



## Influencias de las TICS en la garantía de los derechos humanos en la administración de justicia

### Influences of ICT on the guarantee of human rights in the administration of justice

**Scarlet Desireé Mérida García**

Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.

Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela

E-mail: [scarletmeridauba@gmail.com](mailto:scarletmeridauba@gmail.com)

#### RESUMEN

El presente estudio, persigue analizar el uso y la implementación de las TICS al sistema judicial venezolano y a su vez cómo estas herramientas tecnológicas impactaron de forma positiva dentro de los procesos jurídicos. Por lo cual, la investigación se orienta dentro del tipo de revisión documental bajo un enfoque Socio-crítico con modalidad fenomenológica, permitiendo explicar el fenómeno del estudio desde la razón social del pensamiento epistémico. Así mismo, se utilizaron la observación, las revisiones bibliográficas y los análisis de información para su desarrollo. Lo que permitió determinar que, Venezuela ha avanzado con respecto al uso de tecnologías con el transcurrir de los años, a pesar que sigue estando por debajo de grandes naciones en materia digital y tecnológica. Hoy en día las Tecnologías de Información y Comunicaciones ( TICS), fungen como herramientas que facilitan el acceso a la información en materia de justicia para todos los ciudadanos en Venezuela, además, se imponen como un mecanismo de ayuda en los procesos administrativos para juristas y demás funcionarios de la administración de justicia. Lo que permite creer fervientemente que su vinculación al sector jurídico es uno de los cambios más importantes de los últimos años para el sistema de justicia venezolano.

**Palabras clave:** tecnología, administración, justicia, herramientas.

Recibido: 30/08/2024

Aprobado: 03/11/2024

## ABSTRACT

The present study aims to analyze the use and implementation of ICTs in the Venezuelan judicial system and how these technological tools have had a positive impact on legal processes. Therefore, the research is oriented within the type of documentary review under a Socio-critical approach with a phenomenological modality, allowing to explain the phenomenon of the study from the social reason of epistemic thinking. Likewise, observation, bibliographic reviews and information analysis were used for its development. This allowed to determine that Venezuela has advanced with respect to the use of technologies over the years, despite the fact that it is still below large nations in digital and technological matters. Today, Information and Communication Technologies (ICTs) serve as tools that facilitate access to information on justice for all citizens in Venezuela, in addition, they are imposed as a support mechanism in administrative processes for lawyers and other officials of the administration of justice. This leads us to firmly believe that his connection to the legal sector is one of the most important changes in recent years for the Venezuelan justice system.

**Keywords:** technology, administration, justice, tools.

## Introducción

En la sociedad actual, el Internet se ha convertido en una herramienta que mejora notablemente las comunicaciones, acortando distancias e integrando conocimientos. Esta nueva forma de vida implica un cambio diario en la forma cómo recibir o buscar información valiosa de nuestro entorno familiar, social o laboral. Y es que, los fluidos de información por el Internet y otros medios de comunicación llegan en segundos en las redes y bancos de datos, por ello, la ciencia del Derecho también ha alcanzado cambios importantes en casi todas las áreas, sobre todo, en el área del comercio, transacciones financieras y administración de procesos judiciales.

En particular, en la administración y procuración de justicia estas han experimentado importantes modernizaciones; en general en la administración pública y el gobierno ha modernizado sus sistemas tanto de control social, fiscalización y recaudación de impuestos, todo ello, con la introducción de las tecnologías que hacen que esta actividad gubernamental y de impartición de justicia sea más eficiente, más pronta y expedita.

Así, las TICS (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) 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 solo el acercamiento de las personas.

En efecto, 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, ha permitido a los gobiernos tratar de buscar un mayor acercamiento entre ciudadanos y las empresas con sus instituciones, debido a su capacidad para brindar mayores niveles de participación e interacción, acelerando la prestación de servicios a un ritmo inimaginable en el pasado, lo que se ha denominado e-government.

Tal como, expresa; Costa, (2019).

Las TICs 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. Son el instrumento adecuado para abordar su solución, de esta manera se ha planteado que, si una relación jurídica se gestó, discutió, negoció o ejecutó a través de estas tecnologías, los conflictos que de ella se derivan, se resuelvan utilizando las mismas, (p.18).

Por cuanto, el estudio partió con su principal problemática, debido a la necesidad de resolver un número cada vez mayor de conflictos, que se extienden más allá de las fronteras y ante las capacidades incomparables de las TIC, especialmente la extendida presencia de la Internet. No obstante, todavía son enormes sus posibilidades de evolución, debido a 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.

Desde ahí que, uno de los temas más importantes para la sociedad en general es cómo se administra y se presta el servicio de administración de justicia, ya que, ésta es una prioridad de orden fundamental en la consolidación de un verdadero Estado Social de Derecho. Las personas esperan una administración de justicia pronta, oportuna, eficaz, justa y equitativa sobre la base, que es ahí donde se evidencia el precepto democrático de un Estado, que pregona tales principios y los eleva a rango constitucional, en esa búsqueda permanente por garantizar a los ciudadanos el acceso a la administración de justicia sin ningún tipo de limitante y obstáculo, que pueda atentar o afectar sus derechos e intereses.

Asimismo, es claro que el gobierno venezolano ha promovido iniciativas tendientes a lograr una administración de justicia más pronta y oportuna, y para ello, han creado más juzgados, ha modificado los distintos códigos, han creado nuevas jurisdicciones e implementado reformas, en búsqueda de lograr una administración de justicia para toda la sociedad. Y al mismo tiempo, el Ministerio de Comunicaciones y Tecnologías de la Información, plantea un cambio de paradigma en la gestión de tecnología del sector público, mediante la adopción de modelos de gestión estratégica de la información, para que las instituciones vean las TIC como un gran habilitador que los lleve a crecer y desarrollarse.

Sin duda, considerando lo anterior, las entidades públicas deben apoyarse en la tecnología para alcanzar el factor diferenciador para la competitividad, logrando flujos eficientes de información, lo que puede favorecer en la calidad de servicios y bienestar social de los ciudadanos, reducción de costos, trámites e incluso en la productividad de los funcionarios. Aunque, a pesar de lo anterior, existe por una parte, la necesidad de hacer más eficiente la prestación del servicio de justicia y, por otra, reducir el aparato estatal, que han demandado la apropiación de tecnologías de información y comunicaciones, para apoyar la gestión judicial en las diferentes instancias del aparato.

Sin embargo, como aprecia, Pérez, (2017). “La era digital llegó para quedarse y transformar a la sociedad como la conocíamos”, (p.27). Por cuanto, en el presente estudio se pretende analizar desentrañar y evidenciar la gestión de la justicia en torno a la implementación de herramientas que permitan con el uso de las TIC acceder a la administración de justicia, mismo que sería la construcción de un sistema legal óptimo de protección de los derechos humanos.

Así como también, el desarrollo de una legislación estandarizada y el uso de un aparataje tecnológico en el ámbito de la integración nacional que dé como resultado el acceso efectivo a la justicia en Venezuela, para enterrar ciertos niveles de impunidad causados por su dificultad de acceder a los servicios de la justicia establecida por procesos de

integración. Principalmente, en una administración de justicia guiada con principios de cercanía, agilidad, aunado a su sencillez, que permitan la transformación del pensamiento social de ineficacia y corrupción sobre el sistema legal, se logrará sin duda una sociedad más equitativa con ayuda de paradigmas educativos basados en la cooperación y honestidad; una sociedad más justa. Entonces, el impacto que tuvo el estudio, se basó en generar criterios válidos y fundamentos suficientes para un periodo de transición de una estructura ineficaz de administración de justicia hacia una que garantice inmediata protección a todos los individuos de la sociedad sin importar situaciones de exclusión.

Por ello, obviamente, junto a este sistema complejo se planteó un análisis de un esquema de gestión idóneo, ya que, es imperativo acompañarlo con un conjunto de políticas públicas que fomenten el estudio digital, la apertura a nuevas tecnologías e innovación continua que permita el desarrollo social tanto en esferas nacionales como internacionales, esto es, la cultura de la informática como herramienta de acceso, comunicación y gestión

Dicho esto, y por lo anteriormente expuesto, esta investigación tuvo por objetivo fundamental del estudio; **Analizar la influencia generada por el uso de las tecnologías de información en la gestión de garantía de los derechos humanos desde la Administración de justicia en el estado venezolano.** Esto debido a que, hoy en día la Justicia en la red, permite el acceso a la información que por razón del servicio público genera el Poder Judicial, sin necesidad de tener que acreditar personalidad, legitimidad o interés jurídico, se puede solicitar interconexión telemática de la administración de justicia con las administraciones públicas, lo que supone un avance dentro de la propia gestión en procesos administrativos del sector judicial.

## **Materiales y métodos**

En la presente investigación de acuerdo con el lineamiento, la metodología que se empleó para el abordaje de este estudio se orientó al tipo de revisión de la literatura esto, tal como lo expresa; Bernal, (2016), “es un trabajo que analiza y discute artículos e informes, generalmente científicos y académicos, publicados en o sobre un área del conocimiento”, (p.27). Es decir, los informes científicos pueden ser de carácter empírico, teórico, crítico, analítico o metodológico.

Asimismo, para llevarse a cabo el estudio se basó en el uso de bibliotecas virtuales con la intencionalidad de fundamentar la investigación bajo premisa de revisión bibliográfica, donde se recurrió a las bibliotecas virtuales tales como; REDALYC, SCIELO, DIANLET, UNAM, y TSJ. Como principales bibliotecas de información virtual, ya que, se encuentran

a la predisposición del área de administración de justicia, las ciencias jurídicas y el derecho en sí. Lo que, permitió un basamento sustentado por información con viabilidad legal.

Mientras que, dentro de los motores de búsqueda que se utilizaron, se destacan; Scholar Google, Google académico y ERIC, (siendo este un motor de búsqueda completamente en inglés) pero, con una gran variedad en artículos científicos verificados y publicados de gran relevancia e importancia al momento de obtener información actualizada y factible. Además de ello, como parte de la selección y filtrado de información seleccionada para la investigación, se aplicó el uso de palabras clave como; **Tics, Internet, Garantías, Derechos Humanos, Administración, Justicia**. En distintos idiomas (español, inglés) de manera individual y combinada en los distintos buscadores de las bibliotecas antes mencionadas.

De igual manera, la fundamentación de las bases legales fue extraída de plataformas web especializadas en el área jurídica con gran relevancia en su contenido informativo, dentro de las cuales se resaltan; INE, Acceso a la Justicia, Vlex y Legal.Law, páginas que permiten consultar y verificar la normativa legal del Estado Venezolano, permitiendo así, un soporte desde la perspectiva jurídica basada en legalidad y realidad social.

Ahora bien, se definió el esquema operativo ajustado a los requerimientos del presente estudio. Por lo que, se estableció como variables de la investigación de tipo Categóricas respondiendo principalmente a lo Social, Económico y Adaptación e integración: La primera, parte de la intención de que las Tics como una herramienta dentro de la sociedad actual, se ha convertido en una herramienta que mejora notablemente las comunicaciones, el trabajo y facilitan el día a día.

Con lo cual el Internet es vital para las sociedades y dentro del área jurídico aumenta capacidades de los administradores de justicia facilitando su labor. Mientras que, como segunda variable se tiene lo económico debido a la incidencia de las Tics dentro la economía del Estado, un gran avance con altas expectativas por cumplir y aun mayor las ganancias de las mismas.

Dado a que, su influencia en la administración y procuración de justicia han generado importantes modernizaciones en todo el sistema económico. Y a su vez, la tercera variable a considerar sería la adaptación e integración que abarca las dos anteriores, puesto que la influencia positiva generado por las TICS, dentro del ámbito de la administración de justicia, como la el gobierno ha adaptado sus sistemas tanto de control social, fiscalización y recaudación de impuestos, (por mencionar dentro del sistema jurídico), todo ello, con la introducción de tecnologías que hacen a esta actividad gubernamental de impartición de justicia sea más eficiente, más pronta y expedita.

Asimismo, después de definir las variables, el siguiente paso en una revisión sistemática de la literatura es definir los criterios de inclusión y exclusión de los estudios. Por lo que, en palabras de Hernández, (2020). “Los criterios de inclusión identifican a la población de estudio de manera consistente, confiable, uniforme y objetiva, mientras que, los criterios de exclusión incluyen factores o características que hacen que la población reclutada no sea elegible para el estudio.”; (p.17).

Dicho esto, como criterio de inclusión dentro del estudio se tomó como población y muestra a la **sociedad y los administradores de justicia** como sujetos participes activos del fenómeno a estudiar. Puesto, a que si bien, la implementación de las TICS, desde lo más general a lo más específico abarca a todos los ámbitos, y su influencia positiva es evidente. Pero, desde la visión jurídica, los administradores de justicia juegan un papel crucial dentro del presente estudio, ya que, permite evidenciar cómo bajo el efecto de la implementación de las TICS se están garantizando derechos humanos en la administración de justicia desde un enfoque actual, sistémico y hermenéutico.

Al mismo tiempo, la sociedad, toma acción protagónica a través de las TICS para mayor acceso a la justicia, valoración de sus derechos y garantías constitucionales, de manera eficiente, sencillo y accesible. Sin embargo, al mismo tiempo como parte de los criterios de exclusión, tanto la sociedad como administradores de justicia, podrían no querer adaptarse a las nuevas modalidades y/o avances de la tecnología, lo que complica la evolución tecnológica e implementación de las tics, porque, en efecto, no es un secreto pensar en cómo hasta la fecha, todavía se manejan sistemas manuales dentro del ámbito de justicia, y la sociedad en gran medida no termina de adaptarse a esta nueva era y a la implementación de tecnologías de información, que mejoran la atención y servicio, los resultados, agilizan los procesos y permiten garantizar un mayor cumplimiento en las labores judiciales.

En la misma línea, se incluyeron artículos publicados en el período de no menor a 5 años de publicación que, comprendería el tiempo prudente desde el año 2020, con la intención de que dicha información, este aun en vigencia, acorde y sin modificaciones que alteren el sentido del estudio, sino, por el contrario aportaron información relevante sobre el objetivo del trabajo con independencia del tipo y diseño de investigación, por ello, fueron excluidos todos aquellos que no cumplieran los criterios anteriores.

En base a lo anterior, para complementar el apartado metodológico del producto intelectual, se llevó a cabo un proceso previo de selección, filtración de información y análisis de un total de 45 artículos científicos totalmente publicados en diferentes revistas digitales especializadas en el área de la administración de justicia, con un rango de

publicación ya establecido. Posterior al proceso de selección, arqueo de información, análisis y sistematización, se extrajo datos e información con valor y útil para el estudio. Desde allí, el proceso en consecuencia fue, comparar información, discutirla, analizarla, contrastando con el marco legal venezolano y la doctrina jurídica del derecho.

## Fundamentos teóricos

### Derecho ante las nuevas tecnologías (TICS)

La tecnología y su repercusión dentro de las áreas sociales es cada más grande, un ejemplo de ello es como la informática, internet y herramientas digitales en el derecho están siendo cada vez extensas e intensas. Así, el derecho responde positivamente ante las nuevas tecnologías. Pues, el principio que rige la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en cualquier contexto es propender por mejoras en acceso, eficiencia, cobertura, calidad y velocidad, entre muchas otras.

En el campo de la justicia, ya sea, en la administración o en el acceso, la tecnología debería jugar un papel importante para garantizar la satisfacción de las necesidades jurídicas de las personas. Es decir, a través de la tecnología las personas pueden llegar a relacionarse directamente con la justicia, usuarios y administradores de justicia pueden suponer mayor eficiencia, ahorro de tiempo y ahorro de recursos.

En tal sentido, Borges, (2021), destaca que:

Desde esta perspectiva el uso de las TIC puede identificarse dentro de dos grandes campos, el primero enfocado en su uso para mejorar los procesos “internos” en la administración de justicia, y el segundo enfocado en mejorar el acceso de los ciudadanos con necesidades jurídicas a la administración de justicia. (p.19).

Por ello, a medida que las tecnologías de la información y comunicación avanzan, tanto los funcionarios judiciales como los profesionales del derecho y público en general, deben desarrollar capacidades necesarias como usuarios de las tecnologías disponibles, para poder estar en condiciones idóneas en su desempeño en los entornos virtuales.

Además, los entes de la administración pública se encuentran incorporando las TIC en el desarrollo de sus actividades diarias, a fin de mejorar la gestión interna y facilitar la interconexión y su capacidad de dar respuesta oportuna a los requerimientos del público en general.

## TICS dentro del sistema de justicia venezolana

El desarrollo que han alcanzado las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), ha producido cambios profundos en los aspectos tecnológicos, educativos, culturales, políticos, económicos y sociales, situación que ha afectado la cotidianidad, tanto en lo personal como en lo profesional, lo cual no ha sido indiferente en la Administración de Justicia. En tal sentido, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) dentro del sistema jurídico tal como expresa, Bañón, (2020).

Son el conjunto de instrumentos y sistemas tecnológicos destinados a la adquisición, almacenamiento, análisis y transmisión de información de forma digital en entornos virtuales, sin la necesidad de trasladarse físicamente, a un espacio físico y geográfico. Además de ello, constituyen los espacios no físicos donde se brindan las condiciones necesarias para que las personas adquieran nuevos conocimientos y experiencias que le permitan efectuar un análisis, reflexión, así como apropiación de la información recibida a distancia, en especial dentro de la administración de justicia permitiendo mayor acceso a la sociedad a los sistemas de justicia, (p.19).

Asimismo, en el sistema de administración de justicia el empleo de las TICs han producido desarrollos importantes en la forma de integrarlo a los entornos tecnológicos, a fin de permitir al público en general un mayor acceso al sistema de justicia, por medio de la implementación de herramientas como el correo electrónico, páginas Web, video conferencias, documentos digitales (PDF), todo apoyado en el Internet, en tal sentido, para comprender la relación entre las TIC y administración de justicia, se debe entender el significado de **e-justicia**, misma que para Camps, (2017), consiste en; “el uso de las herramientas informáticas que se han creado para ser utilizadas por los órganos jurisdiccionales en el desarrollo de su actividad diaria, pero con mayor eficacia y facilidad para todos”, (p.29).

Dicho esto, es entendible que, la llamada **e-justicia** no constituye una Administración de Justicia fundamentada en sistemas tecnológicos, donde el trabajo lo realizan máquinas sujetas a programas informáticos, ni es una alternativa a la Administración de Justicia efectuada por los seres humanos; sino por el contrario, simplemente consiste en el uso de una diversidad de instrumentos tecnológicos, que ofrecen facilidad y comodidad en las actividades que desempeñan los órganos jurisdiccionales.

Por lo que, tomando en cuenta lo anterior es notable que, la e-justicia no constituye un cambio de la concepción y naturaleza del sistema de justicia, por utilizar herramientas

informáticas, sino en la forma en que los tribunales pueden llevar a cabo sus actividades procesales, como una notificación y citación judicial, la cual puede cumplirse vía correo electrónico, declaración de un testigo o realización de una audiencia virtual mediante plataformas digitales, tales como; Zoom, Google Meet, entre otras, es decir; los cambios se producen sólo en la forma de ciertos actos procesales, empleando alguna herramienta tecnológica facilitando el acceso y agilizando tales procesos, que de forma rutinaria y como se solía implementar conllevaban mucho más tiempo.

En este sentido, la llegada de las TICs al sistema jurídico venezolano tiene como especial énfasis el procurar tener una mayor eficacia del sistema de justicia utilizando herramientas que permitan desarrollar la actividad jurisdiccional en menor tiempo y costos, permitiendo un mayor rendimiento de trabajo a los funcionarios que lo integran, así como una mayor transparencia, al facilitar acceso de información a los justiciables de actuaciones procesales en las causas en que se encuentren involucrados, razón por la cual, es incuestionable que factores de cantidad, calidad, celeridad y accesibilidad a la información, influyen efectivamente en el acceso a la justicia.

### **Aporte y aprovechamiento de las TICs en los procesos judiciales**

Si bien es cierto, tal como se ha venido discutiendo en el apartado anterior, el empleo de las TICs al sistema de administración de justicia facilita la labor de juristas y funcionarios públicos en su oficio. Así, las TICs en la administración de justicia se fundamenta principalmente en mejorar las características de gestión y desempeño aportando en diferentes campos bien sea a nivel estructural dentro del despacho o la organización de recursos humanos y materiales.

Con lo cual, es mencionable que, una de las principales bondades del uso de las TICs en la administración de justicia es la mejora de la calidad, principalmente en términos de tiempo, de la gestión de los procesos al interior del sistema judicial.

Tal como menciona, González, (2020), “con el uso de las TIC las tareas repetitivas pueden llegar a automatizarse a través del uso de un sistema informático, de esta manera, las personas que se dedican a este tipo de tareas puedan dedicar sus esfuerzos en las que puedan aportar más valor, así también se está generando una distribución del trabajo más racional y eficiente”, (p.27). Esto quiere decir entonces, que, para la administración de justicia se pueden utilizar sistemas para la gestión documental, seguimiento, monitoreo, consolidación en bases de datos y para ampliar la facilidad de acceso y manejo de grandes volúmenes de información. En efecto, con el avance de dispositivos tecnológicos y portales de internet, la interactividad con los usuarios cada vez es más profunda y permite

acceder a mayores funcionalidades, en el caso de la incorporación de las TIC con el fin de mejorar el acceso y administración de la justicia, los portales web de las instituciones han evolucionado ofreciéndole al ciudadano mayores oportunidades de acceso.

Así, sin duda alguna es importante el hecho de poder acceder a cualquier tipo de servicio a través de las TIC, es un elemento importante de dignificación del ciudadano, un proceso para el cual debía dedicar a parte de tiempo y recursos complicaciones relacionadas con información clara y precisa sobre cómo hacer determinados trámites.

### **Inclusión digital y gobierno electrónico**

La inclusión digital nace de una política que, se analiza a través de los siguientes tópicos: El derecho de acceso a la información como derecho humano, legislación sobre e-gobierno y planificación y e-Gobierno. Y es que, el e-Gobierno genera beneficios sociales, por ejemplo, una mayor inclusión de segmentos poblacionales marginados al facilitarles mayor acceso a la información de la gestión y consultas electrónicas, entre otros. El manejo de datos abiertos e inclusión ciudadana, son importantes en una “sociedad democrática, participativa y protagónica.

Así, otro aspecto fundamental del desarrollo de los derechos humanos, viene referido a la aproximación del Estado al ciudadano, facilitando el acceso a servicios de administración, creando nuevas formas de apropiación social de la tecnología. Estas políticas se enmarcan en el llamado gobierno electrónico, y son un factor determinante de desarrollo social, que cobra además una relevancia especial en los países de economía emergente.

Por ello, De Sousa, (2019) destaca:

El concepto de inclusión digital tiene tres sentidos principales. En primer lugar, incide sobre la ampliación del concepto de ciudadanía, entendida como capacidad para interactuar con las administraciones a través de redes de información y para acceder a servicios más completos y simples de utilizar. En segundo lugar, tiene un aspecto socioeconómico en la lucha contra la exclusión digital como inserción de colectivos marginales en el mercado de trabajo en una sociedad de la información, promoviendo políticas de profesionalización y capacitación. En tercer lugar, hace referencia a un conjunto de políticas de educación ciudadana, cuyo objetivo es crear una inteligencia colectiva que asegure una inserción autónoma de cada país en un mundo globalizado, (p.28).

De tal manera que, las posibilidades son tantas que una nueva ética reclama una protección más imaginativa de la sociedad y derechos de los individuos. Por ello, la propia tecnología demanda una protección más global de la libertad de expresión y una redistribución del poder que, por una vez en la historia, podría ser a favor del individuo, y es que, con el acceso a las TIC y el conocimiento de su uso se establecen nuevos criterios de diferenciación social entre los ciudadanos.

En ese sentido, cualquier individuo, etnias, colectivos sociales, que no tengan acceso por razones económicas, técnicas o de rechazo psicológico, se encontrarán en una posición precaria a la hora de definir su presente y futuro.

### **La transformación digital de la administración de justicia**

La transformación digital de la justicia permite concebirla como un servicio y no como un lugar físico donde sus usuarios deben concurrir presencialmente. En ese sentido, la implementación de sistemas de información en la administración de justicia, tiene por objeto la construcción de un aparato jurisdiccional más transparente, eficiente y accesible para todas las personas.

Así, Luño, (2020), menciona que:

El ciberespacio judicial busca romper barreras geográficas, económicas, culturales y tecnológicas, las cuales se traducen en la falta de accesibilidad a los servicios legales en zonas rurales o apartadas, la carencia de equipos y herramientas tecnológicas aptas para la digitalización de los expedientes, y las fallas en la conectividad a internet para, por ejemplo, acceder a las capacitaciones y a la enseñanza virtual, (p.23).

Pero, para que esto sea una realidad tangible, la rama judicial debe diseñar e implementar un modelo de justicia digital que incorpore una arquitectura del proceso judicial confiable, transparente, eficiente, rápida y accesible para todos. La transformación digital de la Administración de Justicia pretende hacer este organismo más cercano, ágil y eficaz de cara a la ciudadanía. Es por ello, sus metas principales se basan en;

- Mejorar los servicios digitales construyendo servicios públicos inclusivos, personalizados, proactivos y de calidad, disponer de un expediente judicial electrónico sostenible que permita una gestión judicial sostenible, adecuando la previsión de recursos a las necesidades, ágil, interconectada y ecológica.
- Facilitar la intermediación digital, fe pública digital y teletrabajo.

- Implementar la inteligencia artificial y Administración de Justicia orientada al dato: mediante el desarrollo de diferentes casos de uso que permitan agilizar y automatizar la gestión en asuntos judiciales, sin merma de las garantías en materia de protección de datos y ciberseguridad.
- Modernizar las infraestructuras de sistemas, redes y puesto de usuario y el fomento de mecanismos de interoperabilidad y ciberseguridad.

## Discusión

Principalmente, el uso de las TICs como instrumento de apoyo dentro del sistema de justicia facilita los distintos procesos administrativos y/o procesales, pero, esencialmente el proceso judicial se administra y desarrolla fuera de línea. En la actualidad se puede notar este tipo de interacción en nuestro sistema judicial gracias a la posibilidad que tienen los usuarios de la administración de justicia de consultar a través de Internet el estado de los procesos.

Sin embargo, las TICs representan 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 documentos electrónicos y seguridad sobre las actuaciones procesales, entre otras.

Otra de las ventajas de implementar al sistema de justicia las herramientas tecnológicas, básicamente yacen en el hecho de que, son un mecanismo de solución de disputas se administra en línea cuando la parte que ha invitado al uso del mecanismo, o la entidad a la cual se le ha entregado la administración de la solución del conflicto, plantea en línea, consciente o inconscientemente, el devenir de las discusiones o negociaciones. De allí, tomando un extracto de lo que plantea, Ferrer, (2007), “es indiscutible las necesidades actuales que impulsan a las instituciones del sistema de justicia a modernizarse en cuanto al uso de las TICS, pues, con ellas se mejora el acceso a la justicia”, (p.28).

Además, siguiendo lo anterior, con el uso de las TICs también se forja un acercamiento con la comunidad a través del acceso a información legal, tanto en el funcionamiento de la institución como a otros materiales que pueden ser de interés (por ejemplo, la preparación de casos); facilitar y hacer más efectiva la tramitación de causas; y, en general, mejorar la organización del trabajo y productividad de los tribunales, así, como optimizar la calidad de información que es producida en audiencia, entre otras.

Entonces, todos estos usos o aplicaciones pueden sintetizarse, de manera general, en dos grandes objetivos para el sector justicia. Primero, mejorar la gestión y desempeño de instituciones del sistema judicial (especialmente del Poder Judicial) en un sentido amplio, ya sea, del despacho judicial a nivel estructural, como la organización de recursos humanos y materiales, como a su vez, respecto a la forma en que se manejan los casos.

En segundo lugar, la implementación de TIC puede tener por objeto generar o mejorar el vínculo existente entre el sistema judicial, diversas instituciones que lo componen y la ciudadanía, mejorando el nivel de acceso a la justicia. Dentro de cada uno de estos dos objetivos generales, es posible identificar, a su vez, varios tipos de herramientas tecnológicas, que servirán a dichos fines.

En efecto, más allá de la tramitación, y mejoras en eficiencia, es destacable la utilidad que pueden tener las TIC en el sector justicia para acercar a sus instituciones, especialmente el Poder Judicial, hacia los ciudadanos. Esta potencialidad de las TIC, puede significar todo un cambio de paradigma al respecto, ya que, como lo hemos señalado, este, por su esquema de organización y a la vez, por concepciones tradicionales no se ha vinculado más que con los operadores recurrentes, no así con la ciudadanía en general, lo cual, en el contexto de la sociedad de la información, donde los ciudadanos conocen más de acerca sus derechos y posibilidades de ejercerlos, en fin, en una democracia cada vez más participativa y legitimada en la ciudadanía.

Ahora bien, en este contexto, las políticas que implementan el uso de las TIC más importantes durante los últimos periodos presidenciales en Venezuela, son: acceso universal a Internet, integración de las TIC en educación y el gobierno electrónico, según se evidencia de instrumentos jurídicos, planes de desarrollo y planes sectoriales, correspondientes a los periodos estudiados.

Por las consideraciones anteriores, el gobierno nacional creó la empresa Telecom Venezuela, C.A. para desarrollar proyectos industriales relacionados con el aprovechamiento productivo de las telecomunicaciones, electrónica y las TIC, para contribuir con el fortalecimiento de la independencia socio-tecnológica; creando empresas mixtas para atender la demanda del sector de la computación.

Asimismo, y a través del Decreto número 2.479 (Presidencia de la República, 2003) se creó la Comisión Presidencial para la Red del Estado, para fortalecer las políticas de TIC a través de proyectos como: Infocentro; la empresa Venezolana de Industrias Tecnológicas (VIT); el Satélite Simón Bolívar (VENESAT-1); Wi-fi para Todos, entre otros.

Por lo que, es imprescindible mencionar, en línea general que, dentro del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2001-2007 se contempló incorporar y adaptar nuevas tecnologías; garantizar la incorporación, por medio de políticas educativas y modernización tecnológica de la población venezolana a la telecomunicación.

Por cuanto, estas políticas están basadas principalmente, en el derecho de acceso a la información como derecho humano, la legislación sobre e-gobierno y planificación y e-Gobierno. Pues, con el e-Gobierno se genera beneficios sociales, por ejemplo, una mayor inclusión de segmentos poblacionales marginados al facilitarles mayor acceso a la información de la gestión y consultas electrónicas, entre otros.

Así como, el manejo de datos abiertos e inclusión ciudadana. Además, el uso de las TIC hoy en día es una necesidad, son instrumentos imprescindibles para garantizar una justicia rápida, de calidad, eficaz, con una información y servicios integrados que posibiliten la interacción de los operadores jurídicos y el ciudadano.

Por tanto, la huella que ha marcado el uso de nuevas tecnologías en nuestro país es considerable por las diversas características que ofrece, entre ellas; el acercamiento a los documentos, sentencias, y procedimientos internos que permiten a las partes interesadas acceder a este tipo de información.

No obstante, la posibilidad fáctica de utilizar las TIC en Venezuela, no está sujeta o limitada, es decir su uso netamente no se regula para el área jurídica, por cuanto la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999), consagra una serie de derechos y garantías fundamentales de aplicación directa en el proceso penal, cuya vulneración conllevaría la nulidad de lo actuado.

Pero, lo que, si es evidente entonces, es que la administración de justicia no puede desvincularse de esta realidad; son muchos los provechos de servicios y herramientas virtuales; entre las que destacan el correo electrónico, videoconferencias, páginas Web, entre otros, para acceder y divulgar información, requiriendo para ello de funcionarios judiciales cuyo desempeño debe ser diferente al que ha venido desempeñando en el sistema de justicia la tradicional y netamente presencial.

Pero, las limitantes se presentan en la rama judicial, a causa de la incorporación y actualización de nueva tecnología para darle a los funcionarios herramientas idóneas, con una tendencia en el uso de plataformas WEB para aumentar así la interactividad y acercar a los ciudadanos con el sistema judicial. Este proceso de implementación ha sido lento y muy dependiente de recursos financieros que el Estado dedica para tal fin. Estas

limitantes están acompañadas por la debilidad en los procesos de capacitación del personal en el uso de nuevas tecnologías y que permita abandonar las viejas prácticas laborales y contrarrestar las barreras del cambio del personal.

Finalmente, el impacto que generan las TIC en nuestro país es realmente notable, actualmente en el marco jurídico nos permite o tiene como características el nivel de transparencia judicial que ha alcanzado, sabemos muy bien que en cierta parte de lo jurídico o la administración de la justicia debe de ser pública, pero aun y con esto existían y existen en nuestro país aún muchas limitaciones como, salas de audiencias limitadas, para pocas personas o personas en específico, expedientes tan voluminosos que se tornaban inaccesibles, Rojas, (2020). Así, hoy en día gracias a las TIC el acceso a documentos, sentencias y procedimientos disciplinarios internos están adecuadamente permitidos.

Pero de igual forma debemos tener en cuenta que el nivel de transparencia con el que ahora cuenta nuestra administración judicial se presta para diversos puntos de vista ya que, muchos piensan que el acceso que podemos tener para este tipo de información se presta para crear conflictos entre las partes interesadas o en este caso involucradas. Por cuanto desde esta postura, es evidente que la tecnología es un poderoso aliado para mejorar la administración de justicia y tiene como objetivo facilitar una justicia de calidad y al mismo tiempo, abierta, transparente y próxima al ciudadano.

Tal como se puede observar, ideas y planteamientos de la utilización de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en el Poder Judicial, recibió un impulso vital con la CRBV, 1999. De manera tal que, Venezuela avanza, hacia las políticas del sector TIC, estas por su parte teóricamente están orientadas hacia la consecución de un sistema integral centrado en el desarrollo humano, por cuanto entre sus componentes se encuentran la educación, la ética y participación de los ciudadanos.

Así, estas políticas evidencian un reconocimiento de las TIC, principalmente de Internet como herramientas propulsoras del desarrollo. Esto, aunado a los esfuerzos por alcanzar la inclusión digital se han concentrado en ofrecer un acceso a las tecnologías, descuidándose la masificación de la alfabetización digital e informacional de la población, la ética y participación, que articuladas como un proceso sistémico permitan un acceso a las tecnologías para mejorar la calidad de vida de las personas.

De la misma forma, como parte del proceso de modernización del Poder Judicial venezolano, se desarrolló una página web, que se puede acceder por medio del dominio [tsj.gob.ve](http://tsj.gob.ve), en la cual el público, funcionarios judiciales y profesionales del derecho, desde la distancia pueden revisar las decisiones de Tribunales de Municipio, Primera Instancia y

Tribunales Superiores de cada una de las regiones del país y demás publicaciones de interés jurídico, tales como los últimos criterios jurisprudenciales emanados de las distintas Salas que componen al máximo Tribunal de la República, organizadas por índice temáticos y materias, calendario judicial, noticias de interés judicial, Gaceta Judicial, Gaceta Oficial, resoluciones que emite la institución, designaciones judiciales, enlaces con instituciones del Estado venezolano, entre otras.

Con lo anterior, es evidente la evolución en los últimos años de las Tecnologías de la Información y Comunicación para el debido proceso de los actos administrativos, lo que deja ver el esfuerzo a nivel nacional por garantizar el Estado de derecho, es decir que la utilización de las TICS se sustente en la observancia de los derechos fundamentales de la sociedad moderna, donde el Estado en cumplimiento de la Constitución, tal como se ha constatado, lleva ese paradigma a precisar la vigencia del ordenamiento jurídico.

## Conclusiones

Llegados a este punto se esbozan las conclusiones del estudio donde se establecen en base a lo obtenido, lo resaltante, mejorable y negativo del fenómeno de estudio, por cuanto:

Las TICs en la rama judicial tienen como finalidad agilizar los procesos, notificaciones judiciales o actuaciones dentro del debido proceso, así, como garantizar que todo usuario sea atendido con eficiencia y brevedad del tiempo, al momento de acceder a la justicia del país.

Por lo que, administrar e impartir justicia a través de herramientas tecnológicas es un proceso de comunicación no muy aceptado por una parte de la sociedad que se niega a evolucionar de lo tradicional a la digital, y como todo proceso de comunicación este es susceptible de administrarse y conducirse a través de un sistema teleinformático.

Pese a ello, no es un secreto, que las Tecnologías de la Información y Comunicación TICs han causado un gran impacto y grandes transformaciones en lo que respecta a la sociedad. El origen primordial de esas transformaciones ha sido su inclusión en todos los ámbitos de nuestra vida, de tal manera, que la forma de trabajar, socializar y aprender se ha modificado.

Ante estos sucesos transformadores, los profesionales no deben dejar a un lado el aprendizaje y uso de las TICs, sino que deben prepararse para coexistir con la tecnología

de manera armoniosa y por supuesto, la Administración de Justicia Venezolana no escapa de esto.

Además, el uso de los actuales mecanismos tecnológicos de información y comunicación permiten manejar un alto volumen de información y constituyen, un fundamental recurso para que el gobierno pueda cumplir sus funciones con una productividad muy alta, por lo cual diversas pueden ser las necesidades que impulsan a las instituciones del sistema de justicia modernizarse en cuanto al uso de herramientas tecnológicas de la información y comunicación, como lo son: mejorar el acceso a la justicia; formar un acercamiento con la comunidad a través del acceso a información legal, tanto respecto del funcionamiento de la institución como a otros materiales que pueden ser de interés facilitar y hacer más efectiva la tramitación de causas; y, en general, mejorar la organización del trabajo y productividad de los tribunales, entre otras.

En efecto, es importante analizar el uso, impacto y perspectivas de las TICs dentro de la Administración de Justicia Venezolana, para así tener una idea de su impacto en el ambiente judicial de nuestro país. Y es que, éstas pueden aportar un sistema organizativo de alta productividad con una gran espacio de almacenamiento, el cual puede ser tomado por la administración de Justicia para tener una estructura para favorecer el trabajo de todo el personal, donde un juez no se involucre en aspectos organizativos, el personal pueda dedicarse a su trabajo completamente y se pueda acceder a la información en cualquier lugar y momento, en otras palabras, las Tecnologías de Información y Comunicación generan agilidad y acortan tiempos, incrementando la productividad con menos recursos.

Sin duda, esto hace que puedan aportar grandes beneficios en lo que respecta a costo, espacio y personal humano se refiere, ya que, con todas la información digitalizada y organizada se reduce la necesidad de papeleo y transporte, mejorando comunicación y coordinación entre distintos agentes. Permitiendo la supervisión y gestión de la actividad judicial, donde se asegura la transparencia, medir la actividad y seguimiento de la información a tiempo real, brindando servicios de mayor calidad.

Finalmente, es necesario avanzar hacia la preparación constante de funcionarios judiciales en su desempeño en los entornos virtuales y empleo de medios tecnológicos, informáticos y de comunicación, dado su rol decisivo en el desarrollo de procesos judiciales civiles de calidad, eficiencia, por cuanto, este tipo de formación se construye en el hacer, pues, implica competencias y habilidades que deben desarrollarse en cursos de capacitación permanente, pues, se requiere de funcionarios capacitados para aprovechar estos nuevos

escenarios, en busca de un cambio de paradigma respecto a la administración de la justicia, en los entornos virtuales.

## Referencias

Bañón, R. (2020). Aplicación de las TIC en la administración pública. Caracas - Venezuela: Lamprea.

Bernal, C. (2016). Metodología de la Investigación. Colombia: Pearson.

Borges, L. (2021). Evidencias del impacto de las TIC en la sociedad. Sevilla - España: Drake.

C.R.B.V. (1999). Constitución de La República Bolivariana de Venezuela. Caracas - Venezuela: Asamblea Nacional.

Caicedo, Á. (2016). Metodología de La investigación Científica. Bogotá - Colombia: Kairos.

Camps, V. (2017). Perspectivas de uso e impactos de las TICS en la administración de justicia en América Latina. Barcelona - Venezuela: Paidós.

Carreño, F. (2015). El papel de las TIC en el contexto social. Caracas - Venezuela: Prea.

Costa, L. C. (2019). El uso de las TIC en el proceso judicial. Caracas - Venezuela: Maringá.

De Sousa, B. (2019). Tecnologías de la información y la comunicación. Caracas - Venezuela: Legis.

Ferrer, A. (2007). El uso de las TIC en el proceso judicial: una propuesta de justicia en línea. Caracas - Venezuela: Ediciones, La fuente.

González, J. (2020). Aportes y limitantes de las TIC's. Valencia - Venezuela: Fixted.

Hernández, S. (2005). Metodología de la investigación científica. Sevilla - España: McGraw-Hill.

Hurtado, D. (2016). Metodología de la Investigación. D.F. - México: Ediciones McGraw-Hill.

John, A. (2016). Normas Básicas de Higiene del Entorno en la atención sanitaria. India: Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/246209/9789243547237-spa.pdf;jsessionid=98A5D7C69806F077F4D7F5B862DCA0BB?sequence=1>

Luño, P. (2017). La administración de justicia en el Estado Social de Derecho privatizado. Barcelona - Venezuela: Anagrama.

Sabino, M. (2016). Metodología de la investigación. Sevilla- España: Terra.

Pérez, L. (2017). Sector público sería más eficiente con un buen uso de las TIC. Buenos Aires - Argentina: Red.