

Revista Oficial del Poder Judicial

ÓRGANO DE INVESTIGACIÓN DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

Vol. 12, n.º 14, julio-diciembre, 2020, 171-207

ISSN versión impresa: 1997-6682

ISSN versión *online*: 2663-9130

DOI: <https://doi.org/10.35292/ropj.v12i14.298>

Elementos de la jurisdicción del futuro: una experiencia web, una propuesta y una visión

Elements of the jurisdiction of the future:
a web experience, a proposal and a vision



JAVIER EDUARDO JIMÉNEZ VIVAS
Corte Superior de Justicia de Lima Este
(Lima, Perú)

Contacto: jjimenezui@pj.gob.pe
<https://orcid.org/0000-0001-7972-2804>

RESUMEN

Las herramientas de internet influyen cada día más en la sociedad, en el derecho y en la función jurisdiccional (aún más en el contexto de pandemia por el SARS-CoV-2). La influencia de la primera generación web fue contundente, pero la segunda generación ofrece ventajas y especificaciones aún no advertidas ni valoradas a futuro, pese a su potencial para producir valor público y construir una nueva relación entre justicia y sociedad. En ese sentido, en el presente artículo explicaremos la propuesta de transformación digital acontecida entre los años 2017 y 2020 (fundamento,

finalidad y proyección) y expondremos nuestra visión a futuro de la transformación organizacional, digital y social.

Palabras clave: función jurisdiccional, internet, valor público, futuro, nueva relación justicia-sociedad.

ABSTRACT

The tools of the internet are increasingly influencing society, law and the jurisdictional function (even more so in the context of the SARS-CoV-2 pandemic). The impact of the first web generation was overwhelming, but the second generation offers advantages and specifications which it seems will not be detected or appreciated in the future, despite its potential to produce public value and to build a new relationship between justice and society. In this sense, this article explains the proposed digital transformation that has taken place between 2017 and 2020 (basis, purpose, and projection). Finally, we will set out our vision for the future of organizational, digital, and social transformation.

Key words: judiciary function, internet, public value, future, new justice-society relationship.

Recibido: **07/11/2020** Aceptado: **13/11/2020**

1. IDEAS PRELIMINARES

Tras casi doscientos años de independencia inició el proceso de la interoperabilidad del Estado con una Ley del Gobierno Digital y otros instrumentos. En sede jurisdiccional el expediente judicial electrónico (EJE) encontró sus primeros espacios, mientras la forma de comunicación oral de los actos procesales continuó abriéndose camino. Y ocurrió: el virus SARS-CoV-2 apareció, traspasó fronteras, golpeó nuestras economías, causó desempleo, puso en jaque los sistemas sanitarios y reclamó muchas vidas.

También tocó las puertas de las sedes judiciales, las que respondieron cerrándose inmediatamente. El espacio reducido apenas a algo más que nuestros domicilios y el tiempo exigiendo una total nueva gestión, como en la física astral, parecían confundirse: ¿qué hacer?

Desde sus inicios, el derecho ha servido para ordenar las conductas, los valores y las normas de los seres humanos en sociedad; ha sido un instrumento de dirección, ordenación y control social que se ha transformado a través de la historia. ¿Estamos acaso ante el inicio de otra transformación —esta vez necesaria, imperiosa y sorpresiva— de la sociedad y del derecho?

Muchas ideas y alternativas, como tantas voces y opiniones, surgieron desde todas partes, circulando en los medios periodísticos y en las redes a una velocidad que hacía imposible situarlas en una única agenda seria. El consenso social se concentró en algunas pocas ideas: la necesidad de reforzar los hábitos de limpieza, el distanciamiento social, el cierre de toda instalación o medio capaz de servir al contagio, la asistencia económica de amplios sectores de la sociedad, la migración agresiva de muchas actividades hacia la internet (información, comunicación, educación, compraventas, etc.). ¿Cuál sería el futuro de la función jurisdiccional en ese nuevo entorno?

Por muchas razones de diverso tipo, el camino hacia el desarrollo de una gobernanza tecnológica en nuestras instituciones ha transitado con lentitud. No estábamos preparados para el nuevo escenario como personas ni como organización. No sabíamos la distancia ni la altura, pero teníamos que dar el salto: el potenciamiento de algunos aspectos del expediente judicial electrónico, el trabajo remoto y determinadas herramientas informáticas llenaron el nuevo horizonte. Una vez más, ciencia, tecnología, sociedad y derecho refundaron sus lazos, ya inescindibles. En la actualidad, se han dado importantes pasos —ninguno definitivo

ni totalmente seguro—, que significan un paulatino despertar y reaccionar de la función jurisdiccional. La nueva etapa de la función jurisdiccional tiene como premisa un nuevo ideario, pero una idea es la más importante: en adelante, todo proceder, decisión y acción respecto de esta función se cumplirán mediante la tecnología, a la cual ha quedado unida en matrimonio indisoluble.

¿Cuáles son las condiciones tecnológicas de esta unión?, ¿cuáles los recursos que articularán y regularán esta comunión en el futuro servicio de justicia a nuestra sociedad?, ¿existen riesgos y zonas oscuras? Su conocimiento y comprensión, importantes para la función jurisdiccional, son ahora vitales para la construcción de un mejor futuro y de una renovada relación con la sociedad. En su presentación y explicación se concentra el presente trabajo.

2. CIENCIA, TECNOLOGÍA E INTERNET

La ciencia es el conjunto de conocimientos que el ser humano adquirió desde sus inicios como especie, que ha madurado a lo largo de los siglos y en las distintas civilizaciones. Dicho conocimiento —generado por el azar, la curiosidad, la creatividad, la investigación, la experimentación y la necesidad— es luego ordenado y clasificado de acuerdo con diversos criterios, así como sometido a posteriores revisiones y cuestionamientos. La teoría resultante es llevada a la práctica para atender a las necesidades de la realidad, lo que genera nueva información que retorna. La ciencia es una realidad dinámica: es el producto de la suma, estudio, aplicación y mutua renovación de la teoría y de la práctica (Jiménez, 2019, pp. 302-303).

La ciencia nunca se aplicó directamente, sino que lo hizo a través de la tecnología. El trabajo lítico, el control del fuego, la puela, la rueda, la escritura, la pólvora, la imprenta, la electricidad, etc., han

realizado la ciencia en la práctica y la han retroalimentado¹. Ese rol ha sido asumido actualmente por la internet (Jiménez, 2019, p. 303).

Podemos identificar cuatro tipos de tecnologías. La primera aumenta nuestra fuerza o resistencia física, destreza y capacidad de recuperación; son ejemplos el arado, la aguja de zurcir, el avión de combate. Un segundo grupo extiende el alcance o la sensibilidad de nuestros sentidos; encontramos aquí al microscopio y al amplificador. El tercer grupo de tecnologías nos permite remodelar la naturaleza para que sirva mejor a la satisfacción de nuestras necesidades o deseos; es el caso del embalse hidráulico, la píldora anticonceptiva o el maíz genéticamente modificado. En el cuarto grupo figuran las herramientas que nos sirven para ampliar nuestra capacidad mental, para encontrar y clasificar la información, para formular y articular ideas, para compartir métodos y conocimientos, para tomar medidas y realizar cálculos o para ampliar la capacidad de nuestra memoria; por ejemplo, están el ábaco, el sextante, el globo terráqueo, el libro, la máquina de escribir, la escuela, la biblioteca, la computadora o la internet (Carr, 2016, pp. 61-62).

La internet, al parecer, tuvo su origen el 29 de octubre de 1969, cuando la agencia Arpanet del Departamento de Defensa de los Estados Unidos² envió un mensaje entre dos computadoras a través de la red telefónica. En Lima, la primera conexión entre dos computadoras la hizo la Red Científica Peruana (RCP) el 1 de diciembre de 1991 (Manrique, 2016, p. 33).

Como producto de la ciencia y como desarrollo de la tecnología, el avance de la red de internet —cada vez más fluido y rápido— permite identificar algunos hitos importantes, no excluyentes

1 Solo a manera de ejemplo, la aparición de la escritura (cuneiforme en Mesopotamia y jeroglífica en Egipto) permitió el nacimiento de la historia.

2 Arpanet (siglas del inglés Advanced Research Projects Agency Network).

entre sí, sino más bien agregados, alineados e interconectados. Estos momentos han caracterizado a la red en modos y aspectos específicos, que han servido para redibujar a la sociedad a su paso y para reinterpretar las diversas disciplinas sociales, entre estas, el derecho. ¿Y la función jurisdiccional? Todos sabemos que esta debe cambiar y que, en efecto, lo está haciendo, pero ¿advertimos hasta qué punto debe ocurrir esta transformación?, ¿nuestra cultura organizacional, nuestro estilo gerencial y manejo de la información permanecerán indemnes?, ¿imaginamos el nuevo escenario? Veamos cuáles son esos hitos o generaciones en la historia de la red de internet, cómo se originaron y en qué consisten. Todo ello permitirá luego evaluar cómo afectan al derecho y de qué manera impactarán a la función jurisdiccional del futuro³.

3. PRIMERA GENERACIÓN DE LA RED

El carácter intersubjetivo de la ciencia, su necesidad de ser transmitida para su empleo, su aprendizaje y su protección han estado en la base del desarrollo de la tecnología, que ha servido para viabilizar a la ciencia. Por tal motivo, ciencia y tecnología siempre estuvieron vinculadas a la comunicación, la cual, a su vez, ha recibido una fuerte influencia del desarrollo tecnológico.

No debemos pensar en la tecnología de la comunicación solo a partir de los aparatos técnicos proporcionados por la informática. Por ejemplo, una importante tecnología de la comunicación inventada por el ser humano fue la escritura, la cual permitió

3 Las «generaciones web», identificadas por distintos especialistas, hasta el día de hoy son cinco. En este trabajo desarrollamos solo las dos primeras por ser aquellas las que ya han marcado una influencia en la sociedad, en el derecho y también en la función jurisdiccional, sobre todo en su futuro. Acerca de las otras, consultar nuestro trabajo: «Las generaciones de la red internet frente al derecho y a la sociedad» (2019).

separar el momento de la elaboración y transmisión del mensaje del momento de la recepción del mismo (Manetti y Fabris, 2011, p. 238)⁴.

El desarrollo de las tecnologías de la comunicación se ha producido en dos sentidos. Por un lado, busca perfeccionar el soporte del registro de la información permitiendo una comunicación diferida tanto en el tiempo como en el espacio. Por otro lado, apunta a recuperar la unidad del tiempo ante la diversidad del espacio, lo que propicia el fenómeno de la comunicación en «tiempo real», que consiste en la inmediatez no solo entre la enunciación y la recepción de la información, sino también entre dicha recepción y la posibilidad de réplica del destinatario (Manetti y Fabris, 2011, p. 239).

Lo anterior nos permite presentar a la web 1.0 o web informativa. Esta se caracteriza por albergar y permitir la interacción con documentos exclusivamente de lectura. Plantea un discurso lineal, de emisor a receptor, colocando a los usuarios en el rol de lectores consumidores. Proporciona información producida por otro, como síntesis de ideas, artículos, libros de texto, videos y otros, a un receptor pasivo (Mosches y Volfzon, 2015, p. 11).

La principal herramienta de la web 1.0 es la página web, o espacio a través del cual cualquier sujeto (Estado, empresa, institución, investigadores, políticos, etc.) puede compartir información a partir de criterios de clasificación, de especialización y ordenación, con un público objetivo (prosélitos, feligresía, profesionales, estudiantes, clientes, etc.), sin perjuicio de su acceso universal (Jiménez, 2018b,

4 Realizamos una traducción libre para todas las citas de Manetti y Fabris (2011) a partir el texto original en italiano. Los autores citados señalan a la escritura como la primera tecnología de la información creada por el ser humano. Nosotros preferimos considerarla como una de las tecnologías con mayor trascendencia en general y respecto de la comunicación en específico.

p. 143). Otro elemento es el correo electrónico, que revolucionó la mensajería, la volvió mucho más directa al permitir adjuntar diversos tipos de información, como textos, audios, videos, etc. Con todo ello, venció a las distancias y al tiempo, que limitaban en algún grado a todas las formas anteriores de comunicación (Jiménez, 2018b, p. 143).

Actualmente, el Poder Judicial emplea la web 1.0 mediante su portal web principal y las páginas web de todas las cortes superiores. También lo hace a través de su correo institucional. Podemos considerar dentro de ese entorno web a los portales de las demás instituciones estatales integrantes del sistema de justicia (Ministerio de Justicia, Ministerio Público, Tribunal Constitucional, etc.).

4. SEGUNDA GENERACIÓN DE LA RED

La situación descrita cambió a finales del siglo XX y en la primera década del nuevo milenio. La difusión de nuevas tecnologías generó un nuevo concepto del «compartir digital» gracias a la capacidad de interacción cada vez mayor. Asimismo, se gestaron medios de comunicación digital que permitieron a los usuarios generar y compartir contenidos mediante una suscripción o adhesión a una red social (Rimedio, 2017, p. 57)⁵. El mundo de la web 2.0 se caracteriza por basarse en sistemas de gestión de contenidos, tarea en la que los mismos usuarios asumen un rol protagónico gracias al empleo de herramientas simples (Mosches y Volfzon, 2015, p. 14).

Debemos el término web 2.0 a Dale Dougherty y Craig Cline (2004). En resumidas cuentas, se trata de un conjunto de iniciativas dirigidas a cambiar el entorno antes descrito por uno más dinámico, en continua actualización debido al alto nivel de

5 Realizamos una traducción libre para todas las citas de Rimedio (2017) a partir del texto original en italiano.

interacción de los usuarios. Más que un cambio tecnológico se trata de un cambio de actitud de estos, apoyado en el despliegue de un impresionante arsenal de aplicaciones disponibles en red, las cuales permiten compartir información a gran escala y han generado proyectos de la envergadura de Facebook, Twitter, Instagram, Wikipedia, Youtube o los entornos de almacenamiento y gestión de blogs (Manrique, 2016, p. 167).

La web 2.0 implica un cambio tecnológico, pero también uno conceptual. Es una nueva forma de usar la tecnología, con predominio del componente social (Tourinho, 2014, p. 18). No se trata de mejorar el soporte del registro de la información, sino que busca recuperar la unidad del tiempo ante la diversidad del espacio, apostando por la comunicación en tiempo real, por la casi instantaneidad entre la enunciación y la recepción de la información, como entre dicha recepción y la posibilidad de réplica del destinatario, y todo ello con contenidos generados por los propios usuarios de la red (Jiménez, 2019, p. 307).

A diferencia de la web 1.0, que es un mundo virtual, la web 2.0 es más bien una realidad paralela, en la cual se busca información creada por los servidores y por otros usuarios, pero también se aportan los propios contenidos y se aprende a generar y a compartir otros nuevos. La variedad, cantidad e incremento de la información disponible y de sus fuentes, transforma la manera en que la sociedad se comunica, pues se constituye en un nuevo ámbito o entorno de socialización, en el cual lo que se aprende, los valores, las sensaciones y los criterios son expuestos, compartidos y cuestionados de manera permanente (Jiménez, 2019, p. 307).

El Poder Judicial también emplea elementos de la web 2.0., concretamente Facebook, Twitter, Youtube y WhatsApp (la que, en diferentes medidas y nichos, se desenvuelve como red social). Sin embargo, el empleo que se hace es lineal; es decir, el Poder Judicial interviene en cada una de estas redes de manera independiente y

paralela. No nos referimos a alguna imposibilidad de utilizar más de una o que no se pueda transitar entre estas, sino a su empleo bajo la mera condición de «usuario» sin generar algún valor producto de la combinación en puntos de equilibrio distintos a los de los servidores de cada red social. Dicho de otra manera, las finalidades organizacionales no alcanzan a conformar nuevas finalidades conjuntas para las redes (no se plantea un escalamiento finalista). Solo se busca transparencia, pero no basta porque se puede hacer mucho más. Sobre estas ideas volveremos luego.

5. LA RED INTERNET COMO FENÓMENO SOCIAL

La red internet ha transformado a la sociedad y al ser humano en más de una ocasión. Otra forma de ver a las generaciones de la web es esta: cada una ha sido, es o será la inserción de un nuevo conjunto de elementos y características en el entramado social. Las generaciones de la internet no son excluyentes de las anteriores, todo lo contrario, cada una representa una adición a lo previamente existente. En ese sentido, los cambios generados por la internet constituyen una sola, gran y permanente transformación, pero podemos identificar lo aportado por cada generación (Jiménez, 2019, p. 310)⁶.

La web informativa llevó a nuestra sociedad al primer mundo virtual. Tecnológicamente, estábamos ante una revolución en el soporte del registro de la información, lo que posibilitaba una comunicación diferida tanto en el tiempo como en el espacio; también permitía recuperar la unidad del tiempo ante la diversidad del espacio. Junto a la capacidad de almacenar muchos más datos, surgió aquella de comunicar todo ese bagaje en tiempo real. El ser humano transformó su manera de informarse: los clásicos medios

6 Ver nota al pie n.º 3.

de comunicación (prensa escrita, radio, televisión) fueron superados por las páginas web, que permiten acceder a cualquier información de manera rápida, desde casi cualquier lugar, leyéndola, oyendo audios o visualizando fotos y videos. La posibilidad de disponer de distintos tipos de archivos (texto, hojas de cálculo, audio, video, etc.) en poco o mínimo tiempo y sin costos de traslado daban a la web una ventaja incontestable (Jiménez, 2019, p. 310).

La web colaborativa permitió diferenciar los *social media* y los *social network*. Los primeros representan a aquellas plataformas informáticas utilizadas por las personas que se inscriben en estas, en las que se les permite compartir contenidos. Los segundos son aquellas relaciones establecidas para compartir información entre personas pertenecientes a determinados grupos u organizaciones. Mientras *social media* es un término tecnológico, *social network* es un vocablo de ciencias humanas (Rimedio, 2017, p. 58). El primer paso consiste en la inscripción en los grupos; el segundo, en la observación de la actividad ajena a fin de comentarla con acuerdo o disenso; el tercer paso consiste en permitir la participación de los demás en la propia vida, en las publicaciones de aquello que se esté pensando o haciendo; finalmente, está la posibilidad de dialogar mediante chats privados o grupales (Rimedio, 2017, pp. 58-59).

Siguiendo con nuestro tema, en la segunda década del siglo XX comenzó a difundirse el interés hacia aquellas capacidades que no se referían directamente a la producción de bienes y servicios, sino a las competencias orientadas a las relaciones, a la comprensión del ambiente de trabajo y a la gestión de las personas. Las primeras fueron llamadas *hard skills* o competencias específicas para un trabajo, relacionadas con conocimientos y habilidades adquiridos a través de estructuras educativas para desarrollar una determinada tarea. Dichas habilidades se caracterizan por ser fácilmente cuantificables, observables y medibles. Las segundas se denominaron *soft skills* o competencias transversales no

relacionadas con trabajos específicos, pero sí con los comportamientos en parte innatos y en parte adquiridos para desarrollar diversas tareas, difícilmente cuantificables, observables y medibles (Xhaet y Derchi, 2018, pp. 9-10)⁷.

Pero existe un tercer tipo de competencias: los conocimientos y habilidades sin los cuales es difícil vivir junto a las demás personas, pues sin ellos una persona difícilmente encontrará un trabajo. Son competencias de base, caracterizadas por variar de acuerdo con el tiempo y el contexto. Un ejemplo es la escritura, que en sus inicios fue una *hard skill* reservada solo para una élite intelectual (escribas, sacerdotes, amanuenses, etc.); sin embargo, con el transcurso del tiempo se tornó en una *soft skill*, pues se volvió transversal al aplicarse cada vez a más actividades. Actualmente, la escritura es una competencia de base, pues, si bien no basta para que alguien asegure su empleo, se da por sentado que la posee: es un punto de partida obvio y necesario. Las competencias digitales están recorriendo un camino similar a la escritura. Iniciadas como *hard skills*, propias de una vanguardia de técnicos, se han transformado en *soft skills*, y actualmente en competencias de base (Xhaet y Derchi, 2018, pp. 58-60).

En la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, realizada en Ginebra en 2004, se elaboró la «Declaración de principios. Construir la sociedad de la información: un desafío global para el nuevo milenio», en cuyo numeral 8 se señala que:

[Los países participantes] reconocemos que la educación, el conocimiento, la información y la comunicación son esenciales para el progreso, la iniciativa y el bienestar de los seres humanos. Es más, las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) tienen inmensas repercusiones en prácticamente todos los aspectos de

7 Realizamos una traducción libre para todas las citas de Xhaet y Derchi (2018) a partir del texto original en italiano.

nuestras vidas. [...] La capacidad de las TIC para reducir muchos obstáculos tradicionales, especialmente de tiempo y la distancia, posibilitan, por primera vez en la historia, el uso potencial de estas tecnologías en beneficio de millones de personas en todo el mundo.

En adición a lo recién expuesto, recomendamos el empleo consciente y responsable de la web. En efecto, la internet es un instrumento que sirve para muchas cosas, pero no es la vida real: se trata de un mundo virtual o paralelo por aprovechar, no uno que nos deba privar de rasgos básicos de socialización y humanidad, o que nos aleje de nuestras familias o de nuestro yo biológico y ético. Sobre esto, cabe puntualizar que la ética se reactualiza en la red: la tecnología está al servicio de la sociedad y del ser humano dentro de un necesario entorno ético, fuera del cual pueden surgir diversos peligros.

¿Qué tanta influencia de la web podemos identificar hasta hoy en el trabajo de los abogados y de los jueces? Sigamos.

6. LA RED INTERNET COMO FENÓMENO JURÍDICO Y JURISDICCIONAL

Actualmente, todas las firmas de abogados, los departamentos legales, las asesorías jurídicas y las dependencias del Estado utilizan a diario la red Internet para consultar normas jurídicas y jurisprudencia, compartir su información en las redes sociales, recibir notificaciones electrónicas y utilizar firmas digitales. Todo ello se enmarca dentro de un proceso de cambio que ya lleva varios años, pero cuya máxima intensidad aún no conocemos, pues aún no llega.

Un fácil ejemplo lo encontramos en el mercado de trabajo. La inicial transformación de los profesionales del rubro tecnológico ha alcanzado también a los de otras áreas del conocimiento, incluidos los abogados. Una zona fronteriza ha surgido entre tecnología y

el derecho, que, cual gran agujero negro, transforma todo lo que ingresa en ella, pues exige nuevas competencias a los abogados. Dicha área, en franco crecimiento y diversificación, ha generado nuevos ámbitos iusinformáticos como el Legaltech, Ciber Law, Legal Design, Legal Operations, por poner algunos ejemplos.

¿Esta transformación del quehacer jurídico también alcanza a la función jurisdiccional y a los jueces? La respuesta es mucho más contundente y variada de lo que podemos preliminarmente imaginar.

En la VII Cumbre Iberoamericana de Presidentes de Cortes Supremas y Tribunales Supremos de Justicia se aprobó la «Carta de derechos de las personas ante la justicia en el espacio judicial iberoamericano» (2002). En el numeral 4 de esta carta se reconoce que: «Todas las personas tienen derecho a conocer el contenido actualizado de las leyes de su Estado y de la normativa internacional mediante un sistema electrónico de datos fácilmente accesible». Y en el segundo párrafo de su numeral 18 se dispone que: «Se implantarán sistemas para posibilitar las quejas y sugerencias de las personas sobre el funcionamiento de los órganos judiciales. Se implantarán sistemas para garantizar el ejercicio de este derecho por vía telemática».

En el Perú, el miércoles 27 de julio de 2011 fue publicado el Decreto Supremo n.º 066-2011-PCM, en el que se aprobó el «Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú. La Agenda Digital Peruana 2.0». Dicho plan se estructura en ocho objetivos, cada uno con varias estrategias. Por ejemplo, el objetivo 3 busca: «Garantizar mejores oportunidades de uso y apropiación de las TIC que aseguren la inclusión social, el acceso a servicios sociales que permitan el ejercicio pleno de la ciudadanía y el desarrollo humano en pleno cumplimiento de las metas del milenio», y contiene como estrategia 2: «Fortalecer el acceso a la información y los servicios de Justicia mediante el uso intensivo de las TIC».

El jueves 13 de septiembre de 2018 fue publicado el Decreto Legislativo n.º 1412, con el que se aprobó la Ley de Gobierno Digital. Sus finalidades, según su artículo 4, son: «4.1 Mejorar la prestación y acceso de servicios digitales en condiciones interoperables, seguras, disponibles, escalables, ágiles, accesibles y que faciliten la transparencia para el ciudadano y personas en general» y «4.2 Promover la colaboración entre las entidades de la Administración Pública, así como la participación de ciudadanos y otros interesados para el desarrollo del gobierno digital y sociedad del conocimiento».

Entonces, en el ejercicio de sus funciones, los jueces pueden explorar la red internet en su doble calidad de ciudadanos y de sujetos prestadores del servicio público de justicia. Esto es reafirmado en las 100 Reglas de Brasilia (2008), en cuya regla n.º 51 se señala: «Se promoverán las condiciones destinadas a garantizar que la persona en condición de vulnerabilidad sea debidamente informada sobre los aspectos relevantes de su intervención en el proceso judicial, en forma adaptada a las circunstancias de su vulnerabilidad». Se trata de garantizar el derecho a la información de tales personas, al menos en cuanto a los aspectos más importantes de su intervención; es un estándar que puede ser objeto de mejoras o especificaciones. Más adelante, en la regla n.º 55 se señala que: «resultan destacables las ventajas derivadas de la utilización de las nuevas tecnologías para posibilitar la adaptación a la concreta situación de vulnerabilidad». Actualmente, al terminar la segunda década del siglo XXI, no es prudente renunciar a tales recursos.

Entonces, las 100 Reglas de Brasilia empoderan a los jueces para que, dentro de sus facultades, implementen y brinden facilidades a las personas en condición de vulnerabilidad, de acuerdo con las características de cada caso y empleando los recursos con los que cuentan. Por otro lado, siendo la información un derecho

de toda persona en tales condiciones, puede facilitarse su entrega mediante el empleo de nuevas tecnologías de la información, siempre que resulten aptas para las personas vulnerables. De este modo, los jueces pueden recurrir al uso de elementos de la web 1.0 como también de la web 2.0 que se encuentren a su alcance.

No nos equivoquemos. Las redes sociales no son un espacio solo para jóvenes, para personas que publican su vida entera, algo banal o un pasatiempo. Ninguna tecnología es buena o mala: solo es útil a los fines de las personas que se sirven de esta. En ese sentido, las redes sociales pueden servir tanto a las intenciones más irresponsables como a fines realmente positivos. Queda claro que suscribimos lo segundo. Un mayor conocimiento de las diferentes configuraciones posibles nos permitirá destinar las redes a finalidades importantes, además de guardar las debidas seguridades. No existen mitos en este aspecto.

A propósito de ello, la Comisión Iberoamericana de Ética Judicial (2015)⁸ resolvió una consulta de la Suprema Corte de Costa Rica sobre el empleo ético de las redes sociales por parte de los jueces, y concluyó que:

1. Los jueces tienen los derechos que asisten a todas las personas, pero esos derechos pueden ser restringidos en resguardo de la función jurisdiccional.
2. Las redes sociales no están expresamente contempladas en CE ni puede entenderse que están en sí mismas prohibidas. Sin embargo, al ser un instrumento de comunicación que permite transmitir contenidos, no deben estos vulnerar los principios consagrados en la CE.

8 Esta comisión fue creada por el artículo 83 del Código Iberoamericano de Ética Judicial, reformado el 2 de abril de 2014, en la XVII Reunión Plenaria de la Cumbre Judicial Iberoamericana, efectuada en Santiago de Chile.

3. El uso de las redes sociales de manera adecuada, se constituye en un elemento útil para la difusión de propósitos institucionales y personales legítimos; siempre que el juez se ajuste a los deberes previstos en el CE.
4. El juez que se incorpora a una red social no solamente debe evitar manifestaciones que importen incumplimiento de los deberes previstos en el CE, sino que debe evaluar la posibilidad de que sus manifestaciones queden fuera de su capacidad de disposición y sean manipuladas fuera del plan de comunicación originalmente previsto.

Entonces, no digamos más que el empleo de la internet y los emprendimientos web «no son temas para jueces». Tampoco digamos que hace falta «cambiarnos el chip», pues no somos computadoras, sino seres humanos que brindan un servicio a otras personas. Lo que necesitamos, como jueces, es asumir el nuevo rol que la ciencia, la tecnología y nuestro tiempo nos imponen. La noción del juez de su expediente, de su oficina, aquel que del derecho sustancial viajaba al derecho procesal de ida y de vuelta debe ir quedando en el pasado. El siglo XXI y el próximo inicio de nuestra tercera centuria como país independiente nos enseñan que un retorno a las ciencias sociales, una visión interdisciplinaria, un enfoque tecnológico cambiante y la necesidad de mejorar la experiencia de nuestros usuarios son variables que en adelante acompañarán nuestro trabajo planteándonos diversos retos. No asumirlos puede resultar grave para nuestros usuarios y para nuestra propia organización.

Pero no nos adelantemos. Veamos ahora en qué punto nos encontramos actualmente, así como qué peligros guarda y qué posibilidades ofrece la red internet a la función jurisdiccional del futuro.

7. LUCES Y SOMBRAS EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL JUDICIAL: EL ESTADO DE LA CUESTIÓN

La ciencia es intersubjetiva y, por ello, la comparten, aprenden y difunden las personas a través del espacio y el tiempo como parte de su desempeño social. Las sociedades se organizan, y parte de ese orden y de su control es el derecho. Pero las sociedades también se comunican o, mejor dicho, los sujetos interactúan dentro de estas. Así como a la aplicación de la ciencia atiende la tecnología, al empleo del derecho sirve la función jurisdiccional y a la comunicación la información da contenido. Tecnología, jurisdicción y comunicación siempre anduvieron de la mano. Pero solo ahora podemos entender cuán interrelacionadas se encuentran y, sobre todo, valorar e imaginar cuál será la ruta que esa comunión recorrerá en las próximas décadas. El nefasto virus SARS-CoV-2 nos ha ayudado a esa comprensión.

La red internet 1.0 supuso la creación de un mundo virtual de información que superó las diferencias de espacio, gracias a lo cual todas las organizaciones buscaron y encontraron su propia identidad a partir de su portal o su página web. El Poder Judicial peruano siguió esa línea, subiendo su información básica a su página principal y a sus diversas páginas subalternas, entre estas, las correspondientes a la Corte Suprema y a las distintas cortes superiores de justicia de la república; así, la información mostrada fue cada vez más abundante y específica. Posteriormente, la red internet 2.0 propuso un mundo paralelo de información que venció las distancias, así como las diferencias de tiempo; en este las organizaciones buscaron cobrar vida cada día mediante la constante publicación y renovación de dicha información, acercándose y casi mezclándose con sus clientes y usuarios. El Poder Judicial peruano transitó el mismo camino a través de sus cuentas en Facebook, Twitter, Youtube y WhatsApp, todas destinadas a compartir distinta información de diversas maneras.

Pero algo falta: aún existen riesgos no advertidos e inmensas potencialidades no explotadas. Sigamos.

El Poder Judicial emplea todos los días la web 1.0 mediante sus páginas web, además de tener un correo electrónico institucional; también aprovecha los recursos de la web 2.0 en los que ha ingresado. Encontrar nuevos empleos para los elementos de la red 1.0 no es imposible, pero sí difícil. Identificar nuevas aplicaciones para las *social media* de la red 2.0 es lo que hasta el día de hoy no ha aparecido como un objetivo organizacional. Además de la experiencia personal (presentada en anteriores trabajos y que luego describiremos en su estado actual), no conocemos otros casos en los que estos últimos recursos hayan sido potenciados mediante su empleo conjunto, a través de un punto de equilibrio distinto al que cada red social ofrece. Sin embargo, es allí donde radica su mayor potencial, donde pueden proponer usos distintos a los ofrecidos por sus prediseñadas configuraciones a los usuarios. La red internet 2.0 es capaz de servirnos para la construcción de una nueva relación entre el servicio de justicia y sus usuarios, a partir de la construcción de un nuevo equilibrio entre las nociones de derecho, tecnología e información.

El Poder Judicial utiliza hoy la web 2.0 como un usuario que participa activamente del carácter colaborativo de esta, tomando parte de una comunicación bidireccional y, luego, también multidireccional. Si bien la información de nuestra organización a través de estas redes se emite en un solo sentido, llega a una pluralidad de destinatarios, quienes «colaboran» asintiendo, discrepando, compartiendo y generando su propia información a partir de aquella recibida. Desde su ingreso a las redes sociales, sin embargo, dicha conducta ha sido siempre la misma; en otras palabras, las redes sociales del Poder Judicial solo son empleadas para la finalidad asignada por el proveedor de la red (esto es, por las empresas propietarias de los diversos derechos de tales redes),

mas no para las finalidades de nuestra organización. Para encontrar los fines en la coyuntura de la actual pandemia, no hay que leer la visión y misión institucionales, sino evaluar desde otra óptica la realidad del servicio de justicia que se presta, su variedad material y territorial, las diferencias de infraestructura y logística, así como las limitaciones de nuestra arquitectura digital.

El empleo que hace el Poder Judicial de las herramientas de la red 2.0 presenta otro problema. Dado que las redes sociales llevan, traen, guardan y gestionan información de distintos aspectos de nuestra vida, se relacionan con cada una de nuestras actividades, metas y problemas, como también con nuestros gustos y desagrados, entornos familiares, amicales o laborales. Ante esta situación, no todas las *social media* resultan idóneas para el tipo de información que nos interesa o somos capaces de gestionar. En ese sentido, cualquier organización considerando diversa información de sus clientes o usuarios, así como el producto o servicio que ofrezca— decidirá una o más redes como herramienta para sus fines organizacionales. ¿Sabemos por qué el Poder Judicial participa en Facebook, Twitter, Youtube o WhatsApp?, ¿conocemos por qué no participa, por ejemplo, en Snapchat, Instagram, Skype, Telegram o WeChat?, ¿el que las primeras puedan ser más populares —por ahora— las hace automáticamente idóneas para los fines de nuestra organización?, ¿consideramos tales fines en la elección de nuestras redes?

Cuidado: la conducción de la comunicación diaria de una organización tan grande y de rango constitucional como el Poder Judicial descarta respuestas rápidas o basadas en el conocimiento o preferencia personal. Es necesario, primero, saber cuáles son los objetivos organizacionales ante la sociedad y el servicio de justicia que se presta, así como las características, configuraciones ideales y riesgos que pueden deparar las redes sociales postuladas. Solo un estudio de este tipo nos podría decir dónde comunicar

mejor nuestra información, bajo qué conceptos confiar nuestra transparencia, cómo recrear el mejor ambiente y de qué manera obtener retroinformación que no se convierta en burlas, insultos o cuestionamientos sin fundamentos y propalados en las redes por cualquier persona. Todo pasa por tomar muy en serio a las redes sociales y a nuestra calidad de usuarios.

Lo anterior es crucial, pues el objetivo principal del Poder Judicial debería ser la generación, conservación o recuperación de una nueva relación con la ciudadanía, potencial usuaria del servicio de justicia. Dicha relación debe ser pensada hacia el 2030, en cuya construcción y cuidado desempeñarán un rol cada vez más importante, de un lado, las grandes arquitecturas digitales como el expediente judicial electrónico —uniformizando el acceso, la vista, las firmas y las notificaciones en torno al expediente—, así como también las herramientas web ligeras, aptas para enfrentarse a las inmensas diferencias existentes en todo el territorio nacional, capaces de ingresar a los hogares y oficinas tanto como de operar a un costo menor, incluso igual a cero, como veremos.

8. NUESTRA PROPUESTA: EXPERIENCIA WEB, FUNDAMENTO, FINALIDAD Y PROYECCIÓN

A continuación, expondremos cuál es, en qué consiste y cómo se compone nuestra experiencia de transformación digital. Si bien sus detalles técnicos son importantes, lo son más su fundamento, su finalidad y, sobre todo, su proyección.

El variado sustento principista, legal y de instrumentos de gestión antes expuesto, sumado a otros criterios constitucionales y de servicio público, nos permitió plantear en la web desde el 1 de julio de 2017 la entonces llamada Plataforma Multicanal de Información General, citada en anteriores trabajos, que ya escaló como herramienta de transformación digital, manifestación de

transparencia, servicio, innovación, distanciamiento social y aporte de valor público en sede judicial (Jiménez, 2018a, pp. 176-185). A esta propuesta web —desarrollada y renovada— hoy la denominamos simplemente Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho, la cual, si tuviésemos expediente judicial electrónico en la Corte Superior de Lima Este, nos habría permitido llevar a la red el 100 % del juzgado en 2020, de modo deslocalizado, desmaterializado, ecoeficiente y con distanciamiento social. A continuación, brindaremos algunos detalles de nuestra experiencia.

La estructura de la propuesta (informada a la Presidencia de la Corte de Justicia Lima Este el 11 de julio de 2017 y —luego de renovada— reiterada el 21 de septiembre de 2020) tiene como primera herramienta un blog que organiza y transparenta la «información general» del juzgado en base a servicios que presta esta entidad (<https://tercerjuzgadocivil.wordpress.com/>). Dicho blog se ha actualizado y ha introducido subtítulos en quechua. Nuestra segunda herramienta es una *fanpage* (que reemplaza a la página de Facebook original), la cual recoge la información del blog (mediante sus enlaces), comparte información coyuntural e introduce diversos elementos técnicos y de medición (<https://www.facebook.com/tercerjuzgadocivildesanjuandelurigancho>). Se apoya también en instrumentos gráficos (pizarra, por ahora en desuso) y en un correo electrónico, que aparece en el blog como herramienta de retroinformación y de contacto diferenciado con los usuarios. La *fanpage* permite publicar y renovar la información de los servicios, lo cual es relevante durante la emergencia sanitaria nacional, pues nos ha permitido ofrecer servicios diferenciados, fijar turnos y gestionar su cumplimiento por anticipado al interior del juzgado. Sobre esto último volveremos con más detalle párrafos más adelante.

Las ventajas de nuestra propuesta web son varias: forma de acceso multicanal (pluralidad de medios: desde la computadora hasta el celular), en todo momento (las 24 horas de todos los días del año) y desde todo lugar (tenemos ingresos desde 30 países, a la fecha), lo que reduce la brecha informativa y permite los enfoques inclusivo (especial atención a grupos vulnerables), ético (transparencia e imparcialidad), principista (simplicidad, previsibilidad, confianza legítima), sanitario (distanciamiento social, desde el 2017), de *paperless* (cero contaminación), legal (Ley del Gobierno Digital y otras normas), de política y de gestión (alineamiento a instrumentos respectivos). Asimismo, contribuye a la retroinformación de usuarios, promueve una mejora de la experiencia y, en el mediano plazo, forja una nueva relación entre nuestra función y los usuarios. Todo ello a costo cero: la propuesta opera sin presupuesto. El insumo «información general» es central.

Complementando lo anterior, a mediados de 2020 hemos introducido por primera vez en sede judicial la herramienta digital de equipos de trabajo Slack, que desmaterializa y deslocaliza parte del despacho, con sentido *paperless*, manteniendo conectado al equipo de trabajo de manera ágil en torno al juzgado, uniendo los respectivos accesos remotos de cada miembro del grupo y llevando adelante todas las tareas (de cada secretaría o individuales, de manera paralela, intersectada y, ante todo, informada). Además, funciona como un control concurrente del cumplimiento de tareas y una medición 360° no invasiva del desempeño. La web ofrece otras herramientas asimilables. Como parte del enfoque inclusivo, en este año también hemos incorporado la lengua de señas mediante breves videos, y pronto incrementaremos la cuota de la lengua quechua. La intersección entre derecho y tecnología es un espacio para explorar y crear en favor de nuestros usuarios y de nuestra organización. Hay más ideas.

Expuesto ello, se entiende que, con el expediente judicial electrónico, este mismo año 2020 se hubiese podido poner en la red el 100% del juzgado a costo cero. El sustento normativo de la propuesta —muy variado— aparece expuesto en nuestras herramientas. Pasemos ahora a revisar los fundamentos de nuestra propuesta web para indicar a qué llamamos «información general», ver sus finalidades y, sobre todo, sus proyecciones. Creo que esto es lo más importante pensando en el futuro.

Toda buena relación humana se sustenta en la verdad, la honestidad, la sinceridad y, tratándose de asuntos no reservados, también en la transparencia. Estas características no caen sobre objetos inertes o ideales, sino sobre la información. La relación entre los órganos jurisdiccionales y la sociedad se sostiene —o se debería sostener— sobre similares pilares, pues por varios motivos una vinculación con esas características no se produce cuando falta confianza. Con la información específica de cada proceso judicial —que se encuentra en la intranet llamada Sistema Informático Judicial (SIJ) y migrará al expediente judicial electrónico—, se presentan problemas específicos referidos a las actividades sucesivas de implementación (ninguno extraño o que comprometa un esfuerzo de transformación digital adicional o marginal): la mesa de partes electrónica, el visor del expediente, la firma electrónica y la notificación electrónica (las secciones del expediente judicial electrónico) son desarrollos técnicos coherentes y encaminados.

Cosa distinta sucede con la información que sirve a los usuarios para relacionarse a diario con los juzgados, respecto de concretas actuaciones que estos brindan con iguales características a cualquier ciudadano en similar posición (entrevistas con el juez, lectura de expedientes, recojo de documentos, programación de actuaciones externas, legalizaciones de firma, atención a notarías públicas y cualquier otra que sirva por igual a las partes de un proceso cuando se ubiquen bajo determinada situación; existente con variantes en

los juzgados de las distintas especialidades). Esta «información general» —distinta de aquella específica (de cada expediente)— es conocida y utilizada desde siempre, y la encontramos en vitrinas y periódicos murales de los pasillos o en papeles adheridos a las puertas de las sedes judiciales, pero no más: desde ese nivel no hemos escalado. Nunca se le ha reconocido la importancia a la información general, razón por la cual nunca ha sido bien identificada, ordenada, redactada ni publicada. No se la ha valorado como instrumento de gestión ni de servicio. La información general nunca ha sido vista como insumo generador de valor público.

Una adecuada gestión de la información general (identificación, ordenación, redacción y publicación) con inclusión de combinaciones de herramientas de la web 2.0, en torno a puntos de equilibrio determinados por los objetivos institucionales, permitiría el desarrollo de una nueva relación con los usuarios del servicio. Instrumentos amigables sin costos adicionales, sin fuertes exigencias de banda de internet ni grandes arquitecturas digitales, convenientemente interrelacionados pueden superar brechas informativas brindando un acceso multicanal a la información (computadora de escritorio, laptop, tableta o celular), durante todas las horas del año, desde cualquier lugar del planeta, con distanciamiento social, favoreciendo en especial a las personas en condiciones de vulnerabilidad y con costos mínimos, sino iguales a cero. Podríamos alimentar a la nueva relación con más y nuevo valor público, dentro de un entorno ecoamigable, *paperless* y sanitariamente más serio.

La «información general» es un insumo que nos permite explorar y crear, adaptarnos, renovarnos, saber qué publicaremos esta semana y qué la siguiente, diseñar una línea de acción. Nos permite identificar fines, dar forma a una propuesta y construir una proyección futura. Existen en Perú despachos y sedes judiciales que han ingresado a la web; sin embargo, como dicho movimiento no se sostiene

en un insumo de trabajo diferenciado, no resulta posible hacer escalar a tales planteamientos, encontrarles nuevas funcionalidades, generar valor público y proyectarlas a futuro (Jiménez, 2020). Hablamos de un insumo que va más allá de la función jurisdiccional, pues es generado por diversas oficinas del Estado en la relación con sus respectivos usuarios. Su identificación y aprovechamiento es tarea pendiente también fuera de juzgados y tribunales. Se sugiere no perder de vista este dato. El tema sigue.

La pandemia llegó y golpeó todo y a todos, también a nuestra propuesta al cerrar el juzgado. El reinicio parcial de las labores judiciales ha significado el replanteamiento del empleo de nuestra propuesta web, que se ha focalizado en tres servicios de información general: legalización de firmas, entrega de documentos y atención a notarías públicas (sin perjuicio de agregar más servicios en el futuro). Para ello, internamente organizamos las labores del personal (gestión de procesos internos) a fin de publicar y preparar con anticipación las fechas de atención. Ante la emergencia sanitaria, focalizamos la información general y la convertimos en servicio puro. Teníamos un sistema de programación virtual de entrevistas presenciales, el cual hemos reemplazado por la herramienta «El juez te escucha», que ha servido como un firme aliado en el mantenimiento de la comunicación con los usuarios ante la emergencia sanitaria nacional.

El planteamiento que hacemos se asocia perfectamente con el expediente judicial electrónico y las nuevas estructuras al servicio de la litigación oral. En el primer caso, estamos ante una plataforma que, por su estructura, constituye una tecnología web 1.0. Si bien la misma está destinada a tolerar el permanente ingreso de información también por parte de sujetos distintos al órgano jurisdiccional, ello no la convertirá en un elemento de web 2.0, pues toda aprobación o desaprobación, cuestionamiento o discusión, corresponderán al espacio del proceso judicial, que cada vez estará más sumido en la

técnica de la oralidad. En otras palabras, todo el manejo volitivo de la información (característico en la web 2.0) no se realizará en el expediente judicial electrónico, sino entre los sujetos del proceso en uso de la oralidad. Y esto sin perjuicio de que el proceso se registre en dicha plataforma para su empleo posterior.

En cualquier caso, la web 1.0 y la web 2.0 se complementan: una sirve a la otra, una aloja la información que la otra comparte, una puede servir de módulo informativo a la otra. Mientras esta puede servir para retroinformar el contenido de la primera, ambas pueden intergestionarse. Requisito esencial será encontrar un punto de equilibrio para tal coexistencia a partir de los objetivos organizacionales, de las necesidades de los órganos jurisdiccionales y de la población usuaria en los diferentes territorios (cortes superiores) y materias (especialidades jurídicas). La postura de mero usuario pasivo de las redes se limita a la búsqueda de transparencia. Hay insumos no explotados, como la «información general», que pueden orientar el trabajo organizacional del presente y del futuro.

En este punto nos situamos ante un problema. La diversidad de todo tipo existente en nuestro país es base de riqueza, pero es un problema para cumplir la función jurisdiccional. Las distancias, los climas, el transporte, la lengua, la ubicación y tamaño de las sedes, la accesibilidad, la arquitectura digital, el soporte técnico, la densidad poblacional, el número de trabajadores (magistrados, jurisdiccional y administrativos), las materias jurídicas, las competencias territoriales y otras son variables incluso dissociativas. El expediente judicial electrónico será perfecto como base informativa modular, como herramienta de registro del ingreso, labor, camino y final de toda la información específica de los expedientes judiciales. Para gestionar cualquier otra información frente a tamaña variedad, disponemos de las herramientas web 2.0. Los conceptos de materia y territorio pueden ayudarnos en dicha gestión. ¿Cómo?

Las nuevas estructuras al servicio de la litigación oral (y aquellas que las acompañen, apoyen o reemplacen) son unidades operativas que, debido a su cercanía a los usuarios del servicio de justicia, pueden servir para identificar la información general correspondiente a su materia y al territorio de su competencia. Ello resulta evidente en el texto del Reglamento de Funcionamiento del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, aprobado por Resolución n.º 049-2020-CE-PJ. Su artículo 5 contempla el «Principio de adecuación a las innovaciones tecnológicas», según el cual: «El Módulo [...] deberá adecuarse a futuros cambios tecnológicos que aporten valor a su funcionamiento» (Poder Judicial del Perú, 2020). En el mismo artículo aparece el «Principio de calidad» de acuerdo con el cual: «Las actividades realizadas dentro del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral están inspiradas en brindar una respuesta idónea a las necesidades y requerimientos de los ciudadanos» (Poder Judicial del Perú, 2020). Casi al final del reglamento citado figura la Quinta Disposición Complementaria Final, que especifica: «La implementación del Módulo [...] en las Cortes Superiores de Justicia, se realizarán con las adecuaciones, especificaciones y ajustes que resulten necesarios, de acuerdo a sus condiciones de sede o distrito judicial, carga de trabajo, competencia especializada, entre otros» (Jiménez, 2020).

Dicho reglamento nos muestra que la estructura del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral no solo tiene que estar lista para recibir novedades e innovaciones tecnológicas, sino también para leer su entorno, la situación y circunstancias de los usuarios de su servicio de justicia, distintas en cada corte superior, para realizar las necesarias adecuaciones y ajustes según tales condiciones, muy variadas, entre las cuales figuran su materia y territorio. Los Módulos Corporativos de Litigación Oral de toda especialidad, por igual, pueden hacer de las herramientas web 2.0 las mejores aliadas del expediente judicial electrónico.

Algo más. A la fecha que culminamos la redacción de esta colaboración, nuestra propuesta web ha tenido ya una réplica. La Cuarta Sala Contenciosa Administrativa de Lima está siguiendo los conceptos de la propuesta estructurada a partir del insumo «información general», tanto en la presentación de esta ante el público (<https://www.facebook.com/socrates.unamuno>) como en la organización del personal del tribunal en red (grupo de trabajo Slack, el segundo de tipo judicial en todo Perú). Este ha sido un caminar que está dando sus primeros pasos. Habrá oportunidad para hablar de esa experiencia (distinta, por tratarse de una sala superior), así como para detallar sus avances y muchos aspectos más. El trabajo continúa y otros órganos jurisdiccionales se irán sumando para mejorar la propuesta, para encontrarle variantes y para generar valor público en favor de nuestros usuarios.

Cabe aquí una precisión. Así como no debe confundirse la ciencia que sustenta (sobre todo, de tipo social) con la tecnología que aplica, tampoco debe confundirse nuestra propuesta, sus finalidades y proyecciones con el modesto entregable efectuado hasta hoy, mucho menos con nuestra visión del futuro: son temas ligados pero diferentes. Hasta aquí la estructura, ventajas, finalidades y proyecciones de nuestra experiencia de transformación digital. Resta exponer nuestra visión sobre la función jurisdiccional del mañana.

9. IDEAS FINALES: UNA VISIÓN DEL FUTURO

Existen sucesos en la historia que marcan época. La llegada y arremetida del virus SARS-CoV-2 ha significado un hito que aún no se va, pero que ya dejó su huella para siempre. Aún ante la muerte y la crisis económica, un espíritu con modernas competencias gerenciales —como la interdisciplinariedad, por ejemplo— ve una oportunidad. Casi todos la ven en el renovado y fortalecido empleo

de las tecnologías de la información. De esto, la función jurisdiccional no se ha exceptuado: hoy todos hablan de la internet y de puntuales aplicaciones. Hay quienes lo hicimos desde antes en la teoría y en la práctica, por escrito y en la misma web: el antiguo y eterno girar de la ciencia siempre debe cumplirse, no solo a propósito de una catástrofe sanitaria como la vivida.

Nadie duda de la necesidad de impulsar el empleo de las tecnologías de la información en el mundo actual: la función jurisdiccional ha quedado íntegramente comprendida en esa ruta mundial. Sin embargo, cabe lanzar una alerta. La red internet es un infinito mundo paralelo lleno de posibilidades, toda una diversidad que debemos conocer —al menos en parte— para tomar decisiones. No todo es útil en internet o, mejor dicho, no todo es útil para todos. A partir de nuestros objetivos organizacionales, de la plena conciencia de las múltiples variables que afectan al servicio de justicia, del conocimiento de nuestras diversas limitaciones y de la lectura permanente de las necesidades de nuestros usuarios (de nuestra sociedad, también variada), estaremos en la capacidad de recorrer la red como organización, aprovechando lo mejor de ella y evitando aquello que solo nos cree una ilusión de transparencia y apertura, o se constituya en mera moda.

Imaginamos una función jurisdiccional que tenga como centro al expediente judicial electrónico, en el cual todas las consultas se realicen desde las oficinas de los abogados; en el que la lectura de un expediente sea solicitada, autorizada y efectuada de igual manera; en el que la primera actuación la efectúe el interesado desde la oficina de su abogado, a través del domicilio procesal electrónico de este asociado a su documento nacional de identidad electrónico. Imaginamos a dicha plataforma con la posibilidad de notificar a los sujetos intervinientes en su respectivo domicilio procesal electrónico, asignado por el Reniec e integrado en un único y gran listado, asociado a la obtención de la ciudadanía o a la constitución

(según la persona sea natural o jurídica) y al alcance de todo órgano jurisdiccional. Sería bueno asociar a dicho momento la obtención de una cuenta bancaria para facilitar el cobro y el pago de cualquier concepto (laboral, comercial, etc.) ya sea la persona natural o jurídica sujeto de derechos y de obligaciones ante un Estado interoperable digitalmente.

En ese sentido, proponemos que la identidad digital de personas naturales y jurídicas esté asociada a una gran cuenta de correo electrónico, casilla electrónica o similar, que reciba cualquier notificación judicial (todas las especialidades), administrativa (estados de cuenta de impuestos, boleta de pagos, etc.), información financiera o comercial (facturas, boletas de venta electrónicas, cuentas comerciales, etc.) y que, por lo mismo, sea de obligatoria y legal consulta frecuente. Un supracorreo electrónico con esas características aceleraría todo proceso judicial (y procedimiento administrativo) y permitiría garantizar la eficacia total de las notificaciones, desincentivando la rebeldía o la contumacia y reduciendo todo tipo de costo asociado. En la misma línea, cualquier cobro o pago tendrían certeza a través de la cuenta bancaria asociada.

Pensamos en un Estado totalmente interoperable junto a las instituciones del sector privado. Ello permitiría acreditar la identidad de todas las personas, en sus funciones, representaciones o como simples ciudadanos. También posibilitaría la circulación en red de toda la documentación necesaria en sede judicial y administrativa, mediante la solicitud y recepción por la web de historias clínicas, ocurrencias policiales, partidas registrales, escrituras públicas, certificados de necropsias o de registro migratorio, actas de nacimiento o de matrimonio, informes periciales, audios, videos, etc., sin los costos que en la actualidad están asociados a la obtención y presentación de tales elementos. Los procesos telemáticos serían una realidad en materias de menor cognición, de ejecución o de muy

urgente tutela judicial. El recurso tiempo adoptaría otra dimensión, y la función de rectoría un nuevo sentido.

Imaginamos a nuestros usuarios accediendo a toda la información general de sus sedes judiciales cercanas a través de herramientas web amigables, sin costos adicionales, ligeras en la red, sin grandes arquitecturas digitales, interrelacionadas, con acceso multicanal a la información, todas las horas del año, desde su casa u oficina, reduciendo el contacto social a lo estrictamente necesario y reservándolo como medio ideal para las personas en condiciones de vulnerabilidad. Quizá para ello se utilicen herramientas de diseño ajeno (*softwares* para conferencias virtuales, blogs y otras herramientas de la web 2.0, etc.), propio (desarrolladas como parte de un proyecto de transformación digital implementado), en la nube, entre otras. Si ya existen productos disponibles, veamos cuáles sirven mejor a nuestro servicio, individualmente o combinando sus funciones para brindar una mejor experiencia a nuestros usuarios. Si existen márgenes posibles de optimización, hagamos el preciso desarrollo a partir de una línea de base de las necesidades de estos y de los recursos del Poder Judicial, con los diseños web ajustados a ello.

Pensamos en los despachos judiciales gestionando su tiempo solo para labores estrictamente jurisdiccionales (de conocimiento de hechos y de análisis jurídico), operando en unidades ágiles ordenadas por materia y territorio con herramientas web de trabajo de equipos remotos —quizá *cloud* como sustento o tecnología *blockchain* de conexión (ofreciendo otros niveles en la validación de la información compartida, en la transparencia del comportamiento y en la eficiencia de los recursos)—, brindando una mejor experiencia a los usuarios con expedientes judiciales electrónicos y recursos de la web 2.0 de contacto con estos. Todo ello sería apoyado en sistemas interdisciplinarios compartidos con otras organizaciones bajo renovadas rectorías.

Consideramos posible el trabajo jurisdiccional sin emplear frases, palabras y estilos de redacción de nuestra etapa colonial; hace falta reemplazar dicho lenguaje por uno que no muestre cuán conservador es nuestro pensamiento⁹, sino que sea directo, ético y empático, forjado en la conciencia de que prestamos un servicio público para usuarios que en su gran mayoría no son abogados o no tienen conocimientos jurídicos. Un lenguaje con tales características es la premisa necesaria para forjar una mejor experiencia del usuario judicial. Las formalidades del derecho y su práctica son muy útiles para guardar orden, seriedad y respeto en el cumplimiento de una función que emana del pueblo y tiene rango constitucional, pero el idioma solo debe seguir las formalidades que garanticen la comunicación a la que atiende, pensando en su destinatario y evitando todo aquel elemento que la complique. Una redacción abstrusa o sobrecargada de terminología jurídica no es prueba de conocimiento ni de servicio a la comunidad, mucho menos para las personas con discapacidad o en un grupo de vulnerabilidad (edad, lengua u otro)¹⁰.

La atención a personas con discapacidad o integrantes de un grupo vulnerable es una agenda pendiente, perfectamente inscribible en una transformación social, organizacional y digital.

9 El empleo diario de las expresiones coloniales como «sobrecátese», «traslado», «tráigase para resolver», «fecho», «otrosí digo», «autos y vistos», entre otras (y ni qué decir de los latinismos), resulta contradictorio frente a la sana y generalizada convicción de que hoy «estamos con la tecnología» (digital, se entiende).

10 El Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho, a la fecha, complementariamente a la renovación de la propuesta web descrita en esta colaboración, ha iniciado un plan de redacción empática y facilitadora en todas nuestras resoluciones. En cuanto a las personas con discapacidad y adultas mayores, tenemos específicas normas de trato y de contacto, informadas a nuestra Presidencia de Corte mediante Oficio n.º 040-2017-3ºJEC.SJL.CSJLE/PJ, del 2 de octubre de 2017, cuyo contenido y presentación se encuentran hoy en búsqueda de mejoras, pensando en una futura reapertura de las sedes judiciales y en un trabajo sujeto a nuevas reglas.

Sin perjuicio de diseños arquitectónicos accesibles, de ajustes en la logística y los recursos, o de precisiones normativas (legislativas y reglamentarias), el mundo digital ofrece un sinnúmero de herramientas generales y específicas para también mejorar la experiencia de los usuarios pertenecientes a estos segmentos de la población. Solo es tema de informarse bien y no pensar que lo hemos visto todo. Es usual escuchar a abogados —también a jueces— hablar sobre igualdad, inclusión o accesibilidad como si fuesen temas estrictamente normativos y atribuyéndoles una práctica siempre en torno a categorías jurídicas. El tema será más digital en el futuro.

Creemos en la posibilidad de un sistema de gestión de personas que reclute, seleccione e induzca el talento jurídico e interdisciplinario, que conserve una data cualitativa de este (capacidades jurídicas, técnicas, académicas, etc.), que abandone para siempre aquellas actividades sin perfil cualitativo (las planillas, por ejemplo) y que apueste por su tercerización. En esta última labor los *softwares* conocidos como inteligencia artificial podrían brindarnos muchas respuestas. En estricta labor jurisdiccional, también deberá preferirse las labores de perfil cualitativo, prestadas desde sedes judiciales tecnificadas y desde casa, según factores de tipo de carga y momento procesal, sobre la base de un expediente judicial electrónico y en contacto con la población —de acuerdo con los conceptos de materia y territorio— a través de herramientas de la red 2.0 interconectadas y con las ventajas de acceso, tiempo, espacio y costo ya explicadas. El seguimiento del funcionamiento de los módulos de oralidad puede generar interesante data para una ordenada retroinformación.

En síntesis, imaginamos nuestro trabajo generando valor público de manera ecoamigable y sanitariamente seguro, a partir de una cultura organizacional orientada a dar una buena experiencia a

nuestros usuarios o, lo que es igual, dentro de una nueva relación entre justicia y sociedad, siempre tomando como base la web 1.0, con el acompañamiento de la web 2.0, y con el auxilio de otras herramientas web y los aportes de las nuevas especialidades jurídicas. Frente a tales instrumentos y novedades no será necesaria mucha paciencia, pues ya se aproximan: antes de lo esperado las emplearemos en sede judicial. Al respecto, por ahora guardaré silencio; eso sí, el tema continúa. Una renovada ciencia social, otra conceptualización, así como nuevas instituciones y herramientas asoman. La teoría y la práctica transitarán a otro nivel.

La innovación es una mentalidad y una práctica; no basta con proclamarla o escribir sobre esta. En cuanto a nosotros respecta, hemos dado testimonio teórico y práctico, con específicos escritos, puntuales conceptos y herramientas tecnológicas a nuestra mano —desde el 2017 y renovándonos en 2020—, frente al entorno social de los usuarios del servicio de justicia de una materia y de un territorio. Solo se trata de una experiencia que ha cambiado con el tiempo y que queda al servicio de cualquier otra futura, pequeña o grande, semejante o diferente, pero que agregue valor público para nuestros usuarios, que mejore su experiencia y que permita la construcción (recuperación y mantenimiento) de una nueva relación entre justicia y sociedad, pensando en el 2030 y en la sustentabilidad y legitimidad de la función jurisdiccional y del Estado mismo, que para entonces ya encontrará atravesado su tercer siglo de independencia.

Son muchas las innovaciones que diversos sectores profesionales han concretado en los últimos cincuenta años, con diversas proyecciones en la sociedad. ¿Puede usted enumerar aquellas desarrolladas por los abogados o por los jueces durante el mismo periodo y con similar efecto? Tengo una convicción: algo podemos hacer. Algo más, claro; algo diferente, también.

REFERENCIAS

- Carr, N. (2016). *Superficiales. ¿Qué está haciendo internet con nuestras mentes?* Taurus.
- Carta de Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano (2002). [Elaborada en la VII Cumbre Iberoamericana de Presidentes de Cortes Supremas y Tribunales Supremos de Justicia, los días 27 al 29 de noviembre de 2002 en Cancún, México]. http://www.poderjudicial.gob.hn/CUMBREJUDICIALIBEROAMERICANA/Documents/cartade_derechodelaspersonas.pdf
- Comisión Iberoamericana de Ética Judicial (2015). Segundo dictamen de 30 de noviembre de 2015, sobre el uso de las redes sociales por los jueces. Consulta de la Suprema Corte de Costa Rica. Buenos Aires: 9 de diciembre de 2015. http://www.poderjudicial.es/stfls/CIEJ/FICHEROS/Dictamen_CIEJ_2015_Jueces_y_redes_sociales.pdf
- Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2004). Declaración de Principios. Construir la Sociedad de la Información: un desafío global para el nuevo milenio. Ginebra: 12 de mayo de 2004. <https://www.itu.int/net/wsis/docs/geneva/official/dop-es.html>
- Jiménez, J. (2018a). Un juzgado en internet. La tutela judicial efectiva, la información general y los usuarios del servicio de justicia en un nuevo entorno. *Gaceta Constitucional*, (122), 176-185.
- ____ (2018b). Bases para el desarrollo de la función jurisdiccional dentro de un entorno web 2.0. *Revista del Foro*, (105), 141-155.
- ____ (2019). Las generaciones de la red internet frente al derecho y a la sociedad. *Revista del Foro*, (106), 301-320.

- _____ (2020, 14 de octubre). Hacia un servicio de justicia en la red: propuesta, sustento y proyección. *The Crypto Legal*. <https://thecryptolegal.com/hacia-un-servicio-de-justicia-en-la-red-propuesta-sustento-y-proyeccion/>
- Manetti G. y Fabris, A. (2011). *Comunicazione*. Editrice La Scuola.
- Manrique, N. (2016). *Una alucinación consensual. Redes sociales, cultura y socialización en internet*. Fondo Editorial PUCP.
- Mosches, M. y Volfzon, G. (2015). *Escuela y conectividad*. Bonum.
- Poder Judicial del Perú (2020). Reglamento de Funcionamiento del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral, aprobado por Resolución n.º 049-2020-CE-PJ. Lima: 29 de enero de 2020.
- Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad (2008). [Aprobadas en la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, Brasilia, del 4 al 6 de marzo de 2008]. <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2009/7037.pdf>
- Rimedio, E. (2017). *Digital P2R. L'importanza delle persone nelle relazioni pubbliche digitali*. Dario Flaccovio Editore.
- Touriño, A. (2014). *El derecho al olvido y a la intimidad en internet*. Los Libros de la Catarata.
- Xhaet, G. y Derchi, F. (2018). *Digital skills*. Ulrico Hoepli Editore.