

LA INCLUSIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN LA GESTIÓN JUDICIAL VENEZOLANA

THE INCLUSION OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES (ICT) IN THE VENEZUELAN JUDICIAL MANAGEMENT

Yolivey Flores

drayolicomision@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-4222-2475>

Recepción: 08-11-2022

Aprobación: 18-11-2022

RESUMEN

El actual desarrollo tecnológico de la sociedad del siglo XXI hace necesario fomentar avances significativos en la apropiación del conocimiento del uso de herramientas digitales, propiciando un entorno participativo, colaborativo e interactivo entre miembros de la administración de justicia. La evolución de la informática y las telecomunicaciones ha expandido significativamente la interacción humana, al proveer canales de comunicación eficientes, de mayor alcance geográfico además de más eficaces; de esto se han valido los mecanismos alternativos de resolución de conflictos tales como la negociación, la mediación, el arbitraje, entre otros, dando surgimiento a una nueva área de estudio: Información Judicial Electrónica la cual se ha venido utilizando estos mecanismos en la justicia, para examinar el estado del proceso en línea. Es por ello, la presentación de este artículo cuyo propósito es reflexionar en torno a la Inclusión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Gestión Judicial Venezolana, considerando el impacto de las tecnologías dentro de una de las organizaciones orientada a darle sentido al quehacer humano como lo es la administración de justicia. Para el mismo, se realizó una revisión documental de teóricos con experiencias previas fruto de las reflexiones en torno a la tecnología necesaria para una profundización en el uso de las TIC en el proceso judicial, para conducir finalmente a un verdadero sistema de justicia en línea. A manera de colofón, se deben implementar las TIC paso a paso de forma modular, escalable, pero de alcance general a la gestión judicial virtual venezolana, para transformar la condición de la gestión del proceso judicial, abandonando los viejos esquemas soportados en el papel además del manejo de los expedientes por una conducción más eficiente, con mejoras en la gestión de la administración pública sustentado en su mayor parte de forma electrónica a beneficio y con participación ciudadana.

Palabras clave: TIC, administración, gestión judicial, virtual, administración de justicia

ABSTRACT

The current technological development of the 21st century society makes it necessary to promote significant advances in the appropriation of the knowledge of the use of digital tools, promoting a participatory, collaborative and interactive environment among members of the administration of justice. The evolution of information technology and telecommunications has significantly expanded human interaction, by providing efficient communication channels, with a greater geographical scope as well as more effective; From this, alternative conflict resolution mechanisms such as negotiation, mediation, arbitration, among others, have been used, giving rise to a new area of study: Electronic Judicial Information, which has been using these mechanisms in justice, to review the status of the process online. That is why the presentation of this article whose purpose is to reflect on the Inclusion of Information and Communication Technologies (ICT) in the Venezuelan Judicial Management, considering the impact of technologies within one of the organizations aimed at making sense of it. to human activity such as the administration of justice. For the same, a documentary review of theorists with previous experiences was carried out as a result of the reflections on the necessary technology for a deepening in the use of ICTs in the judicial process, to finally lead to a true online justice system. As a climax, ICT must be implemented step by step in a modular, scalable way, but with a general scope to the Venezuelan virtual judicial management, to transform the condition of the management of the judicial process, abandoning the old schemes supported on paper in addition of the management of the files for a more efficient conduction, with improvements in the management of the public administration supported for the most part electronically for the benefit and with citizen participation.

Keywords: ICT, administration, judicial management, virtual, administration of justice.

INTRODUCCIÓN

El mundo globalizado en el cual vivimos es dinámico y versátil, donde la sociedad está expuesta a una serie de transformaciones y cambios conducentes a los requerimientos de cada quien. Una de estas evoluciones e innovaciones es la era digital, la cual ha sido inmanente dentro de las organizaciones, siendo el génesis de elementos emergentes para que la tecnología cada día avance y sea partícipe del remozamiento del conocimiento.

En los actuales momentos nuestra sociedad está en una etapa propicia para el fomento e intercambio de información lo que conlleva a generar un conocimiento, desarrollo e innovación más extenso cada día en las organizaciones. De este modo, con la llegada del internet y el avance de éste, ha jugado un rol decisivo en facilitar cambios paradigmáticos donde la sociedad tendría importantes dando un gran salto a los avances observados y aún por experimentar.

Estas transformaciones se

reflejan en la Administración de Justicia y constituyen excepciones a las jurisdicciones y competencias cuyos procedimientos se ventilan por la vía de la oralidad, tal es el caso de los juicios en materia penal y en materia laboral, cuyas leyes procesales así lo determinan. Igualmente, excepcionales son los juicios con carácter sumario que, ordenados por el Código de Procedimiento Civil Venezolano, prevé un procedimiento en el que se ventilan actuaciones tanto orales como escritas, constituyéndose de esta manera en una mixtura, como por ejemplo los juicios breves.

La justicia venezolana, en el ámbito estrictamente adjetivo, referido éste a los procedimientos mediante los cuales se hacen valer los derechos consagrados por las máximas legales, se encuentra impregnada de un gran individualismo privatista heredado de los siglos XIX y XX, perviviendo leyes procesales que ordenan los juicios exigiendo; como regla general, una demanda judicial escrita y, el resto de

las actuaciones, en consecuencia, se sustancie también en forma escrita.

En tal sentido, hay cada vez más procesos en los tribunales, y la capacidad del Poder judicial para resolverlos es muy limitada, por lo tanto, en muchos de estos casos esperan años para ser juzgados en primera instancia, por lo general, más tarde también por la segunda instancia, donde es común exista una larga espera. Hoy en día estamos, sin duda, en la fase inicial de una transformación tecnológica inevitable en nuestros tribunales y demás servicios judiciales.

Es importante señalar, dentro del sistema de justicia existen necesidades actuales ante el caos de procedimientos excesivamente escritos y formalistas, estos conllevan a un retraso en los trámites legales, aunado a la desesperanza de los usuarios del servicio que claman por cambios rápidos y seguros, surgiendo como alternativa la automatización de algunas solicitudes y procesos para utilizar así tecnologías informáticas mejorando además de digitalizar el

sistema de justicia, de tal manera mediante los grandes avances tecnológicos obligar la adecuación de la gerencia judicial venezolana a los nuevos cambios del futuro.

Una alternativa que podría contribuir al logro de la justicia expedita, sin dilaciones, sería avanzar hacia la creación de juzgados virtuales en cuya estructura y organización se utilicen herramientas tecnológicas y técnicas automatizadas que permitan la concentración de la información y la comunicación de los datos inherentes a la gestión judicial sin colocar a los usuarios ante situaciones de riesgo que les aparten de la preciada virtud de la justicia.

Considerando el actual desarrollo tecnológico de la sociedad del siglo XXI y los desafíos que de manera forzosa se han develado ante la situación pandémica vivida en los últimos años, como parte de las políticas implementadas por el Tribunal Supremo de Justicia (TSJ), en el marco de la reestructuración y reimpulso del Poder Judicial venezolano, se han desarrollado una

serie de jornadas de trabajo con el objeto de prestar un servicio cada vez más moderno y eficiente, a través del uso de la tecnología y la digitalización de los procesos judiciales, en las cuales también han participado todos los integrantes del sistema de justicia.

En estas jornadas, efectuadas en la sede del Alto Juzgado con la Comisión Especial de Tecnología y Digitalización de los Procesos, se realizó la fase preparatoria para la reactivación del mecanismo tecnológico con la finalidad de sistematizar la realización de las diversas audiencias, las mismas diariamente están programadas en los respectivos circuitos judiciales penales del país. Aunque el escenario en los órganos que conforman el sistema de justicia está cambiando, muchos de ellos se están modernizando, con la adopción de soluciones innovadoras en sus procesos, todavía queda mucho por cambiar.

Finalmente, el uso de la tecnología puede ayudar y acelerar

los procesos en los diversos sectores involucrados con la Justicia, automatizando rutinas burocráticas, integrando sistemas, controlando plazos, sugiriendo información en los momentos apropiados, etc. Por lo tanto, la adopción de tecnologías en la justicia es apremiante debido a que pueden ser utilizadas para perfeccionar la gestión y el desempeño de las instituciones del sistema de justicia a través de herramientas de mejora de la gestión y tramitación de causas, para una mayor calidad de la información que facilite la toma de decisiones judiciales.

DESARROLLO SECUENCIAL TEÓRICO

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han convertido rápidamente en un conjunto de herramientas indispensables para casi cualquier actividad, a través de ellas se discute, negocia, proyecta, integra, acuerda y solucionan problemas, incluso sin la

necesidad de que dichas herramientas sean sofisticadas, en muchos casos ha sido suficiente el simple intercambio de mensajes electrónicos basados en texto, pues lo que se requiere en algunos eventos es tan sólo el acercamiento de las personas. Su acelerado desarrollo y evolución como instrumento polifacético para la comunicación humana de alcance global, permite la comunicación inmediata, directa, completa y a bajo costo, entre personas que se encuentran geográficamente muy distantes.

Esto ha permitido el acercamiento con personas más allá de las fronteras nacionales con una facilidad antes inconcebible, al mismo tiempo concede a los gobiernos tratar de buscar una mayor aproximación entre los ciudadanos y las empresas con sus instituciones, debido a su capacidad para brindar grandes niveles de participación e interacción, acelerando la prestación de servicios a un ritmo inimaginable en el pasado, lo que se ha denominado administración electrónica o e-

gobierno, el mismo la Comisión Europea (2003), la define como:

“la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en las administraciones públicas, asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal. El objetivo es mejorar los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar a las políticas públicas” (p. 3).

En consecuencia, las TIC están sirviendo de puente para entablar una gran cantidad de relaciones jurídicas que ignoran las distancias y desafían los parámetros tradicionales, lo cual está dando origen a un número creciente de conflictos cuya solución demanda la utilización de formas de comunicación similar, bien sea porque los mecanismos tradicionales son ineficaces, incosteables para conflictos pequeños o inalcanzables para las partes. Las TIC entonces aparecen como el instrumento adecuado para abordar su solución, de esta manera se ha planteado la forma si una relación jurídica se gestó,

discutió, negoció o ejecutó a través de estas tecnologías, los conflictos derivados de ella se deben resolver utilizando las mismas.

De esta manera, debido a la necesidad de solventar un número cada vez mayor de conflictos, que se extienden más allá de las fronteras y ante las capacidades incomparables de las TIC y especialmente la extendida presencia de la Internet, surgen los sistemas privados de solución en línea de conflictos (ODR por sus siglas en inglés – Online Dispute Resolution - Resolución de disputas en línea), utilizando en un principio los modelos clásicos de los mecanismos de solución de conflictos como son la negociación, la mediación y el arbitraje, lo que llevó a la creación de múltiples empresas dedicadas a brindar servicios de ODR.

No obstante, todavía son enormes sus posibilidades de evolución, debido a los grandes esfuerzos, especialmente de los gobiernos, por brindar acceso a estas tecnologías, el perfeccionamiento del software de comunicación, las

capacidades multimedia de las herramientas, el desarrollo de mejores programas de compresión de audio y video que permiten la interacción en tiempo real de alta calidad, mejores y más sofisticadas funcionalidades de los sitios Web, así como el desarrollo de hardware más avanzado, con mayor poder de procesamiento en unidades portátiles (Netbooks, Laptops y teléfonos móviles), además de todo tipo de soluciones en línea y el aumento exponencial de la información disponible en todas las áreas del conocimiento.

Como consecuencia, a partir de la observación del avance de la solución en línea de conflictos, es posible determinar la forma como se puede dar la relación entre las TIC y el proceso judicial, identificando los principales desafíos al enfrentar una implementación de la tecnología en el sistema judicial, cuyos usuarios demandan cada vez más herramientas tecnológicas, estas podrían brindar mayores niveles de eficiencia en su trámite, disminuyendo el tiempo necesario que toma un

procedimiento y permitiendo así la concentración del juez en la toma de decisiones, eje fundamental de todo sistema de solución de conflictos, garantizando a la vez los derechos humanos al debido proceso y al acceso a la justicia, siendo consciente de la existencia de la brecha digital para lograr minimizar su efecto.

En la última década, y producto de una serie de factores que escapan a lo netamente judicial, la utilización de herramientas tecnológicas ha crecido enormemente en los países latinoamericanos, tanto a nivel del mundo privado como en las instituciones públicas. Desde servicios públicos más eficientes y a menores costos económicos, la potencialidad de las nuevas tecnologías hoy parece tender hacia la provisión de servicios al ciudadano, además de la renovación de equipamiento, la interrelación entre organismos, la simplificación de procesos internos, los beneficios que puede brindar la tecnología parecieran ser variados. En el marco de los sistemas de justicia surge como aspecto clave la

incorporación de las TIC como elemento de reforma y modernización de los sistemas de justicia (Londoño, 2020).

Si bien la reforma procesal penal fue, en alguna medida, el punto de partida en la mayoría de los países, en la actualidad varios de ellos se encuentran en procesos de discusión y/o implementación de reformas tanto a las otras ramas del derecho: civil, laboral, administrativo, etc., como a las propias estructuras organizacionales involucradas con el sistema judicial (sistemas de elección de funcionarios, carrera funcionaria, sistemas disciplinarios, etc.).

Esto ha derivado a una rediscusión de los procesos de reforma, para focalizar los esfuerzos en las prácticas más que en la norma. Con ello, se han abierto nuevos ámbitos de reflexión y trabajo orientados principalmente a temas de organización y gestión institucional. Para tal fin, se han desarrollado muchas acciones tendientes a mejorar la implementación de las reformas: desde readecuaciones organizativas,

nuevas formas de trabajo y la incorporación de herramientas tecnológicas.

No hay duda de que existe una tendencia creciente en utilizar las TIC en los sistemas de justicia de la región, sin embargo, el nivel de incorporación y la existencia de políticas estratégicas en la materia es diverso. La brecha existente en este punto se refleja en los usos y modelos sobre los cuales son incorporadas. De esta manera, se hace necesaria una discusión sobre la concepción del usuario y el rol de las tecnologías desde una perspectiva de políticas públicas que debe considerar todo servicio del sistema de justicia.

Para ello, el procedimiento puede ser un mayor intercambio de experiencias en la materia, que permita empezar a conocer prácticas exitosas de otros países o de sectores en la materia. Todo esto, en el contexto de un sistema cuyas instituciones tradicionalmente, y por diversos factores, se han encontrado más bien aisladas de la ciudadanía: falta de información, altos costos

económicos (directos e indirectos), percepción de corrupción, extremo formalismo, una concepción de independencia que muchas veces permea aspectos como la gestión, los tiempos de demora, la ubicación geográfica, y el origen y la estructura misma de los tribunales.

En consecuencia, Londoño (Ob. Cit.) indica que “el nuevo desafío para estos procesos de reforma va más allá de recuperar y en algunos casos crear una nueva institucionalidad democrática, sino que hoy se trata más bien de cómo se legitiman estas instituciones ante una ciudadanía empoderada” (p.125). De lo contrario, el mayor riesgo se corre al aumentar la ya deteriorada legitimidad del sistema por la afectación de los avances alcanzados en materia de respeto por el debido proceso y del cumplimiento de estándares de Derechos Humanos, además cuando los ciudadanos dejen definitivamente de utilizar el sistema de justicia para resolver sus conflictos. Ante esta amenaza, premisa o posibilidad, la utilización de nuevas tecnologías

puede ser de utilidad como una herramienta para permitir ampliar el acceso, cumplir con estándares de transparencia y rendición de cuentas, brindar un servicio más eficiente, y en general acercar a la ciudadanía al sistema de justicia.

Las TIC como instrumento de apoyo al proceso judicial

En la actualidad las TIC son un instrumento de apoyo de la administración judicial, gracias a la utilización del sistema de gestión judicial, esta permite a las partes hacer el seguimiento de las diferentes etapas procesales, lo cual facilita la vigilancia de los procesos y el cumplimiento de los términos judiciales, sin embargo, sus capacidades, alcance y escalabilidad han demostrado ser limitadas (Tapscott, 2015). Lógicamente la implementación de nuevos sistemas debe ser progresiva y altamente escalable, debido fundamentalmente a que se trata de un servicio sumamente complejo, de alta demanda de tráfico y acceso simultáneo, así debe hacerse paso a

paso, con el fin de poder establecer un sistema de mejoramiento continuo de manera de permitir ir adicionando nuevos servicios y funcionalidades.

Las TIC y su interacción con el proceso judicial

El fenómeno de las TIC, aunque con retraso no escapa a la administración pública, en efecto, en mayor o menor grado y con algunas limitaciones están sucediendo en servicios públicos, municipalidades y otros órganos del Estado, estos se reflejan en cambios importantes en la institucionalidad, nuevas iniciativas y políticas asociadas a estrategias de TIC y/o a la implementación de programas de gobierno digital o gobierno electrónico. Existen fundamentalmente dos formas en donde el proceso judicial puede trabajar con las TIC, las cuales son según Londoño (Ob. Cit.):

“a. Como un instrumento de apoyo: Las TIC apoyando diversos procedimientos o actuaciones, facilitándolos, pero esencialmente el proceso judicial se administra y desarrolla

“fuera de línea”. b. Como herramienta de administración de todo el proceso judicial, sin importar que algunas actuaciones se realicen “fuera de línea”: Las TIC, como un verdadero sistema de solución en línea de controversias, alcanzando la meta final y más ambiciosa: la relación más estrecha posible entre las TIC y la administración de justicia, una vez se han superado todos los desafíos que la tecnología le impone a la concepción tradicional del proceso, tales como la identificación plena de los sujetos procesales, el reconocimiento de los documentos electrónicos y la seguridad sobre las actuaciones procesales, entre otras” (p.127).

Propuesta de uso de las TIC en el proceso judicial

El proceso judicial venezolano podría aprovechar las capacidades incomparables de las TIC, especialmente de la Internet, gracias a que el Estado y la empresa privada están realizando importantes inversiones con el fin de llevar acceso a Internet de banda ancha a todos los

rincones del país. De modo de pasar de una infraestructura de red paralela al Internet, la cual tiene un alcance limitado debido a sus costos de infraestructura, llegando a todos los lugares del país por un sistema a través de la Internet, permitiendo el acceso desde cualquier lugar del país.

Este desarrollo de las redes sociales se debe ejecutar con la seriedad y seguridad demandada por la actividad de administrar justicia permitiendo enfocar los recursos invertidos en tecnología para la administración judicial en una plataforma de gestión a través de la Web. Por lo tanto, es posible una implementación de servicios de las TIC progresiva en dos etapas que Londoño (Ob. Cit. p.134) representa así:

1. Implementación de un servicio a través de la Internet, que aglutine la información de todos los procesos que se adelantan ante la justicia venezolana e informe sus etapas y cuya plataforma consista en una aplicación que se ejecuta a través de la Internet.

-
- a. Requerimientos de hardware:
- Gran ancho de banda.
 - Servidores de Internet propios con sistemas de respaldo (backup) redundante.
 - Escalabilidad (capacidad de ampliación de un sistema para satisfacer las necesidades empresariales)
 - Terminar la dependencia de redes privadas.
- b. Requerimientos de software:
- Programas sobre web (Aplicación Web, Web Application) que gestione tanto el ingreso de la información como la consulta de la misma.
 - Incrementar la seguridad para quienes ingresan la información con un sistema que cuente con: Acceso encriptado, mediante claves de acceso, gestión de perfiles, limitación de poderes según las responsabilidades del cargo o posición que se ostenta, limitación de acceso a las áreas de su competencia, registro invisible de operaciones que se realizan sobre la plataforma para su control.
- De esta manera se pasa de un sistema de red privada de alcance limitado a un sistema general apto para toda la rama judicial de Venezuela, este debe imitar en parte el desarrollo de plataformas de redes sociales, pues deben lidiar con niveles de tráfico y problemas similares. En este sentido, se debe aprovechar la capacidad y la omnipresencia de la Internet para llevar el servicio a los juzgados, el cual es mucho más fácil y económico de proveer que el acceso a una red privada o un servicio exclusivo de red de la Administración.
2. El segundo paso es hacer aún más sofisticado este sistema, de tal manera que no solamente permita el seguimiento básico de las actuaciones, sino además

aglutinar mayor información y servicios, así:

- a. Posibilidad de que las partes interesadas se inscriban en el proceso según su calidad, especialmente los abogados, para así recibir notificaciones de próximas actuaciones, el movimiento del proceso, y en general las notificaciones por estados y edictos, así como los citatorios para audiencias, minimizando el proceso de revisión permanente.
- b. Un sistema que permita al juzgado definir claramente su agenda dentro del mismo sistema integrado, esto al mismo tiempo va a producir las notificaciones a las partes de los eventos del proceso, abandonar las agendas en papel y utilizar un sistema de notificaciones electrónicas recordando a todos la ocurrencia de una diligencia y los pasos a realizar para alcanzar el éxito, minimizando así los aplazamientos,

superposición de audiencias o diligencias. Al mismo tiempo, el sistema determina con claridad las cargas de trabajo de cada funcionario, con el fin de minimizar los vencimientos de términos y materializando el derecho humano de acceso a la justicia con decisiones que resuelvan la situación sustancial y no generadas por errores u omisiones procesales. Debe incorporar una base de datos de los auxiliares de la justicia, para mantener actualizada a través de la Internet gracias a los mismos auxiliares, con un perfil completo de estos, permitiendo una selección más precisa minimizando los retardos en los procesos de elección y notificación del perito, esta plataforma servirá eventualmente para rendir los diferentes tipos de informes a presentar por los auxiliares.

- c. Integración a sistemas de información electrónica para su

consulta por parte el despacho judicial.

- d. A la vez el sistema produce las estadísticas con las cuales se puedan tomar decisiones mejor informadas sobre la congestión judicial para así generar políticas de gestión que maximice los recursos existentes y minimiza la necesidad de producir informes o confeccionar listas de control de procesos.

De esta forma, si el Juzgado, Tribunal o Corte, cuenta con un sistema para gestionar de manera automatizada las etapas del proceso, minimizar la realización de tareas repetitivas, determinar su agenda claramente, entonces se puede concentrar en su función más importante, la toma de decisiones. Es allí donde en la actualidad igualmente ocurren importantes demoras, pues mucho del esfuerzo de la justicia se pierde en la gestión de los procedimientos cuya automatización es necesaria. Igualmente, un sistema de gestión de los procesos va a evitar

a una determinada causa olvidar o simplemente no se gestione debido al gran cúmulo de trabajo que poseen los despachos judiciales.

Información Judicial Electrónica

Desde el punto de vista de gobierno, el desarrollo de la Información Judicial Electrónica exige el involucramiento de abogados, colegios de abogados, y otras agencias judiciales en el desarrollo, regulación y uso de sistemas. La complejidad del contexto organizacional e institucional involucrado en la innovación es mucho más mayor que el contexto experimentado por otras aplicaciones tecnológicas. Para ello el enfoque de un gobierno inteligente es necesario.

Esto parece obvio y fácil, pero tribunales y poderes judiciales tradicionalmente son instituciones aisladas, y las prácticas colaboradoras con abogados, colegios de abogados (o tales las agencias de la cadena de justicia penal) no son fáciles. En correspondencia, además de aplicar nuevas y mejores prácticas que garanticen la celeridad procesal, para

Rule (2002) la Información Judicial Electrónica ofrece una serie de beneficios denominados e-Ventajas:

1. e-XPEDITO: Porque facilita a las partes involucradas en los procesos, revisa directamente sus procesos judiciales sin tener que acudir a los despachos judiciales.
2. e-XCLUSIVO: Con una única clave y un usuario, puede consultar todos los procesos judiciales que tramita dentro de la administración de justicia.
3. e-CONÓMICO: Ahorra tiempo y costos materiales a las personas usuarias.
4. e-FICIENTE: Garantiza la efectividad por cuanto agilizan la tramitación de los procesos judiciales.
5. e-COLÓGICO Se reduce el uso de papel.

Gobierno Electrónico en Venezuela

Las TIC hoy en día constituyen el eje articulador de un nuevo paradigma de organización de la sociedad, evidenciado en la incorporación de la información a los productos en su composición material, en los procesos

de producción y en la materialización de la misma como producto privilegiado de la economía. (Lillo, 2019). Ante este nuevo paradigma de organización de la sociedad, se le impone una inminente transformación al Estado, ello provoca el surgimiento conocido como Gobierno Electrónico (Gob-E), entendiéndose este por la incorporación progresiva de tecnologías de información (TI) en la gestión pública (Montilla, 2019).

En el marco de dicho modelo, el Gob-E no es percibido como panacea para resolver problemas de transparencia, eficacia y eficiencia de la administración, sino como un enfoque potencialmente útil para transitar el camino hacia una genuina democracia (Holmes, 2018). Por ello, el proyecto de Gob-E, emerge a modo de una política de Estado, prioritaria, novedosa además de compleja sirviendo de plataforma conceptual a los procesos de transformación que impulsa la administración a través del Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática, como ente encargado de coordinar

además de controlar los planes y desarrollo de Gob-E en Venezuela, como máximo órgano rector en la materia.

El objetivo fundamental del Gob-E en Venezuela es apoyar la constitución de un nuevo modelo de Estado definido en el reciente marco constitucional, “con un modelo de gestión en el proceso de transformación del Estado” (Cañizales, 2018, p.44), esta herramienta satisface a los clientes-ciudadanos, ahorra en recursos y se integra más armoniosamente al mercado. De allí, los objetivos de un Gob-E según el Sistema Integrado y Analítico de Información sobre la Reforma de Estado, Gestión y Políticas Públicas (SIARE, 2008) son:

“a. Aumentar la capacidad de gobierno. b. Propiciar el control social y establecer la corresponsalía como un nuevo esquema de relación entre el ciudadano y el Estado. c. Contribuir mediante el uso intensivo de las TIC a racionalizar las tramitaciones públicas, logrando una mayor celeridad y funcionalidad. d.

Reducir los gastos operativos en que incurren los organismos públicos y obtener así ahorros presupuestarios que permitan cubrir insuficiencias de carácter fiscal, mejorando las relaciones administración pública-ciudadano. e. Establecer un modelo de arquitectura más horizontal, empírico y endógeno, que vincule y permita el acceso y la interoperatividad sistémica de la información de las diferentes instituciones del Gobierno hacia el ciudadano. f. Proveer de mayor acceso a la información gubernamental. g. Sistematizar la responsabilidad y transparencia en los procesos de la (Administración Pública). h. Ser un país integrado, eficiente y competitivo en el ámbito regional e internacional, que garantice a todos los ciudadanos el acceso democrático a los beneficios y oportunidades generados por la sociedad de la información, las comunicaciones y las tecnologías”.

Es por ello, dada la relevancia estratégica representada por las TI como palanca social para la

transformación y el desarrollo endógeno, se requiere el camino de la urgente reflexión teórica además de política que amerita el problema del Gob-E. En principio debemos establecer igualmente la esencia de la discusión sobre el papel de Internet, y las TI en las relaciones Estado-ciudadanía (Gob-E), esta no debe ser tecnológica ni orientada exclusivamente a la eficiencia como a la eficacia en la prestación de servicios (esto correspondería al enfoque instrumental), sino más bien enmarcada en los procesos de reconstrucción de la democracia. Al respecto, Zavarce (2019) indica lo siguiente:

“El Gobierno Electrónico, no es un problema técnico, o de incorporación de mejores prácticas gerenciales a la Administración Pública, si no que por el contrario es un asunto Epistémico. Es decir, se hace necesario en esta etapa de proceso de transformación de la Administración Pública “Gerenciar el Cambio”, para entender el concepto. Transmitir con

contundencia que la razón de ser de la idea que subyace a la propuesta de Gobierno Electrónico es la de pensar en “Transformación”, y no como es planteado en el ámbito empresarial, como si se tratase de “una nueva práctica gerencial” (p. 3).

En concordancia con lo anterior, el Estado debe diseñar y ejecutar políticas públicas socialmente relevantes para propiciar procesos emancipatorios donde la ciudadanía pueda rebasar la barrera del acceso a las TI, de manera de apropiarse socialmente de ellas. El diseño de políticas públicas sobre Gob-E debe partir de un enfoque social y amplio permitiendo advertir las paradojas que encierra el problema del uso de las TI.

En este sentido, Gonzalo (2018) establece puntualmente que en Venezuela el Gob-E es una nueva forma de hacer gobierno para atender a la misión de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV): refundar la República para establecer una sociedad democrática, participativa, protagónica, multiétnica

y pluricultural. De lo antes expuesto, haciendo énfasis en el acceso a las TI, así como en la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos, la CRBV (1999), Decreto 825 (2000) revela:

“Internet es un medio que permite acceder a nuevos conocimientos, empleos y mano de obra especializada, además de ser un importante generador de iniciativas que incentivan el espíritu emprendedor de la población, sin distinción de clases sociales ni de generaciones, constituyendo una fuente inagotable de oportunidades para pequeñas, medianas y grandes empresas”

El Artículo 1 de la CRBV (1999) indica: “Se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela”. Actualmente, está aprobado en Venezuela, el Plan Nacional de Gobierno Electrónico (PNGE, 2019), estableciendo el marco jurídico en el

que se basa la implementación del Gob-E, apoyado en la CRBV, la Ley de Infogobierno, la Ley sobre Acceso e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentos entre los Órganos y Entes del Estado, la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación y la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos.

Cuando la gestión pública está orientada al servicio, la tecnología puede convertirse en un vehículo privilegiado para que los ciudadanos puedan tener mejor acceso a la información gubernamental, aumentando la transparencia de la gestión pública, y para llegar a comunidades rurales y a sectores tradicionalmente excluidos. Es así como, basado en la Carta Iberoamericana de Gob-E (2007) del Centro Latinoamericano de Administración Pública para el Desarrollo (CLAD), para el PNGE define el Gob-E:

“Uso intensivo de las Tecnologías de Información (TI) en la Administración Pública (AP) para “mejorar

la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública, e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos”, la contraloría social y la lucha contra la corrupción” (p. 7).

El término de Gob-E se aplica para caracterizar a un gobierno eficiente, efectivo y eficaz usando las TI para brindar servicios al ciudadano, en virtud de lo expresado en el artículo N.º 141 de la CRBV (1999), el cual establece que “la Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública...”. Con la implementación del Gob-E se pretende maximizar los recursos humanos, ecológicos y financieros de la Nación, para lograr la solución a una de las carencias actuales en la

administración pública: simplificación de trámites administrativos y articulación entre las instituciones.

Administración de Justicia Virtual

El acceso a la justicia dentro del modelo de gestión en el proceso de transformación del Estado, adquiere una mayor importancia, razón por la cual uno de los principales temas de la agenda de la Asamblea Nacional Constituyente que dio como resultado la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), ha sido la reforma del Poder Judicial, considerada necesaria en los más diversos medios del país. Su epígrafe ya es demostrativo de cambios: “Del Poder Judicial y del Sistema de Justicia”, dando el enfoque global y no solamente en el tratamiento de los tribunales, extendiéndose más ampliamente hacia los diferentes actores intervinientes de algún modo en la administración de justicia.

De allí, la Justicia Virtual tiene como objetivo implementar el uso de las TI en los procesos judiciales, además, busca agilizar los trámites judiciales ante la jurisdicción ordinaria,

mejorar la calidad de los tribunales, dándole prioridad a la satisfacción de los usuarios a través de la prestación de un servicio eficaz y eficiente que aumente la transparencia de las gestiones de los asuntos, así como la mayor dedicación del juez a su actividad jurisdiccional. Al mismo tiempo, debe garantizar el acceso a la administración de justicia a toda persona, igualmente la obligación del juez de estar sometido a las leyes vigentes y aplicables al caso concreto, por lo cual según Cortés (2015) refiere a la justicia virtual como:

“un desarrollo de corte institucional, con necesidad de aplicación, que se hace tangible en el derecho de acción ciudadana de acceso al sistema judicial, en busca de una verdad, con un carácter procesal, a fin de lograr una justicia pronta y oportuna” (p.84).

En suma, es deber del Estado garantizar el derecho que los ciudadanos tienen para acceder al derecho de la justicia, en cualquier tiempo, modo y lugar de conformidad con la ley, a saber, la constitución

debe garantizar el debido proceso, el acceso a la administración de justicia, así como su gratuidad, autonomía y eficiencia. De acuerdo con Toscano (2015) “en términos generales, este derecho al acceso a la administración de justicia fundamentalmente prohíbe al legislador establecer requisitos excesivos para ejercer la acción, y para el juez implica interpretar y aplicar las normas procesales de manera amplia” (p.229).

De lo antes expuesto, la virtualidad ofrece soluciones alternativas cuando no es posible un contacto directo y personal. Sin embargo, a su vez existen riesgos de que las aparentes ventajas exhibidas en el sistema virtual, generen una falsa apariencia de comunicación eficaz construyendo un consenso sobre la conveniencia de convertir en regla la herramienta excepcional y transitoria de administración virtual de justicia llevando a una despersonalización del sujeto y una deshumanización del proceso.

En efecto, la informática jurídica y automatización de tareas

administrativas son más fáciles desarrollar con respecto a las otras áreas tecnológicas, a causa de su bajo o mediano nivel de complejidad organizacional con una regulación menor. El desarrollo de información judicial electrónica, en procedimientos judiciales tiene que enfrentar un nivel muy alto de complejidad en las áreas de regulación, organización, gobernanza y desarrollo. Los conflictos entre tales factores llevan a un orden de complejidad que tiene muchos rasgos que son sustancialmente diferentes de ellos de las otras innovaciones del sector judicial, representando un desafío nuevo.

Además, algunas preguntas, especialmente relacionadas con los efectos de larga duración de tales tecnologías todavía están abiertas, como el tema de la capacidad de evolución del procedimiento judicial capacitado para las TIC. Sin embargo, el desarrollo de información judicial electrónica requiere una capacidad fuerte de gestión y gobernanza dentro del sistema de justicia, y una fuerte

colaboración con los otros actores institucionales involucrados.

En el proceso judicial, diversas leyes nacionales contemplan la posibilidad de usar las TI en estos procedimientos legales, con la intención de no suspender la garantía del debido proceso bajo ninguna circunstancia. De allí, es de suponer que la telemática judicial es reconocida por la justicia venezolana como parte de la actuación. Este reconocimiento está reforzado también en la Ley de Infogobierno publicada en Gaceta Oficial del 2004, la misma contempla el derecho de las personas a garantizar la regulación de esta tecnología en el ámbito judicial, especialmente en los casos de: dirigir peticiones de cualquier tipo haciendo uso de las TI accediendo a la información pública a través de medios electrónicos.

POSTURA CONCLUSIVA

La administración de justicia representa un papel primordial en el Estado Social de Derecho, pues es a

través de ella que se garantizan y materializan derechos y libertades del ciudadano, por lo cual es obligación del estado en cualquier tiempo, modo además de lugar endosar a través de sus instituciones la capacidad de brindar solución a las necesidades de la población sin transgredir su mínimo de derechos, de conformidad con lo establecido en la constitución.

La utilización de las TIC son de vital importancia en las actividades cotidianas, pues a través de ellas entre otras cosas mejoran la calidad de vida de los ciudadanos y contribuye al desarrollo económico; en relación con su uso en el sistema judicial evidentemente facilitan el funcionamiento del mismo, favorece a superar la forma tradicional de realizar las diligencias únicamente de manera presencial así como del uso del papel, permite ahorrar tiempo, reduce costos para las partes y agiliza la tramitación de los procesos.

Igualmente, en principio tendría más facilidad de acceso a la misma para más población y contribuiría a la descongestión judicial, sin embargo,

estos dos últimos aspectos se encuentran supeditados a la regularización y disponibilidad presupuestal por parte del gobierno para la implementación de las TIC tanto en el aparato judicial como en las demás instituciones del estado, además de propiciar su acceso a la población en general.

El Gob-E y el uso intensivo de las TI, puede coadyuvar a aumentar la eficiencia de la administración pública en la prestación de servicios y trámites administrativos a la ciudadanía, mejorando los tiempos de respuesta, eliminando actividades inútiles o anacrónicas, disminuyendo costos, reduciendo el consumo superfluo de recursos y reorganizando funciones para evitar redundancias, entre otros aspectos, con la finalidad de maximizar la satisfacción de los ciudadanos.

Por otra parte, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en el artículo N.º 49, garantiza el debido proceso y tutela jurídica efectiva a todos los ciudadanos; esta frente a la pandemia

ocasionada por el Covid-19 develó las deficiencias del estado para responder a los cambios, un claro ejemplo de ello fue la suspensión de términos judiciales configurando una denegación de justicia, demostrando aun cuando se han impulsado normativas promoviendo la implementación de las TIC en el aparato judicial con el objetivo de una justicia digital con gran protagonismo de la virtualidad, lo cierto es que en la práctica se demostró un rezago en relación a la modernización tecnológica, en la materialización de lo legislado y en la escasez de herramientas para su desarrollo.

En vista de la situación frente a la pandemia, se exhortó al Tribunal Supremo de Justicia a tomar las medidas de prevención necesarias, considerando al artículo N° 339 de la Carta Magna donde declara que los estados de excepción no interrumpen el funcionamiento de los órganos públicos. Por tal razón, quedó en evidencia la manera improvisada en que los juzgados realizaron la implementación de las herramientas

tecnológicas en el marco de la emergencia sanitaria por el Covid-19, como la digitalización de los procesos y el uso de diversas aplicaciones del mercado para el desarrollo de audiencias.

El uso dado a las TIC en el contexto del funcionamiento de las instituciones del sistema de justicia, depende de los objetivos por los cuales sean implementadas. Primero, pueden mejorar la gestión y el desempeño de las instituciones del sistema judicial en un sentido amplio, ya sea del despacho judicial a nivel estructural, como la organización de recursos humanos y materiales o respecto de la forma como se manejan los casos. Luego, pueden tener por objeto generar o mejorar el vínculo existente entre las instituciones del sistema judicial y la ciudadanía, optimizando el nivel de acceso a la justicia. Dentro de cada uno de estos dos objetivos, según Valero (2019) es posible identificar, a su vez, varios tipos de herramientas tecnológicas que servirán a dichos fines:

1. Para mejorar la gestión y desempeño: herramientas de mejoramiento de la gestión y tramitación de causas, de mejoramiento en la calidad de la información producida en audiencia y para facilitar el fallo de la causa.
2. Para mejorar el acceso a la justicia: utilización de herramientas, normalmente basadas en tecnologías web para dar mayor acceso a la información y facilitar el acceso a diversos servicios judiciales, y así mejorar la relación de los órganos del sistema de justicia/ciudadanos.

Para alcanzar tal objetivo se deben implementar las TIC paso a paso, modular, escalable, pero de alcance general a la gestión judicial virtual venezolana, transformando la manera como se gestiona el proceso judicial, abandonando los viejos esquemas soportados en el papel y en el manejo de los expedientes por uno más eficiente sustentado en su mayor parte de forma electrónica. Administrar e impartir justicia es un

proceso de comunicación y como todo proceso de comunicación este es susceptible de administrarse y conducirse a través de un sistema informático.

Finalmente, entre los sistemas de justicia de los países de la región hay una tendencia creciente en utilizar las TIC. En general, han sido incorporadas principalmente para mejorar la gestión y el desempeño de las instituciones, por lo que el desafío se presenta en avanzar en la incorporación de herramientas tecnológicas en el contexto de un proceso de reforma o modernización más complejo, permitiendo fortalecer y legitimar un nuevo modelo centrado en el ciudadano.

REFERENCIAS

Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. **Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Pucón, Chile, 31 de mayo y 1° de junio de 2007 Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de jefes de Estado y de Gobierno Santiago de Chile, 10 de**

- noviembre de 2007 (Resolución No. 18 de la "Declaración de Santiago"). [Documento en línea]. Disponible: <https://clad.org> [Consulta: 2020, noviembre 03]
- Cañizalez, A. (2018). **Apuntes Venezolanos sobre Gobierno Electrónico. La Lejana Democracia Digital**. Palabra Clave. Caracas Venezuela.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). (2008). **Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado en Pucón**. Chile (Resolución N.º 18). [Documento en línea]. Disponible: <http://www.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf/view> [Consulta: 2020, noviembre 03]
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). **Gaceta Oficial Extraordinaria N.º 36.860** de fecha 30 de diciembre de 1999.
- Comisión Europea. (2003). **El Papel de la Administración Electrónica en el Futuro de Europa**. Bruselas. Comisión Europea.
- Cortés, I. (2015). **El Acceso a la Justicia a la Luz del Estado Social de Derecho en Colombia**. Revista Científica General José María Córdova.
- Gonzalo, M. (2018). **El Gobierno Electrónico Venezolano: en Busca de una Democracia Participativa y Protagónica. Cibersociedad**. [Documento en línea] Disponible: <http://www.cibersociedad.net/congres2018/gts/comunicacio.php?lenguage=es&id=1080> [Consulta: 2020, noviembre 03]
- Holmes, D. (2018). **Estrategias para el Uso de Internet en el Gobierno**. Londres. Mc Graw Hill.
- Ley de Infogobierno. (17 de octubre de 2013). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela**. N.º 40.274, Caracas.
- Lillo, R. (2019). **El Rol de las TIC en una Justicia para Ciudadanos**. Centro de Estudios de la Justicia de las Américas (CEJA). Santiago de Chile.
- Montilla, A. (2019). **Participación Ciudadana a través de Internet en los Centros de Gestión Parroquial**. Trabajo especial de grado para optar al título de Magister en Ciencias de la Comunicación. Maracaibo: Universidad del Zulia.
- Plan Nacional de Gobierno Electrónico. (2019). [Documento en línea] Disponible: <https://www.cnti.gob.ve> [Consulta: 2020, noviembre 03]
- Rule, C. (2002). **Resolución de Controversias en Línea para Empresas: Comercio**

Electrónico, Consumo, Empleo, Seguros y otros Conflictos Comerciales. Cambridge. Joseey-Bass.

Administración Pública. Santiago de Chile.

Sistema Integrado y Analítico de Información sobre la Reforma de Estado, Gestión y Políticas Públicas (SIARE). (2008). **Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información.** [Documento en línea] Disponible:
<http://www.clad.org.ve/siare/innote/gobelec/gobelec.html> [Consulta: 2020, noviembre 03]

Tapscott, D. (2015). **Creciendo en un Entorno Digital.** Mc Graw Hill. Colombia

Toscano, F. (2015). **Algunas Facetas del Derecho Fundamental al Acceso Efectivo a la administración de justicia en Colombia.** Revista de Derecho Privado (29).

Valero, J. (2019). **El Acceso Telemático a la Información Administrativa: Un Presupuesto Inexcusable para la e-Administración.** Derecho y Tecnología. San Cristóbal. UCAT.

Zavarce, C. (2019). **Gobierno Electrónico: Una Iniciativa en el Tránsito hacia la Transparencia de la Administración Pública Nacional.** X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la