

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1856>

Justicia digital en tiempos de pandemia: Experiencias y retos de los profesionales en Derecho

Digital justice during pandemic times: Experiences and challenges of law professionals

Katia Milagros Nieto Salizar

katia.nieto@pucp.pe
<https://orcid.org/0000-0001-6275-9344>
Investigador Independiente
Perú

Erik Boris García Rodríguez

egarcia@uandina.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0001-9198-644X>
Investigador Independiente
Perú

Yima Cristina Salizar Escobar

ysalizar@uandina.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-3598-0830>
Investigador Independiente
Perú

Vivianett Serna Silva

vserna@uandina.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-5791-3439>
Investigador Independiente
Perú

Artículo recibido: 02 de marzo de 2024. Aceptado para publicación: 19 de marzo de 2024.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

El estudio adopta un enfoque cualitativo para documentar las experiencias y retos de los profesionales en Derecho del Ministerio Público y del Poder Judicial, así como los abogados litigantes del distrito de Santa Ana respecto a la justicia digital durante el año 2020. Los resultados revelaron que las experiencias fueron positivas y se relacionaron con un proceso de adaptación progresivo que creó oportunidades de aprendizaje. Por otra parte, los principales retos fueron la falta de recursos para garantizar la virtualización de los actos, la escasa preparación institucional para satisfacer las necesidades tecnológicas y los efectos negativos en el ámbito familiar.

Palabras clave: justicia digital, administración de justicia, ministerio público, poder judicial, abogados litigantes

Abstract

This study adopts a qualitative approach to document the experiences and challenges of legal professionals from the Public Ministry and the Judiciary, as well as trial lawyers from the district of Santa Ana concerning digital justice during the year 2020. The study's results revealed positive experiences related to a progressive adaptation process that created learning opportunities. On the

other hand, the main challenges were the lack of resources to guarantee the virtualization of the acts, the inadequate institutional preparation to satisfy the technological needs of digital justice, and the adverse effects on the family environment.

Keywords: digital justice, administration of justice, public ministry, judiciary, trial lawyers

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons . 

Cómo citar: Nieto Salizar, K. M., García Rodríguez, E. B., Salizar Escobar, Y. C., & Serna Silva, V. (2024). Justicia digital en tiempos de pandemia: Experiencias y retos de los profesionales en Derecho. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (2), 29 – 47. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1856>

INTRODUCCIÓN

Durante el año 2020 tuvo lugar la aparición del virus conocido como COVID-19, el cual tuvo un impacto profundo en el estilo de vida de las personas, quienes se vieron obligadas a adoptar medidas diversas de protección, así como migrar hacia un mundo digital que involucró cambios en la vida personal, profesional y social. De esta manera, se estableció una nueva realidad para la que muchas personas e instituciones no necesariamente estaban preparadas y a la que tuvieron que adaptarse rápidamente.

En el Perú, uno de los sectores más afectados por la migración a entornos virtuales fue el de la administración de justicia. Si consideramos que la justicia digital permite la aplicación de herramientas tecnológicas a la administración de justicia y procura un ejercicio de la potestad jurisdiccional más cercano a la ciudadanía¹, es innegable el papel importante que adquirió el uso de tecnologías que permitieran la continuación de los procesos y el inicio de estos en un entorno virtual durante la pandemia.

Como es de público conocimiento, no todas las personas cuentan con acceso a servicios de internet, o de contar con ellos, no poseen las habilidades tecnológicas necesarias para un adecuado manejo de las herramientas virtuales propias de la administración de justicia digital². Ahora bien, si consideramos a los profesionales que desempeñan sus actividades en el marco de la administración de justicia, encontraremos que muchos de ellos no son nativos digitales o cuentan con conocimientos básicos de computación que pudieron resultar insuficientes para llevar adelante los procesos con normalidad. Por ello, resulta de suma importancia conocer de manera detallada el proceso de transición de los operadores de justicia, quienes sin previo aviso se vieron obligados a adaptar sus conocimientos a los entornos virtuales.

El éxito de la justicia digital en tiempos de pandemia no se ve necesariamente reflejado en estadísticas que revelan el número de audiencias y documentos presentados de manera virtual, sino también en las vivencias, interacciones, éxitos y fracasos de las personas que tuvieron que aprender y manejar herramientas tecnológicas. Por esta razón, nos resulta de interés conocer y documentar la manera en la que los trabajadores del Ministerio Público, el Poder Judicial y los abogados litigantes experimentaron y se enfrentaron a retos relacionados al proceso de cambio, así como el fenómeno de la justicia digital, particularmente en un distrito como Santa Ana (provincia de La Convención, Cusco) donde los servicios de internet y telefonía son inestables debido a la geografía particular y la distancia existente entre el lugar y la capital de región.

DESARROLLO

Internet y Derecho

El término internet, proviene de la mezcla de los términos anglosajones inter y network, y consiste en un sistema de redes interconectadas que permiten acceder libremente a información, así como el intercambio y transmisión de esta³. Durante los últimos años, el internet ha sido la principal fuente de información y comunicación en la vida de las personas, dado que, sin la necesidad de dejar la comodidad del hogar, las personas pueden realizar transacciones y actividades de la vida diaria gracias a su conexión a internet⁴.

¹ Conrado Javier González Caballero y Álvaro Gimeno Ruiz, «La era de la justicia digital y las nuevas tecnologías en la Administración de Justicia», Revista Acta Judicial, n.º 1, (2018): 72-88.

² Roberto Matallana Ruiz, «Desafíos y oportunidades de la justicia digital en el ámbito laboral», Revista de Derecho Procesal del Trabajo, vol. 2, n.º 2, (2020): 59-76, <https://doi.org/10.47308/rdpt.v2i2.4>.

³ Marcel Andrés Jaramillo Paredes, «El derecho humano al acceso a Internet Lineamientos de política pública con enfoque de derechos humanos para su garantía efectiva en Ecuador» (Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, 2020) <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7563/1/T3283-MDHEE-Jaramillo-El%20derecho.pdf>

⁴ Antonio-Enrique Pérez Luño, «Internet y el Derecho», Informatica e diritto, vol. 6, n.º 1, (1997): 7-20.

Ahora bien, si reconocemos que el internet se ha hecho parte de la vida diaria de las personas, naturalmente puede afirmarse que también ha influenciado en la manera en la que se ejerce el Derecho. Es así como una de las principales concepciones se enfoca en entender el acceso a internet como derecho y como medio de ejercicio de derechos fundamentales⁵, siendo innegable su impacto en la forma en la que las personas ejercen sus derechos⁶.

El acceso a internet como derecho humano

Las interacciones que se dan en internet han hecho surgir la necesidad de la regulación de derechos y garantizar el cumplimiento de obligaciones por parte de los Estados⁷. El acceso a internet se ha convertido en un derecho reconocido y catalogado como un derecho fundamental alrededor del mundo⁸, el cual se interrelaciona con otros derechos tales como la libertad de pensamiento, la libertad de expresión y el libre desenvolvimiento de la personalidad⁹.

Uso de TICs en la administración de justicia

Las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) se han convertido en medios de solución de problemas, dado que no se necesita que estas tecnologías sean complejas o de difícil manejo¹⁰. para poder almacenar, procesar y difundir información en diversas formas organizacionales¹¹. Adicionalmente, las TICs han permitido generar un mayor acercamiento entre el aparato público y los ciudadanos, promoviendo espacios de participación, así como la prestación de servicios de manera más eficiente¹².

Es evidente que el ámbito de la justicia no podía quedarse fuera de los beneficios que brinda la utilización de TICs, considerando que las personas esperan una justicia pronta y eficaz¹³. De esta manera, la modernización de la administración de justicia implica dar el paso hacia la denominada e-justicia o justicia digital¹⁴ para garantizar el cumplimiento de principios tan importantes como los de tutela jurisdiccional efectiva y la economía y celeridad procesales. Adicionalmente, la e-justicia permite fomentar la reducción de costos, el ahorro de tiempo y dinero, así como la generación de una mayor confianza por parte de la población¹⁵.

Es así como dentro de la administración de justicia, existen una serie de TICs que se vienen utilizando desde hace varios años, como por ejemplo las comunidades virtuales y redes sociales sobre temas legales y judiciales; la realidad virtual, que permite experimentar realidades sin desplazarse a otros lugares; el chat, que permite el intercambio instantáneo de ideas; la agenda electrónica, que hace posible la sincronización de eventos e información; los sistemas para la administración de recursos financieros y humanos, los cuales facilitan realizar un seguimiento adecuado de recursos; el

⁵ Juan Camilo Cediell Borrero, «El Derecho de Internet. Estructuración del acceso a internet como derecho -Nuevas perspectivas-» (Tesis de Maestría, Universitat Pompeu Fabra, 2021), <https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/48459/TFMDret2021CediellDere.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

⁶ Jaramillo, Marcel. Op. cit.

⁷ Idem.

⁸ Évony Gómez Córdova et al., «Acceso sostenible al internet y a las tecnologías: Experiencia y tareas pendientes en el sector Educación en el estado de emergencia nacional», En Defensoría del Pueblo, coord. por Lissette Vásquez Noblecilla (Lima, 2021).

⁹ Ángel Carmelo Prince Torres, «El acceso a Internet como derecho fundamental: perspectivas internacionales», Revista Jurídica & Derecho, vol. 3, n.º 1, (1997): 1-19.

¹⁰ Néstor Raúl Londoño Sepúlveda, «El uso de las TIC en el proceso judicial: una propuesta de justicia en línea», Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, vol. 40, n.º 112, (2010): 125.

¹¹ Vega Pérez, Lubdy, y Luz Amparo Reyes Cañas, «Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta», Revista Interfaces, vol. 1, n.º 1, (2018): 47-65.

¹² Londoño, El uso de las TIC en el proceso judicial: una propuesta de justicia en línea. Op. cit., 123-142.

¹³ Vega, Lubdy y Luz Reyes. Op. cit.

¹⁴ Mónica María Bustamante Rúa y Jorge Iván Marín Tapiero, «Justicia digital, acceso a internet y protección de datos personales», Revista Internacional de Derecho, n.º 2, (2021): 5-22.

¹⁵ María Carolina Sacoto Romo y Juan Manuel Cordero Moscoso, «E-justicia en Ecuador: inclusión de las TIC en la administración de justicia», Foro: Revista de Derecho, vol. 36, (2021): 91-110. <https://doi.org/10.32719/26312484.2021.36.5>.

seguimiento de casos, que permite la litigación a través de internet así como la realización de trámites y seguimiento de procesos; las bases de datos internacionales, que permiten el intercambio de información para una mejor persecución del delito; la firma digital, que posibilita identificar plenamente a las personas y darle validez a sus acuerdos y finalmente, el acceso electrónico a servicios públicos, el cual hace posible una mejor administración de justicia¹⁶.

Si bien puede afirmarse con base en lo expuesto que las TICs son de uso periódico en la administración de justicia, consideramos que la migración hacia la justicia digital no se ha producido en su totalidad.

La necesidad del uso de medios virtuales en la administración de justicia

Las TICs pueden ser entendidas como un instrumento que facilita las actuaciones judiciales y como una herramienta de administración del proceso, el cual contempla actuaciones en línea como fuera de ella, siempre que se hayan superado todas las barreras tecnológicas necesarias para este rol protagónico¹⁷. En consecuencia, son evidentes los beneficios que conlleva el uso de TICs en el ámbito de la justicia para garantizar no solo la calidad de esta sino también su administración pronta y oportuna¹⁸. Asimismo, resulta importante el uso de medios virtuales puesto que los mismos facilitan la realización de trámites en línea de manera rápida y fluida en distintas áreas sobre las cuales puede versar el litigio¹⁹. De esta manera, se aprecia cómo el uso de TICs se convierte no solo en una alternativa si no en una necesidad para lograr una administración de justicia célere y eficaz.

Justicia digital

En lo referente al concepto de justicia digital, Álvarez Casallas²⁰ comenta que esta se diferencia de la justicia en general por la forma en la que se implementa, pues “al pertenecer a una política pública, trata de coordinar el capital humano, los medios financieros y las reformas legales, con el fin de permitir la desmaterialización del proceso”. Es así como en el ámbito de la justicia digital, se sustituyen los documentos que constan en papeles por documentos digitales y por medios tecnológicos para la ejecución de actividades, se produce la automatización de labores y se implementa una comunicación más eficiente²¹. De forma específica, cuando hacemos mención a la justicia digital, nos referimos al manejo de expedientes judiciales y actos procesales a través de medios tecnológicos que se colocan al servicio del derecho con la finalidad de ahorrar tiempo y espacio²².

Por su parte, Matallana Ruiz²³, define simplemente a la justicia digital o e-justicia como la integración de las TIC en la solución de conflictos judiciales o extrajudiciales. En consecuencia, la e-justicia implica la utilización de tecnología en los procesos judiciales, de manera que permita mejorar el acceso a la justicia. Asimismo, la justicia digital involucra la protección del imputado y la víctima, mediante sesiones remotas que permitan un adecuado juzgamiento²⁴.

¹⁶ Analía Aspis, «Las TICs y el Rol de la Justicia en Latinoamérica», *Derecho & Sociedad*, n.º 35 (2010): 327-340.

¹⁷ Londoño, Néstor. *Op. cit.*

¹⁸ Vega, Lubby y Luz Reyes. *Op. cit.*

¹⁹ Néstor Pedro Sagüés, «Justicia digital y derechos fundamentales», En *Constitución y justicia digital*, coord. por Débora Guerra Moreno (Bogotá: Grupo Editorial Ibáñez, 2021), 47-58.

²⁰ Leonardo Álvarez Casallas, «Justicia Electrónica», *Revista Digital de Derecho Administrativo*, n.º 4 (2010): 44, <https://www.redalyc.org/pdf/5038/503856219003.pdf>.

²¹ *Idem.*

²² Sacoto, María y Juan Cordero. *Op. cit.*

²³ Matallana, Roberto. *Op. cit.*

²⁴ Aguirre, Juan. *Op. cit.*

Fases de la justicia digital

Las fases por las que atraviesa el desarrollo de la justicia digital son tres, la fase informativa, interactiva y transaccional. En la primera fase, la administración de justicia construye un sitio web en el cual puede accederse a información relacionada a la función jurisdiccional. Esta fase da pie a que los usuarios puedan interactuar con la página creada y adaptarse a su sistema digital (segunda fase) para posteriormente ingresar a la última etapa, en la que los usuarios podrán hacer uso directo de los sistemas, por medio de la realización de actos procesales a través de medios electrónicos²⁵.

Áreas de intervención de la justicia digital

Las principales manifestaciones de la justicia digital y su intervención en el sistema de justicia, de acuerdo con Álvarez Casallas²⁶ son tres. En primer lugar, tenemos el tratamiento de la información, el cual está directamente relacionado con la digitalización del proceso y la posibilidad de gestionar la información que se genera en el mismo. Ello genera impacto en la manera en la que puede accederse a los expedientes, así como una rápida obtención de legislación y doctrina, el fomento de la capacitación y por último, la creación de canales de comunicación efectivos entre los usuarios y la administración de justicia.

En segundo lugar, tenemos a la gestión operativa como área de intervención de la justicia digital. En este sentido, se procura la descongestión del sistema judicial a través de una reestructuración de la forma en la que se gestiona la justicia tradicional, evitando trámites engorrosos y protocolos rígidos que generan demora en las tramitaciones judiciales.

Por último, tenemos a las transacciones entre los actores del sistema, que constituye la última área de intervención de la justicia digital, en la cual los usuarios realizan sus actos procesales a través de TICs, las mismas que deben contar con las garantías de seguridad y autenticidad propias de la documentación tradicional.

Justicia digital en tiempos de pandemia

El 16 de marzo del año 2020, el presidente de la República de ese entonces anunciaba, por medio del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y el Decreto de Urgencia N° 026-2020, el Estado de Emergencia Nacional, a causa de la enfermedad COVID-19. A través de esta declaratoria, se restringió el ejercicio de diferentes derechos constitucionales comprendidos en los incisos 9, 11 y 12 del artículo 2 y en el inciso 24, apartado f) del mismo artículo de la Constitución Política del Perú, pasó como la suspensión de las labores de todas las instituciones del Estado²⁷. Estas medidas hicieron evidente la necesidad de utilizar TICs en el ámbito de la administración de justicia, así como la importancia de reforzar los avances hasta ese entonces escasos hacia una verdadera implementación de la justicia digital en nuestro país.

En esta nueva realidad, se incorporó la virtualidad en el proceso judicial, de manera que se permitiera la interacción entre los sujetos del proceso a través de reuniones en línea, chats, llamadas e intercambio de información que se efectuaban a través de aplicaciones de videoconferencia tales como Skype, Microsoft Teams, Cisco Webex, Google Meet, Google Duo, Zoom, entre otras²⁸. Asimismo, era posible la presentación de escritos a través de la mesa de partes del Poder Judicial sin necesidad

²⁵ Álvarez, Leonardo. Op. cit..

²⁶ Idem.

²⁷ Gobierno del Perú, «Declaratoria de Emergencia Nacional», Plataforma digital única del Estado Peruano, 22 de Julio de 2020, <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/850246-declaratoria-de-emergencia-nacional>.

²⁸ Carlos Alberto Colmenares Uribe, «El Proceso Civil en la Justicia Digital», En Constitución y justicia digital, coord. por Débora Guerra Moreno (Bogotá: Grupo Editorial Ibañez, 2021), 21-46.

de acudir a sus instalaciones, durante las 24 horas del día²⁹. Además, el Poder Judicial habilitó el Módulo de Atención al Usuario (MAU) para facilitar la atención virtual del usuario o litigante que requiriese orientación y el Módulo de Sentido de las Decisiones Judiciales (autos y sentencias) para poder acceder fácilmente a información sobre los expedientes. Por último, el Sistema de Notificaciones Judiciales (SINOE) fue habilitado para facilitar el uso de casillas electrónicas durante la actividad jurisdiccional³⁰.

Estudios anteriores han permitido establecer que el desarrollo de la justicia digital depende la existencia de adecuadas condiciones tecnológicas, como el acceso a internet. Sin embargo, existe una brecha de uso de tecnologías en los operadores del sistema de justicia en el contexto COVID-19. La justicia digital podrá ofrecer sus múltiples ventajas y oportunidades de desarrollo, siempre que pueda garantizarse el acceso al servicio de internet a la ciudadanía³¹. Para ello, es necesaria la consolidación de herramientas tecnológicas para la mejora del sistema de justicia, sin embargo, en la actualidad la utilización de dichas herramientas aún no se encuentra implementada por completo en la administración de justicia³². Por último, si tomamos en cuenta que la mayoría de países ha empezado la migración hacia el sistema virtual, resulta sorprendente que la implementación haya sido tan lenta; sin embargo, la pandemia ha empujado a los trabajadores a utilizar estos medios y el proceso de adaptación ha sido lento pero progresivo³³.

Adicionalmente, la justicia digital implica prestar atención a las personas que realizarán el uso de los medios tecnológicos propios del sistema. Por ello, es necesaria una reingeniería de los recursos humanos para la adaptación de los trabajadores a los avances tecnológicos propios de la virtualización de la administración de justicia³⁴. De igual manera, resulta necesario que la justicia que se brinda en nuestro país vaya de la mano con los avances tecnológicos que ya son una realidad, debido a la estrecha relación existente entre las TICs y el proceso judicial³⁵, lo cual involucra una capacitación constante, así como su adecuada implementación por parte del Estado.

Si bien en líneas anteriores se aprecia cómo se intentó migrar hacia una justicia digital, es importante recordar que la transformación digital es mucho más que el uso frecuente de medios tecnológicos e involucra también el replanteo y modificación de procesos operativos mediante el uso de la tecnología. Asimismo, la transformación implica la existencia de una nueva cultura organizacional que permita la mejora en la que actualmente se administra justicia con el fin de obtener una mayor eficiencia y mejorar el acceso y la calidad del servicio³⁶. Por ello, el verdadero paso hacia la justicia digital implica impulsar la digitalización de los expedientes, asegurando su conservación, cuidado de la información y el fortalecimiento del uso de firmas digitales. En segundo lugar, es necesario desarrollar algoritmos y utilizar inteligencia artificial que permitan promover nuevas capacidades y el desempeño de nuevas funciones. En esa misma línea, se requiere de un rediseño de la manera en la que actualmente se toman

²⁹ Julio Núñez Ponce, «Innovación digital en el Poder Judicial en el Perú: Aplicación de las nuevas tecnologías transformadoras y disruptivas», Revista Iberoamericana de Derecho Informático, vol. 2, n.º 11, (2021): 51-66.

³⁰ Idem.

³¹ Juan Pablo Aguirre Quezada, «Justicia digital: propuestas de innovación», Mirada Legislativa, n.º 198 (2021): 1-12.

³² Martha Floricelda Macías Barreuzeta et al., «Administración de Justicia en Formato Digital en Tiempos de Pandemia», Revista Científica Dominio de Ciencias, vol. 8, n.º 1, (2022): 68-84. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2479>.

³³ Maritza Osorio Gutiérrez, «Hacia la justicia virtual tomando como punto de partida la pandemia por Covid-19», Revista Jurídica Erg@omnes, vol. 13, n.º 1, (2021): 52-78.

³⁴ Carlos Alberto Quispe Angulo, «El expediente digital y su incidencia en la Administración de Justicia en el Perú» (Tesis de Bachillerato, Universidad Señor de Sipán, 2018), <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5100/Quispe%20Angulo%2c%20Carlos%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

³⁵ Cosmer Mijail Sánchez Argandoña, «Las audiencias virtuales en tiempos del COVID: Hacia una igualdad tecnológica» (Trabajo Académico de Segunda Especialidad, Pontificia Universidad Católica del Perú, 2021), https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20429/SANCHEZ_ARGANDO%c3%91A_COSMER_MIJAIL%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

³⁶ Infante Asto, Rommel Abilio. «La transformación digital del sistema de justicia». El Peruano, 03 de Mayo de 2021. <https://elperuano.pe/noticia/119991-la-transformacion-digital-del-sistema-de-justicia>.

decisiones, para que este proceso se abra hacia los interesados y cuente con la opinión de la ciudadanía en general³⁷.

Para finalizar, consideramos que el elemento humano en el ámbito de la justicia digital no debería ser dejado de lado, puesto que, a pesar del protagonismo tecnológico, son seres humanos los que aplican las TICs. En ese entender, es importante poner atención al nivel de capacitación en el que se encuentran los operadores de justicia, así como los efectos de la transición de una justicia presencial a una justicia que se encamina a ser digital en los ámbitos personales, profesionales y sociales.

METODOLOGÍA

El enfoque de investigación elegido fue el enfoque cualitativo, puesto que la finalidad de la investigación es obtener un conocimiento detallado de la realidad, procurando obtener información de las experiencias directas de los involucrados. El tipo de investigación elegido fue el descriptivo debido a que el objetivo establecido fue conocer la realidad de los profesionales en Derecho respecto a la justicia digital. En cuanto al diseño, se aplicó el diseño narrativo, enfocado en las experiencias de los profesionales mencionados anteriormente.

El estudio tuvo lugar en el distrito de Santa Ana, el cual alberga la ciudad capital de la provincia de La Convención, Quillabamba. Se trata de la ciudad más importante de la zona, y en ella podemos encontrar profesionales en Derecho de distintos rubros y ocupaciones. Para los fines de este análisis, nos enfocamos en 3 grupos particulares. En primer lugar, tenemos a los trabajadores del Poder Judicial, quienes realizan tareas propias de la administración de justicia (jueces, asistentes, secretarios, etc.). Igualmente, se tiene a los trabajadores del Ministerio Público, quienes se desenvuelven en el ámbito de la investigación de delitos (fiscales, asistentes, etc.). Por último, tenemos a los abogados litigantes, quienes poseen distinta especialidad y que representan a sus clientes en asuntos propios de la realidad jurídica. Tomando ello en cuenta, se entrevistaron a 5 profesionales en Derecho de cada grupo, que cumplieron el requisito de haber laborado durante el año 2020 y tener al menos 5 años de ejercicio profesional a partir de su colegiatura.

RESULTADOS

La finalidad de esta investigación fue conocer las experiencias y retos de los profesionales en Derecho del Ministerio Público, Poder Judicial y de aquellos que ejercen libremente la profesión en el distrito de Santa Ana, respecto a la justicia digital.

Cabe resaltar que entendemos por experiencias a las vivencias por las que atravesaron los profesionales en Derecho en torno a la transición a la justicia digital, es decir al uso de las TICs para llevar a cabo sus actividades relacionadas con la administración de justicia, mientras que los retos involucran situaciones nuevas o difíciles que pusieron a prueba o que colocaron en situación de aprendizaje a los mismos operadores jurídicos.

Experiencias de los profesionales en Derecho del Poder Judicial

Los resultados revelaron que las experiencias de los trabajadores del Poder Judicial respecto a la justicia digital en el distrito de Santa Ana durante el año 2020, se caracterizaron por una transición paulatina a la nueva realidad tecnológica, así como una confusión inicial debido a que las circunstancias fueron inesperadas para todos, incluyendo a los responsables de la gestión de la institución. Sin embargo, hacia el mes de junio, los entrevistados manifestaron que las instrucciones

³⁷ Idem.

fueron más claras y se adoptaron políticas dirigidas a orientar mejor a los trabajadores del Poder Judicial respecto a las funciones que implicaba su nueva realidad.

Adicionalmente, resaltó entre los entrevistados la percepción de que la experiencia había sido más sencilla para las personas de un grupo etario más joven, debido a que este grupo usaba con anterioridad y con mayor frecuencia aplicativos tales como WhatsApp, motivo por el cual no sufrió los estragos del proceso de transición de la misma manera que los trabajadores que no estaban acostumbrados al uso de aplicaciones o medios tecnológicos en su vida diaria. Con relación a ello, los mismos trabajadores del Poder Judicial reconocen que en esta institución no se prestó atención suficiente al grupo de mayor edad ni se tomaron en cuenta sus necesidades.

De acuerdo con lo manifestado por los entrevistados, hubo mayor acceso al uso del sistema digital de justicia, ya que desde cualquier punto de la nación, y a cualquier hora se podía interponer demandas, únicamente utilizando el Sistema Integral de Justicia (mesa de partes virtual MPE). Adicionalmente, revelan que esta pandemia y el uso de la tecnología ha impulsado la oralidad en todos los procesos, civiles, penales, laborales, administrativos, etc., siendo un aspecto muy positivo debido a que se promueve una mayor celeridad y eficacia en los procesos.

Asimismo, los trabajadores del Poder Judicial revelaron sentirse seguros con la manera en la que la institución protege los datos personales y mantiene la seguridad y la confidencialidad de la información pertinente a los procesos. En cuanto al Sistema Integral de Justicia (SIJ), los trabajadores indican que el mismo es seguro porque cada usuario maneja un código el cual, al ser utilizado activa un perfil determinado. De la misma manera, el personal administrativo no tiene acceso a ciertas funciones que un personal jurisdiccional sí, siendo estos últimos los que manejan el contenido de los procesos. Con relación a las actividades de capacitación, los miembros del Poder Judicial señalan haber recibido una adecuada capacitación, la misma que fue obligatoria y fue brindada de forma didácticas. Asimismo, señalaron que también se realizaron capacitaciones para el público en general respecto a cómo presentar su demanda y a través de qué medios.

Por último, se reveló que existe una percepción negativa por parte de los miembros de esta institución respecto a los abogados litigantes, los mismos que no estarían ofreciendo un patrocinio adecuado por no encontrarse debidamente capacitados. Por ello los trabajadores del PJ, resaltaron el importante rol que asumen los abogados litigantes para garantizar que fluyan de manera adecuada los procesos. Asimismo, resaltan la necesidad de pedir apoyo al Ilustre Colegio de Abogados del Cusco, sede Quillabamba, para facilitar a los justiciables de medios tecnológicos (computadora e internet) que les permitan ser partícipes del proceso de manera virtual, con una real accesibilidad.

Retos de los profesionales en Derecho del Poder Judicial

En referencia a los retos de los trabajadores del Poder Judicial respecto a la justicia digital en el distrito de Santa Ana durante el año 2020, las entrevistas permitieron revelar que el principal reto que tuvieron que enfrentar los trabajadores fue la necesidad de realizar sus labores cotidianas desde sus hogares, por no contar con los servicios necesarios ni la logística adecuada.

Igualmente, otro de los principales desafíos que enfrentaron los trabajadores del Poder Judicial, fue la imposibilidad de tener contacto directo con los justiciables, hecho que generó retraso y obstaculizó el normal desarrollo de los procesos. Esta situación se vio empeorada por la necesidad de realizar los actos procesales a través de un servicio de internet cuya estabilidad no podía garantizarse y además, el hecho de que tuvieron que compartir sus números de celular, situación que expuso su privacidad y tranquilidad.

Por otra parte, señalan los trabajadores del Poder Judicial entrevistados que uno de los retos a los que tuvieron que enfrentarse en el transcurso de la pandemia fue el incremento de la carga procesal, puesto que al no existir un horario límite de recepción de documentos por mesa de partes, tanto los miembros del Ministerio Público como los usuarios del servicio de justicia podían presentar escritos a cualquier hora, duplicando la cantidad de escritos ingresados en la época anterior a pandemia. Ante ello, se tomaron medidas para poder enfrentar las nuevas exigencias laborales, como por ejemplo que las secretarías judiciales, que se dedicaban a proyectar sentencias, tengan la labor adicional de dar cuenta de los escritos pendientes con apoyo de los asistentes, a quienes también se les incrementó funciones distintas a aquellas propias de su cargo.

De esta manera, resaltan los miembros del Poder Judicial como sus retos principales la adaptación a la nueva forma de trabajo y las relaciones laborales en dicho contexto. Para enfrentar dichos retos, el Poder Judicial capacitó a los usuarios y público en general mediante diversas redes sociales, principalmente Facebook y WhatsApp, haciendo pequeños tutoriales y facilitando la información a través de sus trabajadores y otras vías audiovisuales. En cuanto a los aspectos laborales, los entrevistados coincidieron en describir un ambiente laboral difícil, principalmente por la renuencia de algunos trabajadores a adaptarse a las nuevas formas laborales impuestas en épocas de pandemia. En palabras de uno de los entrevistados: Muchos compañeros tuvieron esa voluntad, por así decirlo, de querer tratar de someterse a la justicia digital. Sin embargo, tengo compañeros que son un poco renuentes y hasta el día de hoy se niegan a acatar el trabajo digital.

Por último, otro de los retos con el que lidiaron los integrantes del Poder Judicial es el sentimiento de encierro y de estrés. Además de ello, al trabajar desde casa tenían que lidiar con los ruidos propios de las actividades del hogar o también de situaciones que se producían en el exterior de los hogares, lo cual dificultó la ejecución de sus labores debido a las distracciones que se generaban en el entorno. Aunado a ello, relataron también el impacto negativo que tuvo en el entorno familiar, puesto que los niveles de estrés se incrementaron. Por estas razones, los abogados miembros del Poder Judicial señalaron que el trabajo en oficina les permitía desarrollar sus funciones de mejor manera, en comparación con la labor que desarrollaban en sus hogares.

Experiencias de los profesionales en Derecho del Ministerio Público

En referencia a las experiencias de los trabajadores del Ministerio Público respecto a la justicia digital en el distrito de Santa Ana, durante el año 2020, resalta una percepción positiva por parte de los mismos, puesto que los trabajadores dan cuenta de una mayor interacción y acceso a la justicia por parte de los involucrados, quienes, sin importar la distancia podían ser fácilmente partícipes de los procesos y las audiencias (vía medio como Google Meet y Zoom) gracias a la virtualidad.

Asimismo, los entrevistados manifestaron que gracias a la nueva forma de trabajo experimentaron un proceso mucho más célere. Aunque reconocieron que la realización de sus labores se perjudicaba por un sistema de conexión inestable, ello no se debía a cuestiones institucionales. En una línea similar, los entrevistados manifestaron preferencia del trabajo presencial sobre el remoto, para evitar efectos adversos en el ámbito personal.

Respecto a la capacitación, los miembros del Ministerio Público indicaron haber sido debidamente capacitados, aunque desconocían si la orientación había sido ofrecida al público usuario. Asimismo, se manifestó la problemática del manejo de TICs de manera desigual, puesto que no todos poseían los conocimientos necesarios o se encontraban listos, por lo que se resaltó la necesidad de crear un sistema inclusivo, al que todos se puedan adaptar independientemente de su edad.

Por otra parte, los miembros del Ministerio Público indicaron que la justicia digital abarata costos al Estado, ya que no tienen que gastar en transporte, viáticos y estadía de sus trabajadores a la hora de

realizar las diligencias para una investigación. Es así que para las audiencias virtuales, lo único que necesitaban era una computadora con acceso a internet y utilizarla durante el tiempo que se desarrolla una audiencia, logrando además la disminución del uso de papel. Otra situación que abarataba los costos es que la fiscalía habilitó el sistema de notificaciones vía WhatsApp y correo electrónico, con atenciones virtuales, implementando el sistema de mesa de partes virtual, con el cual los administrados pueden realizar consultas en la página web de la fiscalía de la nación, haciendo posible recibir la carga laboral fiscal mediante correo electrónico. Afirman también que las actuaciones documentales ahora son más sencillas en los juicios orales, puesto que el fiscal exhibe el documento y todas las partes toman conocimiento de su contenido, lo cual no ocurría en el sistema presencial ya que el documento era oralizado únicamente por el fiscal a cargo.

Haciendo una reflexión los entrevistados manifiestan que, pese a que Estado se encuentra en búsqueda de un gobierno digital, habiendo emitido para ello el Decreto Legislativo N°1412-2018, con el que se inició la digitalización de los expedientes del Poder Judicial y Ministerio Público, aún hace falta desarrollar más la virtualización de los procedimientos. Por ejemplo, resulta necesario que se digitalice la firma de los trabajadores del Ministerio Público, garantizar el acceso a entrevistas virtuales, así como implementar un sistema estatal para evitar la dependencia de servidores privados y de esta manera contar con las garantías necesarias para la grabación de las audiencias. Además, existe la preocupación por la valiosa información que se guarda en un sistema abierto, que puede ser revisado e incluso eliminado por cualquier persona con conocimientos tecnológicos.

Además, reconocieron que la transición hacia la justicia digital ya había iniciado paulatinamente y mucho antes con la dación del Decreto Legislativo N°1412, que el Ministerio Público había implementado un sistema informático desde el año 2018 y que el uso de medios tecnológicos no les era ajeno, sin embargo, durante la pandemia se aceleró el referido proceso. De igual forma, indican que antes de la pandemia ya se desarrollaban audiencias virtuales, con la participación del Ministerio Público, aunque las mismas se llevaban a cabo en pocas oportunidades.

Retos de los profesionales en Derecho del Ministerio Público

Los trabajadores del Ministerio Público manifestaron que la adaptación no fue sencilla para todos debido a que los trabajadores no se encontraban en el mismo nivel de preparación. Con relación a ello, indicaron que los cambios ocasionados por la pandemia fueron demasiado rápidos para todos, al punto de que, del 13 al 16 de marzo, debían adaptarse a diversos sistemas informáticos para continuar con sus labores. No obstante, reconocen que el Estado demoró varias semanas en poder organizarse y emitir resoluciones o normativas con relación a las actividades propias de la administración de justicia.

Adicionalmente, resaltó entre los entrevistados la percepción de este proceso de adaptación como una oportunidad de actualización profesional y refuerzo de capacidades. Añadieron también que, al inicio, la implementación de los medios tecnológicos necesarios fue lenta puesto que no todos contaban con los recursos necesarios.

Con relación al mismo tema, los entrevistados manifestaron también que fue necesario adaptarse mediante la adquisición de aplicativos o equipos necesarios para el ejercicio de su labor desde casa. Los trabajadores afirman igualmente haber recibido actualizaciones en relación con el uso y manejo de programas digitales como por ejemplo Google Meet, la carpeta electrónica administrativa y el uso del SINOE (Sistema de Notificaciones Electrónicas) por parte del Poder Judicial.

Respecto al ámbito familiar, los miembros del Ministerio Público tuvieron dificultades en separar su entorno familiar del laboral durante la vigencia del trabajo remoto desde casa. Por ello, la mayoría de ellos prefirieron realizar su labor de forma presencial para no entorpecer sus labores, y desde su oficina

desarrollaban su trabajo remoto. Asimismo, pese a las medidas de salubridad adoptadas por los trabajadores del Ministerio Público, una vez que retornaron a sus centros laborales, inmediatamente fueron contaminados con el COVID-19, motivo que les generó un alto estrés.

De la misma manera, se pudo evidenciar a partir de las entrevistas que los principales retos que atravesaron los miembros del Ministerio Público guardan relación con la ejecución de actos propios de su función, dado que resultó difícil e incluso imposible ejecutar actos de investigación y prueba por medios virtuales. De esta manera, la transición a la justicia digital para los miembros del Ministerio Público no solamente involucró el aspecto tecnológico, sino también el reto de adaptar diligencias a la nueva realidad, tomando en cuenta que algunas de ellas requieren el contacto directo.

Los retos asumidos por el Ministerio Público son percibidos de manera positiva, debido a que hubo un cambio de paradigma en torno a los modelos que caracterizaban las audiencias presenciales. Por ello, consideran la transición a un sistema virtual como exitoso y en pro de la administración de justicia. No obstante, resaltaron que en el caso de los procesos penales, se requiere un especial seguimiento de la aplicación del principio de inmediación, puesto que los fiscales deben buscar las garantías necesarias para que este y los otros principios que protegen la investigación y al investigado no sean vulnerados.

Experiencias de los abogados litigantes

En cuanto a las experiencias de los abogados en ejercicio libre de la profesión respecto a la justicia digital durante el año 2020, se perciben las mismas como positivas, puesto que los entrevistados resaltaron que, gracias al uso de TICs, pudo darse cumplimiento a los principios de celeridad procesal y tutela jurisdiccional efectiva.

De igual forma, resaltaron los profesionales que sus experiencias les permitieron obtener beneficios a nivel profesional y personal, siendo este un último aspecto el que suele ser relegado a la hora de implementar políticas nuevas de desarrollo de los procesos. En ese mismo sentido, los entrevistados resaltaron la utilización masiva de los medios virtuales, los cuales en otrora eran solamente de acceso para ciertas élites que tenían la necesidad o posibilidad de acceder a servicios virtuales. Por otra parte, los entrevistados coincidieron en resaltar los aspectos positivos de la virtualización, en particular respecto al acceso a expedientes y la posibilidad de presentar escritos sin necesidad de encontrarse en la misma localidad.

Adicionalmente, los entrevistados coincidieron en resaltar la adecuada implementación del Poder Judicial respecto a los sistemas tecnológicos aplicados para asegurar la continuidad de los procesos, en comparación con el Ministerio Público, donde a pesar de la exigencia de la virtualidad, requería a los abogados litigantes su asistencia presencial, pese a que muchos de ellos no se encontraban vacunados. Resaltaron además, el interés tanto del colegio de abogados como del Poder Judicial en ofrecerles capacitaciones en los distintos aplicativos virtuales y digitales de uso común para el ejercicio óptimo de sus funciones.

Asimismo, resaltó entre los abogados litigantes la mención a los aplicativos que más utilizaron durante su ejercicio en el año 2020, tales como el uso de la plataforma Zoom, Meet, y WhatsApp para declaraciones y videollamadas. Al tratarse de aplicativos que ya habían utilizado con anterioridad, debido a la condición de docentes universitarios de algunos entrevistados o a las capacitaciones que recibieron a distancia, no representó un problema el uso de las aplicaciones para poder continuar con su labor.

Sin embargo, no dejaron de mencionar las contradicciones que se dieron al inicio de la pandemia en el Poder Judicial. Uno de nuestros entrevistados señaló que no todo fue color de rosa a un inicio. La agilización de trámites y procesos fue paulatina debido a que algunos magistrados no se insertaron

fácilmente al mundo digital. Como ejemplo, señalaron a las notificaciones por medio de WhatsApp, la misma que era permitida por algunos magistrados, mientras que otros juzgados en el mismo órgano jurisdiccional no permitían este tipo de notificaciones.

Retos de los abogados litigantes

En cuanto a los retos que enfrentaron los abogados litigantes, los entrevistados precisaron que el primer reto asumido fue entender y asimilar que la vida había cambiado y que la virtualidad llegó para quedarse. Con relación a ello, los abogados litigantes mencionaron que los casos de violencia familiar se incrementaron durante los primeros meses de la pandemia debido al encierro y la situación emocional de sus clientes. Adicionalmente, señalan que ellos no eran ajenos a este tipo de problemas, porque trasladaron sus oficinas a sus casas, lo cual originó también inconvenientes en el ámbito familiar.

En segundo lugar, hicieron referencia a la imposibilidad de trabajar al inicio de la pandemia, debido a que ellos dependían de la implementación de los medios tecnológicos tanto del Ministerio Público como del Poder Judicial para poder ejercer la defensa. Esta imposibilidad de ejercer su profesión y satisfacer sus necesidades económicas generó momentos difíciles, por lo que tuvieron que buscar otras opciones laborales para asegurar los ingresos económicos. No obstante, resaltaron también que significó una oportunidad de aprendizaje, en tanto los motivó a autocapacitarse e incrementar sus conocimientos en materia tecnológica como una manera de adaptarse y aceptar la nueva realidad. Asimismo, resaltaron que el aprendizaje de los miembros del Poder Judicial, del Ministerio Público como los abogados litigantes fue progresiva, en tanto se enfrentaron a un nuevo escenario que los obligó a capacitarse gradualmente y responder de manera efectiva y coordinada a los retos propios de la justicia digital.

Asimismo, los entrevistados hicieron referencia a que su adaptación fue rápida, aunque no necesariamente por su preparación, si no por la necesidad de trabajo que durante la pandemia afectó su vida profesional y por ende, sus ingresos económicos. Es así que, al haberse producido una adaptación rápida, hasta cierto punto los procedimientos se hicieron parte de su rutina, por tratarse de cuestiones que algunos entrevistados calificaron como “mecánicas” o “automáticas”. En este contexto, resaltan el manejo de aplicaciones como Meet y WhatsApp para fines de notificación y realización virtual de audiencias.

A pesar de su rápida adaptación, pudimos identificar entre las respuestas de los entrevistados una situación retadora relacionada a la falta inicial de recursos tecnológicos por parte del Poder Judicial y del Ministerio Público, el cual consideraron que perjudicó no solo sus intereses sino también los de sus patrocinados. Por último, se advierte también la falta de confianza en el tratamiento de la información por parte del Ministerio Público y el Poder Judicial.

DISCUSIÓN

De acuerdo con la información proporcionada por la mayoría de nuestros entrevistados litigantes, la implementación de la justicia digital se convirtió en una gran oportunidad para ampliar sus conocimientos y creencias respecto al uso de la tecnología, dado que la justicia digital brinda nuevos instrumentos y mayores opciones para desarrollar su trabajo (por ejemplo, en el campo de la investigación). Al mismo tiempo, encontramos a entrevistados que destacan la labor del Poder Judicial por haber realizado la mayor cantidad de esfuerzos de capacitación e inclusión tecnológica para los operadores jurídicos y los usuarios. Por otro lado, los abogados litigantes manifiestan que el sistema de justicia digital fue incluyente porque permitió la masificación y la inclusión de los operadores de justicia y de los usuarios en el uso de las TIC.

Sin embargo, puede desprenderse de las entrevistas realizadas, que la implementación de la justicia digital no tomó en cuenta la realidad social, económica y geográfica del país. La obligatoriedad del uso del sistema virtual fue generalizada sin tomar en cuenta el grado de conocimiento que tenían los trabajadores respecto a las nuevas tecnologías, lo cual originó no solo problemas operativos, sino también problemas psicológicos en aquellos servidores que se mostraban renuentes al cambio. Asimismo, no se tomó en cuenta que muchas personas no podían acceder al proceso debido a la falta de recursos tecnológicos o a la ubicación de sus hogares, donde muchas veces no se cuenta con servicios de telefonía e internet. Si bien más personas pudieron acceder al proceso, otras quedaron excluidas, haciendo la brecha de uso mucho más grande.

Lo anteriormente expuesto se asemeja a la realidad mexicana, en la cual es necesario reducir las brechas que existen en el uso de tecnologías en los operadores del sistema de justicia, así como disminuir las brechas en el acceso al internet para toda la ciudadanía³⁸. Asimismo, Sanchez Argandoña³⁹ claramente señala que la administración de justicia en el Perú debe ir acorde con los avances de la tecnología, estableciendo que las TICs en la administración de justicia permitirán disminuir las brechas que actualmente existen en la ciudadanía. Ambas realidades, una internacional y otra nacional nos permiten entender que la implementación de la justicia digital únicamente será exitosa cuando las políticas de los responsables de la administración de justicia vayan de la mano con políticas para disminuir la falta de acceso a internet en la población en general. La importancia de la justicia digital podría ser el factor que determine la priorización de la reducción estas brechas de uso y acceso. Solamente así se podría afirmar que la justicia digital es verdaderamente incluyente.

Otro tema relevante resulta ser la preocupación que causan los sistemas de seguridad de la información, por cuanto estos pueden ser fácilmente vulnerados por personas especializadas en el robo de información. Lo anterior, debido a que la información se encuentra almacenada en plataformas que no están diseñadas específicamente para actividades propias de la administración de justicia. Además de ello, la seguridad de la información podría ser vulnerada por los mismos usuarios, ya que a pesar de que estos manejan contraseñas para acceder a los servicios virtuales, esto no es suficiente ya que los usuarios tanto del Poder Judicial como del Ministerio Público no tienen conocimiento sobre las políticas de seguridad de la información, lo cual puede permitir incidentes en la seguridad de la información tales como el acceso no autorizado a las plataformas tecnológicas, violación a las políticas o normas de la seguridad de la información, robo o manipulación de la información, ataques de ingeniería social como phishing, smishing o llamadas falsas. Por otra parte, a pesar de que la pandemia prácticamente obligó a los miembros del Poder Judicial, Ministerio Público y litigantes a utilizar las herramientas digitales y virtuales, aun así estos no tienen un manejo óptimo de todas las herramientas, equipos y dispositivos necesarios para el ejercicio de sus funciones en el ámbito de la justicia digital. Por ello, tal como comenta Quispe Angulo⁴⁰, es necesario que los trabajadores de todos los niveles jerárquicos se integren y adapten al proceso de administración de justicia digital, de manera que puedan contribuir con su adecuado funcionamiento. Recordemos que los recursos tecnológicos son importantes, pero más importantes aún son las personas que los utilizan en el día a día.

Conforme a lo manifestado por los entrevistados, en el Perú aproximadamente desde el año 2018 se mostraron avances en torno a la digitalización de la justicia (Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la Ley del Gobierno Digital); sin embargo, se evidenció que dichos avances no fueron suficientes para enfrentar los retos presentados por la pandemia, los cuales requerían de una respuesta inmediata para asegurar la continuidad de los procesos. Por ejemplo, uno de los patrones identificados fue la falta de una conexión a internet estable, lo que nos permite inferir que independientemente de los esfuerzos realizados a nivel humano, seguimos dependiendo de la adecuada implementación de herramientas

³⁸ Aguirre, Juan. Op. cit.

³⁹ Sánchez, Cosmer. Op. cit.

⁴⁰ Quispe, Carlos. Op. cit.

tecnológicas. Esta situación se asemeja a la realidad colombiana, donde se tuvo avances desde el año 2012 en la implementación de la justicia digital, sin embargo, la misma no fue tomada con la debida seriedad sino hasta la pandemia, la cual motivó el uso obligatorio de los sistemas virtuales⁴¹. Estas circunstancias revelan que, en los países analizados, existieron capacitaciones, así como disposiciones normativas que pretendieron impulsar la implementación de sistemas digitales en la prestación del servicio de justicia, sin embargo, solo una situación de fuerza mayor obligó a que su aplicación inminente se lleve a cabo, manifestando una conducta renuente al cambio.

Otro punto interesante que se desprende de las entrevistas es que la justicia digital se percibe de manera positiva por los entrevistados e incluso refieren que esta debe permanecer incluso después de finalizadas las restricciones debido al COVID-19. Sin embargo, reconocen que ello deberá implementarse en base a lineamientos claros para evitar riesgos y vulneración de derechos. Sin embargo, existen también posiciones contrarias, puesto que se pudo evidenciar que existen algunos entrevistados que apoyan el trabajo virtual desde casa, valorando el desarrollo de esta sin descuidar su hogar, pero existe otro segmento que considera perjudicial la labor remota realizada desde casa, ya que indican que se han incrementado las discusiones familiares, así como reducido el tiempo de calidad con la familia.

Así mismo, nuestros entrevistados consideran positiva la mayor celeridad de las diligencias, lo cual disminuye la carga procesal. No obstante, manifiestan que la administración de justicia digital no debe extenderse a todas las diligencias, debiendo protegerse el principio de inmediación, así como la naturaleza de reserva de algunos procesos penales y laborales principalmente. Este punto de vista coincide con la realidad mexicana, en la cual los profesionales en Derecho reconocen múltiples ventajas y oportunidades de desarrollo del trabajo virtual y el uso de tecnologías, siempre que se pueda garantizar el acceso adecuado al servicio de internet para el desarrollo normal de las labores judiciales⁴². De la misma forma, nuestros entrevistados resaltaron la importancia de una adecuada conexión a internet para cumplir con sus funciones, revelando incluso una total dependencia de este tipo de tecnología. Cabe resaltar que contar con el servicio no es suficiente, puesto que también es necesario que el mismo sea estable y veloz.

De igual manera, conviene destacar en la presente investigación los efectos positivos de la administración de justicia a través de medios tecnológicos que van más allá de la celeridad y reducción de la carga procesal. Es así como las entrevistas revelaron que la justicia digital resulta también beneficiosa para el medio ambiente, en tanto el uso de papel se ha minimizado. Si bien la política que apunta a reducir el uso de papel no es un fenómeno exclusivo de la pandemia, dado que con anterioridad se establecía la posibilidad de realizar trámites virtuales y se promovía la notificación electrónica⁴³, las restricciones respecto al contacto directo obligaron a que los esfuerzos sean mayores para asegurar la continuidad de los procesos y que el uso del papel o documentos impresos ya no sea una opción, reduciendo con ello el impacto ambiental originado por el Estado. Sin embargo, cabe señalar que no todos los trabajadores dominan el manejo de documentación digital en el mismo nivel, motivo por el cual debe evaluarse la implementación y capacitación gradual de los trabajadores, de manera que su adaptación contribuya mucho más a las ventajas de la justicia digital. Así lo señala también Quispe Angulo⁴⁴, al resaltar la necesidad de reenfocar las relaciones entre los trabajadores y la justicia digital desde la perspectiva de los recursos humanos para asegurar una adaptación y aprovechamiento de sus ventajas, las mismas que no solamente apuntan a la administración de justicia si no que buscan generar un impacto positivo en la sociedad.

⁴¹ Osorio, Maritza. Op. cit.

⁴² Aguirre, Juan. Op. cit.

⁴³ Núñez, Julio. Op. cit.

⁴⁴ Quispe, Carlos. Op. cit.

CONCLUSIONES

El propósito de esta investigación fue describir las experiencias y retos de los profesionales en derecho relacionados con la justicia digital en el distrito de Santa Ana durante el año 2020. Con relación a las experiencias, las mismas se caracterizaron por una adaptación progresiva a la justicia digital, la misma que no fue sencilla debido al carácter repentino de la situación y que no todos los operadores jurídicos manejaban aplicaciones o plataformas digitales en la vida diaria con anterioridad a la pandemia. No obstante, resaltan las experiencias positivas en torno a la dinamización de los procesos y al fomento de una justicia no solamente digital, sino también inclusiva. Respecto a los retos, puede señalarse como el problema principal a la falta de preparación de las instituciones para responder a la situación de emergencia que implicó la virtualización de los actos propios de la administración de justicia. Si bien con el correr de los meses las instituciones se fueron adaptando a la nueva realidad, las etapas iniciales de incertidumbre afectaron a los profesionales en Derecho a nivel personal, profesional y económico. Es importante indicar que tanto los retos como las experiencias fueron tomadas por los profesionales como una oportunidad de aprendizaje que es percibida de manera positiva, motivo por el cual los entrevistados se encuentran a favor de la continuidad de la justicia digital, siempre que ésta sea adecuadamente implementada.

La investigación tuvo como propósito determinar las experiencias y retos de los trabajadores del Poder Judicial con relación a la digitalización de la justicia en el distrito de Santa Ana durante el primer año de la pandemia por COVID-19. Con base en las entrevistas realizadas, se puede concluir que los trabajadores del poder judicial tuvieron experiencias positivas en cuanto al manejo de TICS, principalmente gracias a la capacitación recibida por el Poder Judicial, las cuales contribuyeron a esclarecer la etapa inicial de confusión que se dio en la pandemia. Respecto a los retos, los trabajadores del Poder Judicial tuvieron que superar diversas situaciones relacionadas al incremento de la carga laboral y el desempeño de sus funciones de manera remota así como los efectos de dicha forma de trabajo en el ámbito familiar. Este conocimiento evidencia la necesidad de regular el trabajo virtual, así como la importancia de la capacitación para enfrentar los retos de la justicia digital entre los operadores jurídicos.

La investigación tuvo como propósito identificar las experiencias y retos que enfrentaron los trabajadores del Ministerio Público del distrito de Santa Ana durante la transición a la justicia digital en el año 2020. Al respecto, la investigación nos permitió identificar que las experiencias se caracterizaron por ser positivas, toda vez que la justicia digital permitió que los miembros del Ministerio Público realizaran sus funciones de manera más rápida y sencilla gracias a la tecnología. No obstante, los principales retos de los trabajadores fueron la adaptación repentina y en condiciones desiguales para los trabajadores, así como la imposibilidad de realizar la labor investigativa a través de medios virtuales, dada la naturaleza de su función. Se determina que, si bien la justicia digital forma parte de una experiencia positiva a la que los miembros del Ministerio Público se vienen integrando, los mismos han hallado en los retos planteados una forma de lograr su crecimiento personal y profesional. Futuras investigaciones deben indagar en las necesidades particulares que presentan quienes integran el Ministerio Público, puesto que sus labores no se pueden virtualizar en su totalidad y debe garantizarse en todo momento el respeto de los derechos fundamentales de los involucrados en una investigación.

Respecto a las experiencias y retos de los abogados litigantes y la justicia digital en el distrito de Santa Ana durante el año 2020, se determinó que las experiencias fueron positivas en tanto los entrevistados revelaron que la virtualidad permitió el cumplimiento de principios procesales (como los de celeridad y tutela jurisdiccional efectiva). Por otra parte, sus experiencias en torno a la justicia digital les permitieron desarrollarse personal y profesionalmente, debido a que al inicio de la pandemia tuvieron que adaptarse rápidamente a las nuevas necesidades de la justicia virtual, lo cual implicó el aprendizaje y refuerzo de conocimientos previos en torno al uso de TICS. Sin embargo, también experimentaron

situaciones negativas en el ámbito familiar que condicionaron la manera en la que realizaron su trabajo. Con relación a los retos, los abogados litigantes tuvieron que enfrentarse a la reducción de sus ingresos económicos debido a la imposibilidad de trabajar. Considerando que su trabajo dependía directamente de las políticas adoptadas tanto a nivel del Ministerio Público como del Poder Judicial, las etapas iniciales de la pandemia se caracterizaron por la incertidumbre y la búsqueda de nuevas fuentes de ingreso. Estos resultados evidencian la relación de dependencia que existe entre los abogados litigantes y el Estado, así como el impacto económico que causó la falta de capacitación o respuesta de las entidades encargadas de la investigación de delitos, así como de la administración de justicia.

REFERENCIAS

Aguirre Quezada, Juan Pablo. «Justicia digital: propuestas de innovación». *Mirada Legislativa*, n.º 198 (2021): 1-12.

Álvarez Casallas, Leonardo. «Justicia Electrónica». *Revista Digital de Derecho Administrativo*, n.º 4 (2010): 43-56. <https://www.redalyc.org/pdf/5038/503856219003.pdf>.

Aspis, Analía. «Las TICs y el Rol de la Justicia en Latinoamérica». *Derecho & Sociedad*, n.º 35 (2010): 327-340.

Bustamante Rúa, Mónica María, y Jorge Iván Marín Tapiero. «Justicia digital, acceso a internet y protección de datos personales». *Revista Internacional de Derecho*, n.º 2, (2021): 5-22.

Cediel Borrero, Juan Camilo. «El Derecho de Internet. Estructuración del acceso a internet como derecho -Nuevas perspectivas-». Tesis de Maestría, Universitat Pompeu Fabra, 2021. <https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/48459/TFMDret2021CedielDere.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Colmenares Uribe, Carlos Alberto. «El Proceso Civil en la Justicia Digital». En *Constitución y justicia digital*, coord. por Débora Guerra Moreno, 21-46. Bogotá: Grupo Editorial Ibañez, 2021.

Gómez Córdova, Évony, Gloria Celeste Montoya de la Iglesia, Josselyn Maguiña Padilla, y Bélgica Salvatierra Leandro. «Acceso sostenible al internet y a las tecnologías: Experiencia y tareas pendientes en el sector Educación en el estado de emergencia nacional». En *Defensoría del Pueblo*, coord. por Lissette Vásquez Noblecilla. Lima, 2021.

Gobierno del Perú. «Declaratoria de Emergencia Nacional». Plataforma digital única del Estado Peruano, 22 de Julio de 2020. <https://www.gob.pe/institucion/mtc/informes-publicaciones/850246-declaratoria-de-emergencia-nacional>.

González Caballero, Conrado Javier, y Álvaro Gimeno Ruiz. «La era de la justicia digital y las nuevas tecnologías en la Administración de Justicia», *Revista Acta Judicial*, n.º 1, (2018): 72-88.

Jaramillo Paredes, Marcel Andrés. «El derecho humano al acceso a Internet Lineamientos de política pública con enfoque de derechos humanos para su garantía efectiva en Ecuador». Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, 2020. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7563/1/T3283-MDHEE-Jaramillo-El%20derecho.pdf>.

Londoño Sepúlveda, Néstor Raúl. «El uso de las TIC en el proceso judicial: una propuesta de justicia en línea», *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, vol. 40, n.º 112, (2010): 123-142.

Macías Barrezueta, Martha Floricelda, Daniel Vicente Cadena Macías, José Denys Macías Macías, y Luis Antonio Espinoza Bravo. «Administración de Justicia en Formato Digital en Tiempos de Pandemia», *Revista Científica Dominio de Ciencias*, vol. 8, n.º 1, (2022): 68-84. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2479>.

Matallana Ruiz, Roberto. «Desafíos y oportunidades de la justicia digital en el ámbito laboral», *Revista de Derecho Procesal del Trabajo*, vol. 2, n.º 2, (2020): 59-76. <https://doi.org/10.47308/rdpt.v2i2.4>.

Núñez Ponce, Julio. «Innovación digital en el Poder Judicial en el Perú: Aplicación de las nuevas tecnologías transformadoras y disruptivas», *Revista Iberoamericana de Derecho Informático*, vol. 2, n.º 11, (2021): 51-66.

Osorio Gutiérrez, Maritza. «Hacia la justicia virtual tomando como punto de partida la pandemia por Covid-19», *Revista Jurídica Erg@omnes*, vol. 13, n.º 1, (2021): 52-78.

Pérez Luño, Antonio-Enrique. «Internet y el Derecho», *Informatica e diritto*, vol. 6, n.º 1, (1997): 7-20.

Prince Torres, Ángel Carmelo. «El acceso a Internet como derecho fundamental: perspectivas internacionales», *Revista Jurídica & Derecho*, vol. 3, n.º 1, (1997): 1-19.

Quispe Angulo, Carlos Alberto. «El expediente digital y su incidencia en la Administración de Justicia en el Perú». Tesis de Bachillerato, Universidad Señor de Sipán, 2018. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5100/Quispe%20Angulo%2c%20Carlos%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Sacoto Romo, María Carolina, y Juan Manuel Cordero Moscoso. «E-justicia en Ecuador: inclusión de las TIC en la administración de justicia», *Foro: Revista de Derecho*, vol. 36, (2021): 91-110. <https://doi.org/10.32719/26312484.2021.36.5>.

Sagüés, Néstor Pedro. «Justicia digital y derechos fundamentales». En *Constitución y justicia digital*, coord. por Débora Guerra Moreno, 47-58. Bogotá: Grupo Editorial Ibáñez, 2021.

Sánchez Argandoña, Cosmer Mijail. «Las audiencias virtuales en tiempos del COVID: Hacia una igualdad tecnológica». Trabajo Académico de Segunda Especialidad, Pontificia Universidad Católica del Perú, 2021. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20429/SANCHEZ_ARGANDO%c3%91A_COSMER_MIJAIL%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Vega Pérez, Lubdy, y Luz Amparo Reyes Cañas. «Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta», *Revista Interfaces*, vol. 1, n.º 1, (2018): 47-65. <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/interfaces/article/view/3675/3069>.