar durante la pandemia y el Tribunal Supremo de Justicia como órgano rector del Sistema Judicial venezolano, ha generado las directrices para avanzar en un proceso de administración de justicia utilizando las herramientas tecnológicas que sean posibles. Sin embargo, ni la plataforma del organismo ni los funcionarios estaban preparados para asumir el reto, pero en las TIC's han encontrado una alternativa para brindar el servicio y asegurarle a los ciudadanos el acceso a la justicia y la tutela judicial efectiva de sus derechos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Daft, R. 2005. *Introducción a la Administración*. México: McGraw Gill.
- Del Canto, E. 2012. *Investigación y Métodos Cualitativos: Un Abordaje Teórico desde un nuevo Paradigma*. Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n40/art09.pdf>
- Fabri, M. 2021. *Will COVID-19 accelerate implementation of ict in courts*. Bologna: International Journal for Court Administration por el National Research Council of Italy (CNR).

- Heidegger, M. (2005). *¿Qué significa pensar?*
Madrid: Trotta
- Ibekwe, C. y Onwuatuegwu, C. 2021. *Ict in the administration of justice: challenges and prospects for labour and productivity.* Nnamdi Azikiwe: University, Awka. *Journals of Commercial and Property Law*
- Kuhn, T. 1999. *La estructura de las revoluciones científicas.* México: Fondo de Cultura Económica.
- Lillo, R. 2012. *Indicadores de CEJA: El rol de las TIC en una justicia para ciudadanos.* *Revista Sistemas Judiciales* N° 16, pp. 6- 17. Publicación semestral del Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA).
- Martínez, M. 1999. *Comportamiento Humano. Nuevos Métodos de Investigación* 2da. Edición. México. Editorial Trillas.
- Moreno, J. 2002. *Tres teorías que dieron origen al pensamiento complejo: sistémica, cibernética e información.* En M. A. Velilla (Comp.), *Manual de iniciación pedagógica al pensamiento complejo* (pp. 25- 37). Bogotá: Instituto Colombiano para la Educación Superior- UNESCO.
- Salas, K. 2013. *Expediente Electrónico Judicial.* Blogpost: *Informática Jurídica.* Recuperado en: <http://hoffen789.blogspot.com/2013/03/expediente-electronico-judicial.html>
- Tribunal Supremo de Justicia. 2020. *Sala de Casación Civil. Resolución N° 04-2020.* Octubre 05, 2020.
- Tribunal Supremo de Justicia. 2020. *Resolución N° 2020-0031.* Diciembre 09, 2020