

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Escuela de Posgrado



El Aplicativo Digital “El juez te escucha” y el ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su comunicación con el Poder Judicial

**Tesis para obtener el grado académico de
Maestro en Comunicaciones que presenta:**

Javier Eduardo Jiménez Vivas

Asesora:

Yolanda Luisa Clorinda Rodríguez González

Lima, 2024


Informe de Similitud

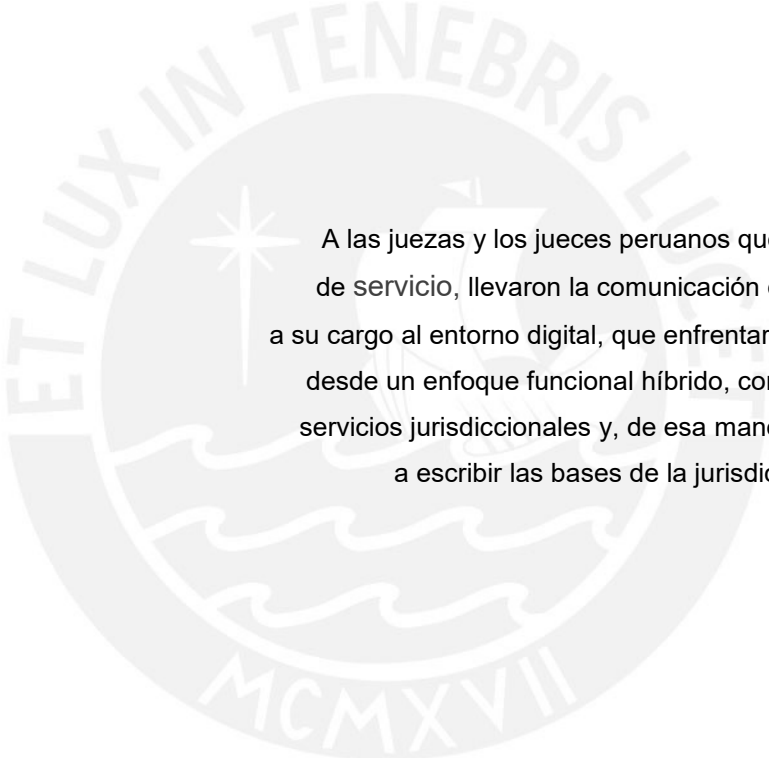
Yo, Yolanda Luisa C. Rodríguez González, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesora de la tesis titulada *El Aplicativo Digital "El juez te escucha" y el ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su comunicación con el Poder Judicial*, del autor Javier Jiménez Vivas, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 12%. Asilo, consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 05/10/2023.
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha:

Lima, 31 de octubre del 2023

Apellidos y nombres de la asesora: <u>Rodríguez González Yolanda Luisa C.</u>	
DNI: 07613666	
ORCID: 0000-0001-9455-1724	



A las juezas y los jueces peruanos que, con vocación de servicio, llevaron la comunicación de los juzgados a su cargo al entorno digital, que enfrentaron la pandemia desde un enfoque funcional híbrido, con diseño de sus servicios jurisdiccionales y, de esa manera, empezaron a escribir las bases de la jurisdicción del futuro.

La forma en que la web ha ido evolucionando como medio de comunicación reproduce con velocidad cinematográfica toda la historia de los medios de comunicación modernos. Cientos de años comprimidos en un par de decenios.

Nicholas Carr
Superficiales. ¿Qué está haciendo internet con nuestras mentes?



RESUMEN

La comunicación judicial lucía problemas y la pandemia del Covid-19 la interrumpió totalmente el 16 de marzo del 2020. El Poder Judicial tuvo que ingresar al entorno digital para buscar opciones y encontró algo. Un proyecto piloto de comunicación digital había sido aprobado el 10 de setiembre del 2019 para algunos juzgados de la Corte Superior de Justicia de Lima. Sus autoridades no tardaron en oficializarlo para toda esa corte el 16 de junio del 2020. Rápidamente, las máximas autoridades del Poder Judicial dispusieron su empleo obligatorio en todos los órganos jurisdiccionales del país el 19 de marzo del 2021. Nos referimos al aplicativo digital “El juez te escucha”. Nuestra investigación analiza los aportes de dicho aplicativo a la comunicación entre el Poder Judicial y los ciudadanos, en cuanto al ejercicio de los derechos de estos y respecto a la gestión de la atención por los equipos judiciales a cargo, a partir del caso del Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho, perteneciente a la Corte Superior de Justicia de Lima Este. Partimos de un levantamiento bibliográfico y de investigaciones relacionadas, analizamos el contenido de la información recogida por el aplicativo, realizamos un diario de campo, efectuamos entrevistas semiestructuradas al personal del juzgado involucrado con la comunicación a través del aplicativo, y realizamos una encuesta a los ciudadanos usuarios. Todo con el fin de elaborar recomendaciones que permitan mejorar la comunicación mediante dicho aplicativo y la comunicación digital del Poder Judicial. Así, la investigación ha permitido identificar al aplicativo mencionado como un espacio de comunicación judicial digital, como un instrumento que puede rediseñar la comunicación entre juzgados y ciudadanos, así como algunas deficiencias, como la insuficiencia de los cuatro criterios de atención que el aplicativo propone.

PALABRAS CLAVE

Poder Judicial, comunicación judicial, comunicación digital, aplicativo digital, el juez te escucha.

ABSTRACT

Judicial communication had problems and the Covid-19 pandemic completely interrupted it on March 16, 2020. The Judiciary had to enter the digital environment to search for options and found something. A digital communication pilot project had been approved on September 10, 2019 for some courts of the Superior Court of Justice of Lima. Its authorities did not take long to make it official for the entire court on June 16, 2020. Quickly, the highest authorities of the Judiciary ordered its mandatory use in all the jurisdictional bodies of the country on March 19, 2021. We are referring to the digital application "El judge listens to you". Our research analyze the contributions of said application to communication between the Judiciary and citizens, regarding the exercise of their rights and regarding the management of care by the judicial teams in charge, from the case of the Third Civil Court of San Juan de Lurigancho, that belong to Superior Court of Justice of East Lima. We start from a bibliographic survey and related research, we analyze the content of the information collected by the application, we carry out a field diary, we carry out semi-structured interviews with the court personnel involved in communication through the application and we apply a survey to the citizen users. All in order to develop recommendations to improve communication through said application and the digital communication of the Judiciary. Thus, the research has made it possible to identify the aforementioned application as a space for digital judicial communication, as an instrument that can redesign communication between courts and citizens, as well as some deficiencies, such as the insufficiency of the four attention criteria that the application proposes.

KEY WORDS

Judiciary, judicial communication, digital communication, digital application, the judge listens to you.

ÍNDICE

	Pág.
Resumen	iv
Índice	vi
Lista de Tablas y Figuras	ix
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL	16
1.1. La transformación digital y el servicio de justicia	16
1.2. La pandemia del Covid-19 y el servicio de justicia	21
1.3. La Corte Superior de Justicia de Lima Este	23
1.4. El Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho	24
1.5 El aplicativo digital “El juez te escucha”	26
1.6 La comunicación digital y los <i>smartphones</i>	29
CAPÍTULO II MARCO CONCEPTUAL	35
2.1. Antecedentes de la investigación	35
2.2 Bases teóricas	42
2.2.1. Gobierno en el siglo XXI	42
2.2.1.1 Gobierno abierto	42
2.2.1.2 Gobierno electrónico	44
2.2.2. E - Justicia	45
2.2.3 La comunicación pública	48
2.2.4 La comunicación judicial	49
2.2.4.1 Principios de la comunicación judicial	49
2.2.4.2 Ámbitos de la comunicación judicial	50
2.2.4.3 Canales de la comunicación judicial	51
2.2.5 Ciudadanía digital	52
2.2.6 Derechos digitales	53
2.2.7 Experiencia del usuario	54
2.2.7.1 Elementos de la experiencia del usuario	55
2.2.7.2 Características de la experiencia del usuario	56

2.2.7.3	Técnica del <i>Design Thinking</i>	57
2.3	La Teoría del Actor Red y el aplicativo “El juez te escucha”	59
CAPÍTULO III DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN		64
3.1.	Variables o categorías de estudio	64
3.1.1	Usabilidad del aplicativo “El juez te escucha”	64
3.1.2	Accesibilidad al aplicativo “El juez te escucha”	64
3.1.3	Diseño del aplicativo “El juez te escucha”	65
3.2.	Unidad de análisis	66
3.2.1	Los mensajes recibidos a través del aplicativo digital “El juez te escucha” que contienen solicitudes de atención	66
3.2.2	El equipo de trabajo del juzgado encargado de atender las solicitudes de atención recibidas a través del aplicativo	67
3.2.3	Los abogados y ciudadanos que solicitan atención al juzgado	68
3.3.	Población y muestra de estudio	69
3.4.	Técnica y recolección de datos	70
3.5	Análisis e interpretación de la información	71
3.6	Aspectos éticos de la investigación	72
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN		73
4.1	Resultados	73
4.1.1	Presentación y análisis de contenido de la información sobre los pedidos de atención a través del aplicativo “El juez te escucha”	73
4.1.1.1	Presentación de la información obtenida	73
4.1.1.2	Análisis de la información obtenida	75
4.1.2	Presentación y análisis de la información obtenida del diario de campo	80
4.1.2.1	El diario de campo utilizado	80
4.1.2.2	Resultados de la observación	82
4.1.2.3	Análisis de la observación	85
4.1.3	Presentación y análisis de la información obtenida por la aplicación de la entrevista a tres miembros del juzgado	89
4.1.3.1	Las preguntas y sus dimensiones	89
4.1.3.2	Dimensión N° 1: Personas	90

4.1.3.3	Dimensión N° 2: Aplicativo	91
4.1.3.4	Dimensión N° 3: Usabilidad	92
4.1.3.5	Dimensión N° 4: Accesibilidad	94
4.1.3.6	Dimensión N° 5: Diseño	95
4.1.3.7	Dimensión N° 6: <i>Slack</i>	96
4.1.3.8	Epílogo de las entrevistas	97
4.1.4	Presentación y análisis de la información obtenida con la encuesta a ciudadanos usuarios del juzgado	98
4.1.4.1	Las preguntas y sus dimensiones	98
4.1.4.2	Presentación y análisis de la información obtenida	99
4.2	Discusión	108
	Conclusiones	116
	Recomendaciones	121
	Referencias bibliográficas	123
	Anexos	132



LISTA DE TABLAS Y FIGURAS

	Pág.
Tabla N° 1	73
Figura N° 1	33
Figura N° 2	74
Figura N° 3	75
Figura N° 4	100
Figura N° 5	100
Figura N° 6	101
Figura N° 7	102
Figura N° 8	102
Figura N° 9	103
Figura N° 10	103
Figura N° 11	104
Figura N° 12	104
Figura N° 13	105
Figura N° 14	106
Figura N° 15	107
Figura N° 16	107
Figura N° 17	108
Figura N° 18	132
Figura N° 19	132
Figura N° 20	133
Figura N° 21	133
Figura N° 22	134
Figura N° 23	134
Figura N° 24	135
Figura N° 25	135
Figura N° 26	136
Figura N° 27	137
Figura N° 28	137
Figura N° 29	138
Figura N° 30	138

Figura N° 31	139
Figura N° 32	139
Figura N° 33	141
Figura N° 34	141
Figura N° 35	161
Figura N° 36	161



INTRODUCCIÓN

La mitad de los problemas en la práctica del derecho, en general, y en el trabajo del sistema de justicia, en especial, son dificultades en la comunicación. Es una idea que, tomó forma, durante mi desempeño como fiscal adjunto civil; que se confirmó a lo largo de mi labor como juez civil; y que ha dirigido mi camino hacia la Maestría en Comunicaciones. Es una idea que me acompaña y que inspira esta investigación, cada página, cada párrafo, diría yo cada palabra. ¿Sólo ocurrirá esto en el derecho? Estoy seguro de que no.

La tecnología ha avanzado muchísimo durante los recientes 50 años. El surgimiento y la expansión del uso de internet ha facilitado la interconexión. Entre muchas otras consecuencias, figura el desarrollo de servicios empresariales y gubernamentales a disposición de los ciudadanos durante todo el día, a lo largo de toda la semana y en cualquier lugar (Aliaga, 2015). El siglo XXI ha significado la consolidación de la web como un elemento tecnológico, económico, social y político de primera importancia. Las herramientas web aumentan, alcanzando y condicionando a todas las actividades humanas, debido a su influencia en la comunicación. La sociedad es otra, el Estado también.

Según una primera visión estatal del tema, el siglo XXI inserta al Perú en la era de la información, caracterizada por facilitar el establecimiento de una sociedad sustentada en el acceso a la información y al conocimiento. La “Sociedad de la Información” requiere de un especial liderazgo para desarrollar en el Derecho, en la Economía, en la Política y en el Gobierno. La “Sociedad de la información” impone a los peruanos y a nuestros gobernantes, grandes retos que necesitan de decisión y planificación, así como del despliegue de tecnologías de la información (Presidencia del Consejo de Ministros, 2005).

Por tales motivos, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de su Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI), formuló el “Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú” (“Agenda Digital Peruana”) con 5 objetivos estratégicos, el quinto de los cuales consiste en: “Acercar la administración del Estado y sus procesos a la ciudadanía y a las empresas en general, proveyendo servicios de calidad, accesibles, seguros, transparentes y oportunos, a través del uso intensivo de las TICs.” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2005, p. 67).

Un segundo “Plan de desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú” (“Agenda Digital Peruana 2.0”) señaló en su octavo objetivo -denominado “Promover una Administración Pública de calidad orientada a la población”- que el Gobierno Electrónico se ha convertido en una herramienta necesaria para reeducar y cambiar a las instituciones, con orientación hacia el ciudadano. Todo ello, dentro de un entorno cambiante en el cual la sociedad aguarda mucho más de sus instituciones y plantea mayores desafíos al Estado. Su Estrategia N° 2 se refirió a la lógica multicanal y al uso de tecnología móvil. Su Estrategia N° 3 propone el desarrollo de mecanismos para asegurar el acceso oportuno a la información (Presidencia del Consejo de Ministros, 2011).

Posteriormente, la “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública” propuso en su octavo objetivo la “promoción del gobierno electrónico mediante el uso intensivo de tecnologías de la información y comunicaciones (...), permitiendo consolidar propuestas de gobierno abierto” (Aliaga y Calderón, 2015, p. 181). Esto encontró al Poder Judicial ante un conocido descontento de los ciudadanos respecto de su comunicación con éste, así como en un diversificado desarrollo de las tecnologías de la información.

La comunicación judicial se divide en tres segmentos. En el primer segmento comunicativo, el Poder Judicial difunde la información generada al interior de los procesos judiciales, caracterizada por interesar sólo a los sujetos que participan en tales procesos. Un segundo segmento comunicativo difunde la información de interés público, que es colocada todos los días en las páginas web de la organización, en “Justicia TV” o en las redes sociales. En el tercer segmento comunicativo, los órganos jurisdiccionales tienen una zona de contacto con los ciudadanos en cada proceso judicial, relacionada al cumplimiento de actos procesales (calificación de demanda, emisión de sentencia, elevación del expediente al órgano superior jerárquico), a la ocurrencia de algún vicio procesal, o a la realización de alguna gestión dentro del proceso (lecturas, programaciones, legalizaciones, etc.); información que ha sido transmitida usando medios analógicos como paneles, periódicos murales, hojas de papel adheridas a las puertas, y sin seguir criterios uniformes de periodicidad, diseño o contenido. Se trata de un espacio de gestión pendiente.

Los derechos de acceso a dicha información, a la transparencia y a la predictibilidad no han sido garantizados en este tercer espacio. Esto es trascendente,

porque el respeto a tales principios y a la propia comunicación que aquellos sustentan, sostiene la vigencia del derecho fundamental a la tutela judicial, que se extiende a lo largo de toda la prestación del servicio de justicia. La comunicación judicial también fue alcanzada por elementos externos como la pandemia del Covid-19. Si bien en Latinoamérica existía un desarrollo de actividades de modernización sustentadas en el uso de herramientas tecnológicas, su ejecución fue la respuesta a la crisis resultante del Covid-19 (Palma, 2020). La pandemia causó que el Poder Judicial peruano suspenda su comunicación en sus treinta y cinco cortes superiores; es decir, quedaron en suspenso los derechos de los ciudadanos sustentados en la comunicación con los órganos jurisdiccionales. ¿Cuáles son esos derechos?

El primero es el derecho de acceso a la información. Se fundamenta en el elemento democrático del estado constitucional. Opera ante las entidades públicas, legitimando la vigilancia colectiva sobre el desempeño de sus funciones. (Armas, 2015). Según nuestra Constitución (inciso 5 de su artículo 2), es el derecho de toda persona a solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal y con el costo que suponga.

La transparencia es el segundo derecho. Es un tema que deben trabajar las instituciones del Estado para mejorar la percepción ciudadana. Está comprometida con el gobierno electrónico, que reposa en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, las cuales permiten al gobierno generar una nueva relación con los ciudadanos (Acevedo, 2017).

La predictibilidad es el tercer derecho. El Tribunal Constitucional en dos sentencias lo ha conceptualizado como un principio y un derecho. Es un principio que exige de los organismos públicos un comportamiento predecible. Es un derecho de los ciudadanos, consistente en que tales organismos respetarán los límites de sus funciones, sin desconocerlos ni modificarlos. (Morón, 2017).

Los derechos citados son proclamados por el Derecho Administrativo, pero alcanzan al Poder Judicial por mandato del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444) y, sobre todo, por que sustentan y dan contenido al tercer ámbito comunicacional existente entre los órganos jurisdiccionales y los ciudadanos, relacionado a la realización de un trámite o de alguna gestión dentro del proceso (lecturas, programaciones, legalizaciones, etc.). El entorno digital ha reafirmado estos derechos y ha introducido otros.

La pandemia modificó las prácticas de los órganos jurisdiccionales y de los ciudadanos, con una amplitud e intensidad que nadie conocía. Todos los agentes debieron interactuar y prestar casi todos los servicios en línea, utilizando las herramientas disponibles (Palma, 2020). En Perú, las autoridades judiciales buscaron restablecer la comunicación entre ciudadanos y jueces, confiando en el nuevo aplicativo digital “El juez te escucha”. Era un proyecto piloto aprobado el 10 de setiembre de 2019 e implementado en algunos juzgados de la Corte Superior de Justicia de Lima. El 16 de junio del 2020, ya en pandemia, la Presidencia de esta corte extendió el empleo del aplicativo EJTE a todos sus órganos jurisdiccionales. El Consejo Ejecutivo del Poder Judicial amplió el uso del aplicativo a todo el Perú el día 19 de marzo del 2021. Así, el empleo del aplicativo alcanzó a la Corte Superior de Justicia de Lima Este.

Al interior del territorio de esta corte se encuentra el distrito de San Juan de Lurigancho, el más poblado de todo Perú con más de 1'200,000 habitantes. Dentro de este distrito se encuentra ubicado el Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho, que constituye el caso de esta investigación.

En medio de tal escenario, el 26 de octubre del 2021 fue aprobada la “Política General de Gobierno para el periodo 2021-2026”, formada por 10 objetivos. El octavo objetivo (“Gobierno y transformación digital con equidad”), busca entre otros fines, garantizar el acceso al entorno digital, aprovechar las tecnologías digitales y consolidar el ejercicio de la ciudadanía digital para todas las personas a través de su identidad digital e impulsar la transformación digital del sector público y una gobernanza digital.

Por todo ello, nos proponemos analizar los aportes del aplicativo digital a la comunicación entre el Poder Judicial y los ciudadanos, en cuanto al ejercicio de los derechos de los ciudadanos y respecto a la gestión de la atención por los equipos judiciales a cargo. Ello con el fin de elaborar recomendaciones que permitan mejorar la comunicación a través de dicha herramienta digital.

La justificación teórica de la investigación es conocer el proceso comunicativo que se suscita durante la prestación del servicio de justicia entre los ciudadanos usuarios de éste y los equipos de personas involucrados en dicha prestación, mediante el aplicativo “El juez te escucha”, involucrando el ejercicio de varios derechos ante la función jurisdiccional del Estado y que se trata del primer espacio de comunicación digital judicial de carácter bidireccional en Perú.

La justificación práctica de nuestro trabajo es conocer el proceso comunicativo recién mencionado en términos de usabilidad, accesibilidad y diseño del aplicativo “El juez te escucha”, considerando que se trata de un ámbito comunicacional apenas planteado antes de la pandemia de la Covid-19 (fines del año 2019), desarrollado durante dicha pandemia (años 2020 hasta 2023), que continúa vigente y que debido a ser la primera experiencia de comunicación digital judicial de carácter bidireccional en Perú establece las primeras bases de dicho espacio comunicacional, importante para el desarrollo de posteriores iniciativas web en este ámbito y para el futuro de los derechos de los ciudadanos dentro de éste.

La pregunta de nuestra investigación es la siguiente: A partir de la experiencia del uso del aplicativo en el Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho ¿Cuáles son los aportes del aplicativo digital “El juez te escucha” al ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su comunicación con el Poder Judicial entre marzo del 2021 y agosto del 2022?

Nuestro objetivo general consiste, a partir del caso del Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho, en analizar los aportes del aplicativo digital “El juez te escucha” al ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su comunicación con el Poder Judicial. Tenemos tres objetivos específicos. El primero es analizar los aportes del aplicativo digital EJTE al ejercicio de los derechos de los ciudadanos de acceso a la información, predictibilidad y transparencia ante el Poder Judicial. El segundo es analizar los aportes del aplicativo digital EJTE a la organización y procesos internos de los equipos judiciales encargados de la atención a los ciudadanos a través de dicha herramienta. El tercero es formular recomendaciones que permitan mejorar el uso del aplicativo, para que los ciudadanos mejoren el ejercicio de sus derechos en su comunicación con el Poder Judicial.

Los capítulos de la tesis también son cuatro. En primer lugar, tenemos el marco contextual, que explica la coyuntura en la cual fue implementado el aplicativo “El juez te escucha”. En segundo orden está el marco teórico, que contiene las reflexiones efectuadas por investigadores y académicos acerca de la materia. Continúa en tercer puesto, el diseño metodológico de la investigación, que explica y sostiene a esta. En cuarto lugar, figura la presentación y discusión de los resultados de la investigación, con el detalle y siguiendo el orden que se puede apreciar en dicho punto. Terminamos planteando conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL

1.1 La transformación digital y el servicio de justicia

La pandemia del Covid-19 ha influenciado en nuestras sociedades de diversas maneras y en distintos temas. Uno de estos ha sido el de detonante de la transformación digital. Dicha transformación venía manifestándose de diferentes formas y con disímiles niveles de avance, sin embargo, el segmento organizacional encargado de la prestación del servicio de justicia era uno cuyos actores, por lo general, no se involucraban. Razones de tradición, formación, estilo gerencial, cultura organizacional y otros, evitaron que jueces, fiscales, abogados y profesionales afines se afilien a la transformación digital; coyuntura está seriamente afectada por la pandemia. Pero sobre esta escribiremos luego.

Lo cierto es que la transformación digital ya asomaba en los sistemas de justicia con anterioridad Entendida o no, aceptada o no, con o sin algún nivel de compromiso, dicho proceso histórico ya ha dejado y sigue mostrando manifestaciones de su paso en el sistema de justicia.

Entre los elementos tradicionales -no por ello negativos- de todo sistema de justicia, figura el principio de legalidad. Sea como sustento, como explicación o como límite, sea considerando a la constitución o sea escalando a un principio de constitucionalidad, estamos ante un concepto central de la función jurisdiccional de todo estado. Sin embargo, la visión y el sentir tradicionales del servicio de justicia se explican a partir de considerar dicho principio como uno estrictamente jurídico, es decir, de valorarlo ante los demás conceptos jurídicos, frente al ordenamiento positivo y con relación a la jurisprudencia. Ello no es errado, pero sí restringido frente a la siempre cambiante y renovada realidad.

Una visión funcional del principio de legalidad, requiere que las leyes nacionales se apliquen de forma igualitaria a todos los actores, sean funcionarios, personas físicas, ciudadanos, con independencia de su género, postura religiosa o tipo étnico. Dichas leyes deben emanar de organismos legislativos autoritativos y deberían ser accesibles, comprensibles, coherentes y relativamente estables. Por su parte, el estado debe

proporcionar un servicio judicial accesible e independiente, sobre procedimientos justos con jueces que resuelvan conflictos sobre los derechos y obligaciones mediante la aplicación y ejecución de la ley. A su vez los poderes del estado deben estar limitados por la ley, así como los ciudadanos deben encontrarse protegidos por los derechos legales que los gobiernos tienen la obligación de defender (Susskind, 2019).

Un sistema judicial anticuado, aislado, inasequible, lento o ininteligible puede debilitar la confianza en el proceso judicial, quedando relegado el principio de legalidad a una aspiración irrealizable y enfrentándose al riesgo de quedar devaluado. Salvo que se advierta que los jueces y tribunales están en el corazón del orden social y que confirmen la autoridad de la ley sobre los ciudadanos y los legisladores, al mismo nivel (Susskind, 2019).

La transformación digital es una oportunidad para enfrentar estos problemas de una manera distinta, con diferentes conceptos y con nuevas herramientas. Se trata de una transformación que se manifiesta a través de un conjunto de nuevas tecnologías, varias de las cuales encuentran aplicaciones en la prestación del servicio de justicia. Veamos como esto es posible.

La ciencia es un grupo de conocimientos adquiridos por el ser humano desde siempre, que ha avanzado a través de los siglos y de las civilizaciones. Dicho conocimiento luego ha sido ordenado, clasificado, revisado y cuestionado. Se expresa en una teoría que es llevada a la práctica para atender necesidades concretas, surgiendo nueva información que regresa. Entonces, la ciencia es el producto de la aplicación y de la renovación de la teoría y de la práctica. La ciencia siempre fue aplicada mediante la tecnología. Todos los avances tecnológicos han realizado la ciencia a la práctica, y después la han retroalimentado, tal como actualmente lo hace la internet (Jiménez, 2020).

A lo largo de la historia han existido diversas clases de tecnologías. Al respecto podemos afirmar que:

Han existido cuatro tipos de tecnologías. La primera aumenta nuestra fuerza o resistencia física, destreza y capacidad de recuperación (el arado, la aguja de zurcir, el avión de combate). El segundo grupo extiende el alcance o la sensibilidad de nuestros sentidos (el microscopio, el amplificador). Un tercer grupo de tecnologías nos permite remodelar la naturaleza para que sirva mejora

la satisfacción de nuestras necesidades o nuestros deseos (el 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 (el ábaco, el sextante, el globo terráqueo, el libro, la máquina de escribir, la escuela, la biblioteca, la computadora o la internet). (Carr, 2016, 61-62).

En ese sentido, nuevas tecnologías han hecho su aparición, que podemos ubicar entre el segundo y cuarto grupo indicados. Entre estas tenemos la telepresencia, la realidad aumentada, la *blockchain*, el internet de las cosas y a la inteligencia artificial (Jiménez, 2021), sin olvidar a otras que ya conocemos como el internet, la nube o el *smartphone*.

Todas estas herramientas ya empiezan a ser empleadas en distintos sistemas judiciales Su uso combinado y focalizado -de acuerdo a las características de los órganos jurisdiccionales del país- representa un sinfín de oportunidades para la prestación del servicio de justicia. Será importante conocer lo que quieren y necesitan nuestras personas, sean jueces y trabajadores jurisdiccionales como ciudadanos usuarios, mediante el conocimiento que nos otorgue su experiencia de usuarios, empezando por aquellas tecnologías y dispositivos que tengan más a su alcance.

En un análisis acerca del empleo de las nuevas tecnologías durante las audiencias de los procesos judiciales, se advierte que las tecnologías digitales han revolucionado también el periodismo de tribunales. Al respecto, se discute acerca de la utilización o no teléfonos inteligentes u otros dispositivos digitales durante el desarrollo de estos procesos (Azurmendi, 2014).

Junto a las redes sociales, los *smartphones* imprimen varias novedades al manejo de la información y a la participación de los ciudadanos en torno a las audiencias judiciales. Así, se indica que estas herramientas facilitan la captura instantánea de imágenes, sonidos y textos, como también la diseminación de estos contenidos. Se señala también que hacen posible la accesibilidad a la información así generada de todos los profesionales de la comunicación, pero no solo de ellos, sino también de los ciudadanos en la sala de juicio. Más allá de este ambiente, el uso de tales tecnologías

permite desenvolver una comunicación interactiva permanente, así como fomentar la participación de aquellos en asuntos de público interés (Azurmendi, 2014).

Si ingresamos más en temas judiciales, encontramos que entre los sistemas de resolución de conflictos público y online más antiguos aparece el *Traffic Penalty Appeal Tribunal* (TPT), un organismo establecido en el año 2000 para resolver apelaciones contra las resoluciones dictadas por infracciones de tráfico en Inglaterra y Gales (excluyendo Londres). Los 30 árbitros del TPT (que son funcionarios judiciales) con el apoyo de 14 administrativos, resuelven alrededor de 25,000 casos anuales. El TPT comenzó su viaje digital en 2006, mediante un sistema que capacita a los árbitros para trabajar a distancia y remitir sus resoluciones electrónicamente. Siguió una década de innovaciones, que culminó en 2006 con el lanzamiento de su sistema Fast Online Appeals Management (FOAM), que reúne a las dos partes en tiempo real, teniendo ambas la posibilidad de presentar sus casos (Susskind, 2020). Los dispositivos móviles están entre las herramientas que el TPT utiliza. Veamos.

La intervención de las partes y del árbitro, es accesible a través de un dispositivo que tenga internet, incluyendo móviles y tabletas, y las apelaciones se pueden presentar y procesar de forma íntegra online. Las partes se pueden comunicar de diversas formas, incluyendo por mensajería de texto y chat en vivo. Los árbitros se pueden comunicar con las partes en cualquier momento, buscando una aclaración y proporcionando actualizaciones. Una vez que las pruebas y los argumentos se han presentado, los apelantes pueden optar entre recibir una sentencia electrónica, que implica una decisión del árbitro sin ningún tipo de vista; o pueden solicitar la realización de una conferencia telefónica con el árbitro y con un representante de la otra parte. De las dos formas, las partes del TPT consiguen una resolución dentro del sistema FOAM (Susskind, 2020). Vemos que los celulares son empleados de diferentes maneras ante el citado tribunal, sin embargo, el uso de dispositivos móviles ante la actividad jurisdiccional va más allá aún. Sigamos.

Matterhorn es una “plataforma de resolución de conflictos online” que se desarrolló en la *University of Michigan Law School*, que se probó como piloto con éxito en 2014 en dos tribunales del distrito de Michigan y ahora funciona en más de 40 tribunales y en, al menos, ocho Estados, y que ha permitido en estos la resolución de más de 40,000 casos. El sistema se diseñó para actuar como medio de comunicación entre los tribunales y los ciudadanos de forma más eficaz. Está disponible en móviles, las 24 horas al día y permite a los litigantes comunicarse de forma asíncrona con jueces,

funcionarios judiciales, fiscales, policía y otras partes. Las resoluciones judiciales se notifican a las partes a través de la plataforma *Matterhorn*. El sistema también está concebido para mejorar el procedimiento judicial (Susskind, 2020). Los usuarios de la plataforma pueden participar e interactuar completamente desde sus celulares.

El empleo de los dispositivos móviles para interactuar en *Matterhorn* no sólo es una posibilidad permanente, sino que constituye un símbolo de la organización para el acceso de sus usuarios. En ese sentido, el portal web de *Matterhorn* (<https://getmatterhorn.com/>) mostraba como imagen central y superior, a una mujer medianamente de perfil operando un celular con ambas manos.

En Argentina, el Poder Judicial de Río Negro hizo público el día 23 de abril del 2021, una aplicación móvil que permite recibir noticias y consultar el expediente electrónico laboral desde un celular. Los ciudadanos que son parte de un proceso, podrán seleccionar los expedientes en los cuales deseen recibir novedades, de tal forma que, al producirse un movimiento en cualquiera de aquellos expedientes, se muestra una alerta o notificación en el dispositivo; las cuales se remitirán tres veces al día y figurarán en la sección de novedades del aplicativo. Sólo las provincias de Córdoba, Santa Fe y Santiago del Estero tienen aplicaciones móviles para realizar consulta de expedientes: (Diario Judicial, 2021, julio 23).

En el mismo país, concretamente en la Provincia del Chubut, el Poder Judicial ha implementado la “Plataforma de Atención Virtual” (PAV), como canal electrónico de comunicación para que los ciudadanos puedan realizar consultas informales al personal de los órganos judiciales, y como medio alternativo a la concurrencia física ante dichos organismos. El PAV se estructura como un conjunto de grupos de *Slack* (Poder Judicial del Chubut. 2021, septiembre 28).

Según los creadores del PAV, “Con *Slack*, trabajar y colaborar con tu equipo en línea es tan sencillo como hacerlo en persona. Su diseño se basa en la manera en que las personas trabajan en equipo en la vida real, así hace que colaborar en línea sea tan sencillo y eficiente como hacerlo presencialmente.” (Poder Judicial del Chubut. 2021, septiembre 28).

Una característica central de este canal es su posibilidad de usarse desde distintos dispositivos como celulares (Android e IOS), tabletas, navegadores web o aplicativos de PC/Mac/Linux. Otra característica es su habilitación para enviar consultas

durante las 24 horas. Las respuestas serán realizadas en el horario de lunes a viernes de 8:00 a 12:00 horas es un espacio de trabajo en el que se comparte información mediante comunicaciones directas, canales públicos y canales privados. La información compartida admite múltiples formatos, como texto, imágenes y documentos; permite incorporar respuestas automáticas programadas para las consultas frecuentes, así como permite realizar la búsqueda de información a la que se tiene acceso (Poder Judicial del Chubut. 2021, septiembre 28).

1.2 La pandemia del Covid-19 y el servicio de justicia peruano

La Organización Mundial de la Salud informó al mundo el día 31 de diciembre de 2019 acerca del primer caso de una enfermedad respiratoria denominada Covid-19 o 2019-nCoV, después convertida en una pandemia.

En las primeras semanas, el epicentro de la enfermedad se situó en la ciudad de Wuhan (China) y los gobiernos local y nacional emprendieron una serie de medidas destinadas a controlar y contener la expansión del virus. El confinamiento general fue complementado con una estrategia de seguimiento de los casos sospechosos, para poder abordar los contagios antes de que se descontrolaran, algo fundamental dado que el período de incubación del virus supone que una persona puede estar infectada y ser contagiosa durante varios días antes de manifestar una sintomatología apreciable (Gil-Torres, et.al, 2020, 330).

Nadie era capaz de imaginar todas las consecuencias que seguirían. La pandemia ha sido:

(...) un hecho definitorio, que desordena y modifica cosas, independientemente de la intensidad que sus efectos hayan tenido para cada uno de nosotros. Sabemos desde ahora que reviste implicaciones históricas, tanto en nuestras biografías personales como en la evolución de nuestras sociedades. La pandemia nos impone consecuencias de carácter compulsivo y objetivo, pero además sus efectos los apreciamos, o padecemos, de acuerdo con nuestras circunstancias y subjetividades. (Trejo, 2021).

El Covid-19 ha constituido un problema social de escala mundial, el cual ha producido todo tipo de modificaciones. Las organizaciones han tenido que buscar estrategias para abordar dicha coyuntura pública. Las empresas, los usuarios y en general la población tuvo que laborar desde casa, lo cual ha causado distintas dificultades en las comunicaciones. (Duarte y Diagama, 2021).

Todas estas consecuencias, todos estos efectos los hemos sentido en Perú. Nuestra sociedad ha sido duramente golpeada y nuestro estado ha resultado seriamente desbordado. El sistema de justicia en general, así como el Poder Judicial en particular, no fueron la excepción, lo cual se manifestó de manera concreta.

Con la pandemia instalándose entre nuestra población, el 15 de marzo del 2020 fue publicado en el suplemento "Normas Legales" del Diario Oficial "El Peruano" el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. Su artículo 1 contenía la declaración de Estado de Emergencia Nacional durante el plazo de 15 días calendario, y ordenaba el aislamiento social obligatorio (cuarentena), frente al brote del Covid-19.

La norma contenía en su numeral 4.1 una lista de bienes y servicios considerados esenciales, en la cual no fue considerado el servicio de justicia. De otro lado, la suspensión de acceso a locales públicos contenida en el numeral 7.1 del mismo, estableció excepciones entre las cuales no aparecía alguna relacionada a la prestación de dicho servicio. El artículo 11 del decreto autorizó a las autoridades de los ministerios y las entidades públicas en sus respectivos ámbitos de competencia, para dictar las disposiciones que resulten necesarias.

En ese sentido, mediante Resolución Administrativa N° 115-2020-CE-PJ de fecha 16 de marzo del 2020, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial suspendió las labores del Poder Judicial en acatamiento al Estado de Emergencia Nacional establecido por Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. La medida alcanzó a todos los órganos jurisdiccionales del país.

Posteriormente, los efectos del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM fueron varias veces prorrogados, al igual que los de la Resolución Administrativa N° 115-2020-CE-PJ, en ambos casos a través de instrumentos de similares jerarquías.

De esa manera, todas las sedes judiciales resultaron cerradas. A consecuencia de ello, la comunicación entre los órganos jurisdiccionales y los ciudadanos usuarios de sus servicios quedó suspendida.

1.3. La Corte Superior de Justicia de Lima Este

Con fecha 18 de agosto de 1992 fue publicado en el diario oficial “El Peruano” el Decreto Ley N° 25680. La norma tuvo por finalidad la desconcentración y la descentralización del Distrito Judicial de Lima. Como consecuencia, surgieron los Distritos Judiciales del Cono Norte, Cono sur y Chosica. El dispositivo legal indicó que el Distrito Judicial de Chosica comprendía los distritos políticos de Ate Vitarte, Lurigancho – Chosica, Chaclacayo, Santa Eulalia y Huarochirí – Matucana. Es decir, el nuevo Distrito Judicial de Chosica comprendía circunscripciones territoriales situadas en la parte este de la ciudad de Lima.

Dicho Decreto Ley fue modificado por la Ley N° 28765, publicada en el Diario Oficial “El Peruano” del 28 de junio del año 2006. La novedad que introdujo esta ley fue la modificación de la denominación del Distrito Judicial de Chosica, el cual recibió como nuevo nombre el de Distrito Judicial de Lima Este, con sede principal en Chosica.

El Consejo Ejecutivo del Poder Judicial mediante Resolución Administrativa N° 316-2008-CE-PJ, de fecha 17 de diciembre del 2008, trasladó la Sede de la Corte Superior de Justicia de Lima Este al Distrito de Ate. En cuanto a su competencia territorial, dispuso incluir los distritos de ATE-Vitarte, Lurigancho-Chosica, Chaclacayo-Chosica y Santa Anita, así como la Provincia de Huarochiri– Matucana.

Finalmente, mediante Resolución Administrativa N°101 y 138-2014-CE-PJ, las autoridades judiciales crearon el Distrito Judicial de Lima Este, con el nombre de Corte Superior de Justicia de Lima Este.

Dentro del contexto descrito, desde el día 20 de marzo del 2021, fue de empleo obligatorio en la Corte Superior de Justicia de Lima Este la herramienta digital nacional “El juez te escucha”. Esta obligatoriedad alcanzó al distrito de San Juan de Lurigancho, distrito situado dentro del ámbito territorial de la mencionada corte y que cuenta con juzgados de distintas especialidades. Los juzgados civiles del distrito son cuatro (tres permanentes y uno transitorio), siendo el Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho aquel del caso de estudio.

1.4 El Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho

Referirnos al juzgado del caso de estudio, hace necesario situarnos antes en el distrito donde el juzgado se ubica y que completa su nombre: San Juan de Lurigancho.

El distrito de San Juan de Lurigancho, perteneciente a la provincia de Lima, fue creado mediante Decreto Ley N° 16382 del día 13 de enero de 1967. Está situado en la parte noreste de dicha provincia. Su nombre tiene un doble origen. De un lado la expresión “San Juan” parte de San Juan Bautista, nombre con el que fue denominada una reducción indígena implantada por los españoles en el siglo XVII, y que luego heredó como nombre el pueblo central del lugar. Por su parte, la palabra “Lurigancho” derivaría o bien de “Ruricancho” que era el nombre del señorío precolombino local, o de la frase “Hurín Huancho” que denominó a un segmento de la etnia Huancho, originaría de los actuales territorios de la provincia de Huarochirí (Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2023).

Hoy el distrito de San Juan de Lurigancho es el más poblado de todo Perú, con casi 1'300,000 habitantes. Su población fue formada casi íntegramente por inmigrantes de distintos lugares del país. Actualmente, sus habitantes son en su mayoría los descendientes de dichos inmigrantes. Los pobladores se dedican a diversos rubros del comercio, a la manufactura y al transporte, entre las principales actividades. El territorio del distrito fue poblado por urbanizadoras, pero también por invasores, así como por los integrantes de la Comunidad Campesina de Jicamarca. Hoy, el distrito está ocupado por urbanizaciones, asociaciones, cooperativas y asentamientos humanos, muchos de los cuales tienen distintos problemas de saneamiento y titulación, con muchas disputas sobre la propiedad y posesión de los inmuebles. Estas dificultades originan procesos civiles de diversa clase.

En cuanto a su relación con el Poder Judicial, el distrito de San Juan de Lurigancho estaba bajo la competencia territorial de la Corte Superior de Justicia de Lima, hasta la creación de la Corte Superior de Justicia de Lima Este en abril del año 2014, por mandato de la Resolución Administrativa N° 138-2014-CE-PJ. Esta resolución dispuso, entre otras cosas, la conversión del Juzgado Mixto del distrito en el Tercer Juzgado Civil del mismo, que constituye el caso de estudio.

En aquel tiempo, el distrito estaba dividido en tres territorios judiciales o zonas: una baja desde el Río Rímac hasta la avenida El Sol (San Carlos), una media hasta la Avenida Bayóvar (hoy Héroes del Cenepa) y otra alta hasta Jicamarca; correspondiéndole al mencionado juzgado la zona media. Esa distribución territorial se remontaba al mes de octubre del año 2004, cuando fue dispuesta a través de la Resolución Administrativa N° 177-2004-CE-PJ.

Posteriormente, mediante Resolución Administrativa N° 091-2020-CEPJ del 26 de febrero del 2020, y Resolución Administrativa N° 145-2021-CEPJP del 2 de mayo del 2021, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial dispuso la unificación de todos los juzgados civiles del distrito bajo una única competencia territorial y, por ende, la distribución aleatoria entre los juzgados de las demandas nuevas que ingresen. Así, desde ese momento, el Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho tiene competencia en todo el territorio de dicho distrito. Durante esta última etapa, fue implementado el aplicativo digital “El juez te escucha”.

El juzgado que constituye el caso de estudio, durante el periodo de investigación estuvo ubicado en el tercer piso de la “Sede Chimú”, con dirección en la Avenida Gran Chimú 1800, Urbanización Zárate, Distrito de San Juan de Lurigancho. En esta sede, que la Corte Superior de Justicia de Lima Este ha tomado en arrendamiento, el juzgado compartía el piso con los otros 2 juzgados civiles permanentes (primero y segundo).

A lo largo del periodo de estudio, el equipo del juzgado estuvo formado por seis personas (una menos de lo que debía tener un juzgado civil). Estas eran el juez, un asistente de despacho, dos secretarios encargados de la secretaría impar e par, respectivamente, y dos asistentes, asignado cada uno a cada secretaría. De las seis personas, cinco tenían formación jurídica y el título de abogado. En el grupo, dos eran nacidos fuera de Lima y entre los cuatro limeños, tres tenían al menos un ascendiente de otra localidad. Un secretario y los dos asistentes residían en San Juan de Lurigancho.

El equipo descrito del juzgado no se relacionaba completamente con el aplicativo digital “El juez te escucha”. La relación directa era sólo del juez y del asistente de despacho, a quien el primero delegaba su lectura en algunas ocasiones, sea para anotar entrevistas, quejas u otras circunstancias. Los dos secretarios tenían una relación indirecta, pues la atención a los pedidos de los ciudadanos dependía en muchos casos de que ambos proyecten las resoluciones correspondientes a sus respectivas secretarías. Así, el equipo en relación al aplicativo digital, se reducía a cuatro personas.

Entonces, el equipo del juzgado que intervino en el manejo de la herramienta digital durante la investigación, estuvo formado por cuatro personas, una mujer y tres varones, ella con 36 años y ellos con 40, 45 y 55 años, respectivamente; los cuatro con título de abogado, entre los cuales sólo uno de los secretarios residía en el distrito de San Juan de Lurigancho.

1.5 El Aplicativo digital “El juez te escucha”

La pandemia empujó a las instituciones públicas a llevar sus servicios a un entorno virtual para velar por la salud de los ciudadanos. En ese sentido, la Gerencia de Informática del Poder Judicial creó el aplicativo “El juez te escucha”, para que los jueces informen a litigantes o abogados sobre aspectos formales del proceso. Para ello, los ciudadanos con procesos judiciales pueden agendar un turno de atención para una entrevista con el juez a cargo de su caso por videoconferencia (Flores-Castro, 2021, febrero 11).

La herramienta tuvo su origen en el proyecto piloto implementado en el año 2019 en algunos juzgados de las especialidades civil y constitucional de la Corte Superior de Justicia de Lima, mediante Resolución Administrativa N° 375-2019-CE-PJ de fecha 10 de setiembre de 2019. Tales juzgados se situaban en un nivel del edificio “Javier Alzamora Valdez”, la principal sede de dicha corte superior situada en el Parque Universitario, Cercado de Lima.

Más adelante y ya en pandemia, la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima expidió la Resolución Administrativa N° 201-2020-P-CSJLI-PJ de fecha 16 de junio del 2020, mediante la cual aprobó su “Plan de actividades para la operatividad y reactivación de la prestación del servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de Lima”. Dentro de su “Línea de Acción 3”, el numeral 5.3.1 dispuso que se proceda a implementar el programa “El juez te escucha” en todos los órganos jurisdiccionales de dicha Corte Superior, consistente en video-entrevistas.

Poco tiempo antes y con las sedes judiciales cerradas, mediante Resolución Administrativa N° 123-2020-CE-PJ de fecha 24 de abril del año 2020, fue autorizado el empleo de la herramienta *Google Hangouts Meet* en la comunicación de los ciudadanos con jueces y administradores. Las citas para las entrevistas virtuales y los links

respectivos, eran reservadas y generados mediante el programa “El juez te escucha”. Publicada la resolución el día 30 de marzo, a partir del día siguiente quedó habilitado el empleo de este programa.

Finalmente, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial dictó la Resolución Administrativa N° 077-2021-CE-PJ el día 19 de marzo del año 2021, mediante la cual dispuso que la herramienta “El juez te escucha, programa tu cita” sea implementada en todos los juzgados y salas del Perú. En esta tercera etapa de alcances nacionales la herramienta alcanzó a la Corte Superior de Justicia de Lima Este y al Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho, dentro de esta última.

La necesidad de contar con un canal de comunicación entre jueces y abogados frente a la pandemia, hizo que las autoridades adelanten el empleo de “El juez te escucha”, sin testeos y mediciones de experiencia de usuario, acciones que hubiesen tomado más tiempo; además del desarrollo de algunas acciones presenciales, complicadas en el entorno de la pandemia. Al respecto, cabe precisar que el investigador no participó durante la etapa de desarrollo del aplicativo en mención y, por ende, no tomó parte de su diseño. En ese sentido, el diseño original del aplicativo no es objeto de la investigación, ni sus aspectos técnicos. Sólo se considera y menciona el diseño del aplicativo como un elemento de su uso en la comunicación judicial.

La herramienta web ofrece dos momentos comunicativos, un *input* o ingreso de un pedido por los ciudadanos, sea el abogado o su patrocinado, y otro *output* o de salida de una respuesta emitida por el juez. Está destinada para que un ciudadano formule una solicitud, respecto de un puntual proceso judicial en el que participa, la cual está dirigida al juez a cargo de éste; solicitando una entrevista virtual o formulando su pedido por escrito. El aplicativo también está pensado para que el juez pueda responder al pedido que reciba de cada ciudadano, sea en una entrevista virtual con el ciudadano requirente, o mediante un mensaje escrito.

Para ello, los abogados disponen de una interfaz con los colores guinda y blanco del Poder Judicial, a la cual acceden con un usuario y una clave, luego ingresan información necesaria para identificar al juez a quien dirigirán su pedido, así como para individualizar el expediente de su solicitud y precisar éste. Para esto último, la interfaz muestra los horarios disponibles para una entrevista, tanto en la mañana como en la tarde, y propone cuatro motivos de entrevista o “criterios de atención”: advertencia de vicios procesales, demora en calificación de demanda, demora en elevación de

expedientes y demora en la sentencia. Elegido uno, a continuación, el aplicativo permite a los ciudadanos precisar su pedido a través de un mensaje. Para una mejor comprensión, de la interfaz de los abogados, ver las capturas de dicha interfaz presentadas sucesivamente en los anexos de este trabajo.

En cuanto al juez, también tiene una interfaz con los mismos colores guinda y blanco del Poder Judicial, a la cual ingresa con un usuario y clave, luego debe precisar en dos menús el nombre de su Corte Superior y el de su sede judicial. Ya dentro del aplicativo, para responder al pedido del usuario dispone de dos canales. De un lado, puede generar una sesión de video en la herramienta *Google Hangouts Meet*, y luego enviar el link al correo electrónico que el abogado proporcionó en su solicitud, para el acceso de éste a la sesión en el día y hora que escogió. De otro lado, puede realizar una respuesta escrita mediante una mensajería unidireccional de hasta doscientos caracteres en un principio, luego incrementado a quinientos, informando que el pedido ya fue atendido, que será atendido inmediatamente, programando éste y/o realizando cualquier otra precisión que considere necesaria. Para una mejor comprensión, de la interfaz del juez, ver las capturas de dicha interfaz colocadas secuencialmente en los anexos de esta tesis.

Esas son las dos interfaces que ofrece la herramienta “El juez te escucha”, una para el juez y otra para el abogado patrocinante. Los ciudadanos patrocinados en los procesos no cuentan con una interfaz. Si bien es cierto los ciudadanos son los titulares de los derechos que se debaten en cada proceso judicial, el ejercicio de la defensa en temas civiles -como los que se tratan en el juzgado caso de la investigación- se realiza a través de un abogado. La necesidad de que un ciudadano sea defendido por un abogado en materias civiles no ofrece dudas, por cuanto los temas que se debaten son de carácter jurídico y técnico. Así, por ejemplo, tenemos asuntos que comprometen diversos trámites y actuaciones ante oficinas municipales, referidos a procedimientos ante determinadas oficinas registrales, que involucran la intervención de notarios públicos, que importan la obtención de requisitos y la formulación de pedidos ante distintas dependencias del estado, que abordan diversos detalles de documentos sobre acreencias y deudas, entre muchos otros.

El aplicativo digital “El juez te escucha” opera desde varios dispositivos. Puede ser utilizado desde una computadora de escritorio, desde una tableta o desde un teléfono móvil, también conocido como *smartphone*. Pensado para la comunicación con los ciudadanos, se adapta al dispositivo de que estos dispongan. Así, puede ser

empleado por los abogados o sus patrocinados desde sus domicilios u oficinas, respectivamente, o puede acompañarlos en sus desplazamientos, sea a las sedes judiciales o a cualquier otro lugar. No sólo es un canal de comunicación por internet, a partir de una conexión fija, disponible cuando el ciudadano esté frente a esta; es además una vía de contacto con acceso en todo momento y desde todo lugar, si es empleada desde un teléfono móvil.

Como iniciativa de gestión de despacho, el juez a cargo introdujo el aplicativo “*Slack*” de manera complementaria, para la comunicación interna con el equipo del juzgado, para distribuir los pedidos ingresados a través de “El juez te escucha”, guardarlos, ordenarlos y seguir el cumplimiento de cualquier programación. Esta herramienta, caracterizada por un logo de 4 colores, es un aplicativo completamente colaborativo, es decir, diseñado para la interacción de equipos de trabajo. Su interfaz, con un diseño sencillo y un fondo entre blanco y negro, organiza la información en chats generales con todo el equipo, en chats individuales, permitiendo crear chats para grupos intermedios, para lo cual se invita a participar a determinadas personas. (ver capturas de la interfaz en los anexos).

1.6 La comunicación digital y los *smartphones*

La etapa de transformación digital en la historia de la humanidad, en materia de comunicaciones sigue un camino de digitalización. En esta ruta, las aplicaciones digitales como canal toman delantera respecto de otros dispositivos que también permiten acceder al entorno digital. La opción digital multicanal perdura, pero con tales aplicaciones en un claro primer lugar. Como contraparte, la herramienta física que se impone sobre otras es el teléfono móvil inteligente o *smartphone*. Como producto de ambas tendencias, la comunicación de hoy es digital, es decir, es una comunicación que se realiza preferentemente a través de aplicaciones digitales, a las cuales se accede desde un teléfono celular.

El *smartphone* tiene ciertas características que influyen en la comunicación digital. Una es su tamaño, que en principio cuestiona los criterios del ordenador, mucho más los de otras herramientas de comunicación. Esto obliga a considerar como importantes el acceso y la adaptabilidad de los contenidos digitales.

Una segunda característica de los dispositivos digitales es que se encuentran a total disposición de los usuarios, pues estos pueden llevarlos a donde quieran, así como

portarlos de diversas maneras. Ello releva la importancia de la experiencia del usuario en el empleo de estos dispositivos, por ende, también en su diseño, tanto físico como de sus propiedades técnicas.

La tercera característica a tomar en cuenta, es que los celulares permiten realizar varias actividades a la vez. Desde el acceso a la información, pasando por la formulación de pedidos y hasta la interacción sincrónica o asincrónica, los celulares posibilitan una comunicación en todas sus variedades y casi simultáneamente. Ello hace de estos dispositivos una herramienta para la prestación de cualquier tipo de servicio.

Un cuarto aspecto a considerar, es que los teléfonos celulares facilitan la movilidad e instantaneidad de la captura de imágenes, sonidos y textos, a la vez que permiten la distribución de estos contenidos. Esto hace que los ciudadanos sean sujetos mucho más activos en el fenómeno comunicacional, convirtiéndose en co-creadores de contenidos e incluso en prosumidores de información.

Los elementos descritos están situando a los *smartphones* como herramientas de primera línea en la prestación de servicios públicos en general y del servicio de justicia en particular. Ya existen experiencias en las cuales, de distintas formas, los ciudadanos se informan, proponen ideas e interactúan con los órganos jurisdiccionales.

Sin embargo, también existen críticas al empleo excesivo de las aplicaciones digitales y de los celulares, a partir de reflexiones sobre aspectos relacionados a grandes intereses económicos y a planificadas estrategias psicológicas. Algunas son comentadas en la parte final del numeral 2.1 de esta investigación, y son estudiadas por otras disciplinas. Sin embargo, tales observaciones merecen ser integradas en cualquier evaluación y consideración seria e interdisciplinaria de los canales y medios digitales en mención. Esto último, también alcanza al empleo de estas herramientas digitales en los servicios públicos y del servicio de justicia.

Es en esta etapa, es en este entorno que ha sido implementado el aplicativo “El juez te escucha”, con las características presentadas. Sin embargo, frente al empleo de los teléfonos móviles hay dos elementos de ese entorno que cabe considerar. Uno es la pandemia del COVID-19, otro es el distrito de San Juan de Lurigancho.

Durante la pandemia se registró un incremento del uso de los *smartphones* por la población peruana. Considerando que esta interrumpió la comunicación presencial el

16 de marzo del año 2020, es decir, aún durante el primer trimestre del año 2020, una medición informa que un año después, en el primer trimestre de 2021, el 89,3% de la población de 6 años y más de edad utiliza teléfono celular, comparada con similar trimestre del año 2020 se incrementó en 4,4 puntos porcentuales. Por área de residencia, el 91,6% de la población residente en el resto urbano emplea telefonía móvil, el 90,1% es usado por los que residen en Lima Metropolitana y el 82,7% por pobladores rurales (INEI, 2021 junio 25).

La medición del mismo trimestre del 2021 indica que, del total de la población usuaria de internet, el 88,5% lo hizo a través del teléfono celular, el 16,7% de una Laptop, el 14,0% mediante una computadora, el 2,0% utilizó una Tablet y el 7,9% utiliza otro dispositivo como un televisor Smart; lo cual significó un incremento de 0,6 punto porcentual del acceso a internet a través del celular (INEI, 2021 junio 25).

Más de un año después, en el segundo trimestre del año 2022, el 89,3% de la población de 6 y más años de edad utilizó internet mediante teléfono celular. Una comparación con trimestre equivalente del año 2021, se incrementó en 2,5 puntos porcentuales. De acuerdo al área de residencia, el acceso a internet por teléfono celular tuvo un mayor aumento en el área rural al pasar de 85,5% a 90,7%, seguido del resto urbano 86,9% a 89,8% y en Lima Metropolitana de 87,3% a 88,1% (INEI, 2022 setiembre 28).

En el mismo tercer trimestre, al menos un miembro del 94,9% de los hogares del país utilizó un teléfono celular, cifra que, respecto a similar trimestre de 2021, creció en 0,5 punto porcentual. Según el área de residencia, se produjo una mayor cobertura en Lima Metropolitana con el 96,7%, seguida del resto urbano con 96,8%, y del área rural con 87,8%. (INEI, 2022 setiembre 28).

Para concluir con una visión de la difusión del uso de los smartphones durante la pandemia, tenemos el primer trimestre del año 2023, en el cual, por el área de residencia, el acceso a internet a través de un teléfono móvil fue del 93,4% de la población usuaria en el área rural, del 91,4% de la que reside en Lima Metropolitana y del 90,7% de aquella del resto urbano. Frente a la información de similar trimestre del año 2022, se aprecia un mayor incremento en Lima Metropolitana ascendente al 2.7% y en el área rural del 2.1%. Le sigue en menor nivel el resto urbano con un 0,6% (INEI, 2023 junio 27).

En el mismo primer trimestre, al menos un miembro de cada hogar tenía un teléfono celular en el 95,1% de los hogares del país, lo que importa un incremento del 1,0% respecto al mismo trimestre del año 2022 (que tuvo el valor de 94.1%). En cuanto al área de residencia, la mayor cobertura estuvo en Lima Metropolitana, llegando al 98,2%, es decir, tuvo un aumento del 1.5% con relación al primer trimestre del año 2022 (que alcanzó un 96,7%). En el resto urbano, el acceso de los hogares al teléfono celular fue de 96,9% y en el área rural de 86,3%, con aumentos del 0.4% y 1.3%, respectivamente (INEI, 2023 junio 27).

Finalmente, una estadística sobre el segundo trimestre de 2023, indica que la cobertura de teléfonos celulares en los hogares del país fue del 94,9%, lo que no significó una seria variación respecto a similar trimestre de 2022; pero que si constituyó un incremento del empleo de los teléfonos móviles de 2.3% con relación al año 2019 (INEI, 2023 setiembre 28); diferencia que -considerando los incrementos reportados en los párrafos anteriores- podríamos atribuirle casi por completo al periodo de la pandemia y -concretamente- a las necesidades de urgente comunicación que aquella impuso.

La estadística del Organismo Supervisor de la Inversión en Telecomunicaciones (Osiptel) sobre el acceso a internet a través de teléfonos móviles, nos indica algo más. En un informe del mes de setiembre de 2023, el Osiptel indicó que la cantidad de teléfonos móviles que accedieron a internet se incrementó 7.36 % entre junio de 2022 y junio de 2023, tras alcanzar la cifra de 30.45 millones en todo el país (Osiptel, 2023 setiembre). Ese dato, parece confirmar la data del INEI presentada y detallada en los párrafos anteriores.

Sin embargo, en el mismo informe, Osiptel reportó la evolución del acceso a internet mediante *smartphones* entre el año 2015 y el 22 de agosto de 2023. Esta data es muy importante, pues permite precisar la información, confirmar otra y, a su vez, derribar alguna noción asumida apriorísticamente como verdadera. Todo ello, a partir de la siguiente figura:

Figura N° 1. Evolución de teléfonos móviles con acceso a internet entre los años 2015 y 2023.



Fuente: PUNKU (El portal a la Información en las telecomunicaciones). Fecha de corte: 22 de agosto de 2023. Hemos tomado el mismo diseño de la figura original, con el fin de graficar de la mejor manera la información publicada por el Osiptel.

El cuadro informa que, entre los trimestres primero y segundo del año 2015, en Perú existían 14'657,831 teléfonos móviles con acceso a internet. Luego, muestra que, transcurridos 7 años, el número se ha casi duplicado, alcanzando las 30'453,539 unidades conectadas a la red.

El cuadro también permite ver la reducción de teléfonos celulares que accedieron a internet en el segundo trimestre del año 2020. Habitualmente, se considera que la pandemia incrementó el empleo del internet, de smartphones y, por ende, del acceso a internet a través de los dispositivos móviles. Si bien es cierto ello, la información mostrada es temporalmente transversal, o sea, muestra data desde el año 2015. Ello es importante, porque permite advertir la existencia de una tendencia al incremento del acceso al internet mediante los teléfonos móviles, la cual fue similar antes y durante la pandemia.

Conforme a lo anterior, el incremento de acceso al servicio de internet desde dispositivos celulares no ha dependido de la pandemia, pues venía en aumento desde por lo menos el año 2015, prosiguiendo con regularidad hasta el año 2023. Esto se debería a que la etapa de transformación digital tiene sus propias variables, las cuales ha impuesto y sigue imponiendo. Desde esta perspectiva, la pandemia sería un

segmento en el que se ha confirmado dicha transformación con el incremento registrado, pero siendo este observable sólo luego de la reducción anunciada en el segundo trimestre del año 2020.

En cuanto a la reducción de dicho trimestre, el primero de la pandemia, al parecer se trataría de un efecto directo de dicho evento clínico mundial. Este, habría tenido consecuencias a nivel comercial, pues la venta de equipos celulares y de líneas telefónicas, así como de planes de datos móviles o su renovación, se redujo drásticamente en aquel primer trimestre de la pandemia. De otro lado, las necesidades de hiperconexión que impuso la pandemia para mantener la comunicación, pudieron convertir en obsoletos a muchos dispositivos móviles, quedando sus usuarios sin acceso a internet por algún tiempo.

Hemos indicado que el distrito de San Juan de Lurigancho es el otro elemento del entorno presentado. Al respecto, otra estadística del Osiptel nos informa que, durante las cuatro semanas de inmovilización social obligatoria dispuesta por el Gobierno, entre los días 1 al 28 de febrero de 2021, los distritos con mayor porcentaje promedio de participación de tráfico en internet móvil a nivel de Lima Metropolitana y Callao, fueron San Juan de Lurigancho en primer lugar con el 8.25%, Ate Vitarte en segunda ubicación con el 6.28%, y San Martín de Porres en tercera posición con el 5.59% (Osiptel, 2021 marzo).

El propio Osiptel explica que, la mayor cantidad de población de esos tres distritos, junto a un creciente número de líneas móviles activas que demandaron un aumento de consumo de datos, serían las razones que explican los resultados mencionados. Por el mismo motivo demográfico, los distritos que registraron menor consumo fueron Santa María del Mar (0.04%), La Punta (0.09%) y Punta Negra (0.21%). (Osiptel, 2021 marzo).

De acuerdo a lo anterior, se podría estimar que la mayor población de San Juan de Lurigancho -indicada antes en esta investigación y aquí reafirmada- lo mantendrá como el distrito con mayor número de líneas móviles y más consumo de datos; así también, como el distrito cuyos habitantes ingresan a internet preferentemente desde un dispositivo móvil.

CAPÍTULO II

MARCO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

Son varios los conceptos y hechos que concurren en nuestra investigación. Sin embargo, el que esta se refiera a un espacio comunicacional entre el estado y los ciudadanos, es un hecho que convoca, en primer lugar, a la idea de gobierno abierto.

La noción de gobierno abierto fue explorada por Arroyo (2017), quien concluyó en que no se trata de una finalidad, sino de la generación de valor público, de bienestar, prosperidad, mejores servicios y en calidad de vida para los ciudadanos, así como en una mayor confianza del ciudadano en la democracia y en la administración, dentro de una óptica de respeto a la dignidad humana, a la diversidad cultural y de desarrollo sostenible; valores aplicables al servicio de justicia.

Sobre el concepto de gobierno abierto, Jiménez (2014) advirtió que importa el tránsito e inmersión de las administraciones a través de sucesivas etapas, a una filosofía de transparencia, la participación y de colaboración; etapa cuyas características propias permiten una mejor relación con los ciudadanos. La implementación y empleo intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las administraciones dialoga en el concepto de gobierno abierto. Estos cambios han avanzado con mayor lentitud en la justicia.

El avance de la tecnología en las esferas económica, social, cultural, política y administrativa, según Mesa (2014), ha dado forma a una nueva sociedad, llamada sociedad de la información y del conocimiento, con una nueva relación entre ciudadanos y estado. La introducción de nuevas tecnologías permite hablar de un gobierno electrónico, que suma eficiencia, eficacia y una mejor gestión. El nuevo entorno coloca a los ciudadanos en el centro de las decisiones del estado.

En cuanto al tema del gobierno electrónico, Bruzza (2020) señala que el empuje de las nuevas tecnologías ha servido para que las distintas instituciones públicas ingresen a un proceso de modernización, a partir de diversas herramientas electrónicas; sin embargo, no existe un modelo, un diseño, para la implementación del gobierno

electrónico en dichas organizaciones. Para ello, hay que tener claros sus beneficios, sus modos de interacción, sus factores críticos, sus retos y desafíos, etc.

Si se lograra que los ciudadanos desempeñen parte activa en la agenda política nacional, reforzaran sus organizaciones, ejercieran sus derechos, considerándose como participantes activos en la vida nacional en un marco democrático, sólo entonces, según Alva (2020), podrá hablarse de ciudadanía digital. Su proceso de construcción conlleva grandes retos y una transformación, con igualdad e inclusión social, que replantee las estrategias digitales, genere capital informacional y potencie la apropiación tecnomediática. Ello será un real avance, en dirección a lograr que los ciudadanos exijan sus derechos y cumplan sus obligaciones utilizando las tecnologías de la información y comunicación como herramientas y, a partir de ello, se conviertan en protagonistas de su tiempo.

Otra investigación analiza el concepto de ciudadanía digital en medio de la “infodemia”. Ostojin (2021) presenta este fenómeno, como un empuje adicional que la pandemia ha constituido para las tecnologías de la información, en dirección a la desinformación, mediante la proliferación y expansión a través de las distintas redes sociales de noticias falsas o manipuladas, de teorías conspiratorias, de contenidos alterados intencionadamente, etc.

El servicio de justicia atiende un derecho de rango fundamental: la justicia, y lo hace a través del Poder Judicial, el cual ha ingresado en una transformación digital por la importancia ganada por el enfoque jurisdiccional digital. Es lo que señala Pizarro (2022), quien ensaya siete principios de la justicia digital: igualdad, legalidad, transparencia, conservación y accesibilidad, responsabilidad, proporcionalidad, y adecuación tecnológica. Este último principio, consiste en el uso de tecnologías apropiadas para la operación de la justicia digital. Entre estas destacan las audiencias en video.

Entonces, el gobierno abierto promueve el ejercicio de varios derechos, como elementos de una nueva relación con los ciudadanos, quienes deben ejercerlos empleando las herramientas propuestas por el Estado dentro de un proceso de transformación digital y comunicacional. En la relación de los ciudadanos con el Poder Judicial, toman parte los equipos al interior de éste encargados de gestionar las herramientas dispuestas para dicha comunicación. La ciudadanía digital es la pieza que activa esta nueva relación comunicacional.

La incorporación de tecnologías de información y comunicación ha determinado, a través de la historia, el desarrollo de nuevas tendencias y experiencias en los usuarios que las adoptan; de tal manera que la irrupción de nuevas tecnologías pasa a convertirse en un asunto bajo el estudio de investigadores sociales (Puente, 2021).

La transformación digital se manifiesta en todos los campos de la vida humana. Primero lentamente y luego con mayor rapidez, todos los ámbitos de la sociedad son alcanzados, así como todas las actividades, desde las complejas hasta las más simples, experimentan la recepción y afirmación de las herramientas digitales. Uno de los espacios que ha recibido más esta influencia es el de la comunicación.

La comunicación acompaña al ser humano permanentemente, pero también lo hace la tecnología que nos permite comunicarnos. Hoy, esta comunicación y esta tecnología convergen en un instrumento que acompaña nuestros desplazamientos, denominado precisamente dispositivo móvil y conocido también con la palabra *smartphone* del idioma inglés.

La comunicación opera a la vez en varios niveles. Los seres humanos establecemos nuestras relaciones comunicativas sobre tipos convencionales de expresión, turnos y roles, mediante lo cual construimos contextos reales desde las ópticas psicológica y social (Jensen, 2015).

En un segundo nivel aparecen los géneros. Se trata de un concepto que engloba, de un lado, formatos épicos, dramáticos y líricos, y de otro lado, entrevistas de trabajo y hasta las citas amorosas *online*. Se trata de marcos de interpretativos e interactivos, los cuales incluyen instrucciones para la futura acción social, luego del intercambio comunicativo (Jensen, 2015).

En un tercer grado figuran los metalenguajes, que son lenguajes científicos formados por operaciones formales, al servicio de usuarios expertos, como los lingüistas. Los metalenguajes son sistemas analíticos y prácticas de comunicación, es decir, son metacomunicación. Quienes usan medios digitales utilizan con facilidad muchos metalenguajes. Es lo que ocurre al crear un propio perfil en una red social o al reenviar una noticia desde una página web. Los medios digitales permiten la interactividad sobre las denotaciones y connotaciones de la información, entre comunicadores, sobre interfaces y sistemas de comunicación (Jensen, 2015).

Los medios del tercer grado sustentan la copresencia y la acción a distancia. Estos medios transportan textos y contextos por el espacio y el tiempo. Cuando se responde un tono del móvil o se participa en una conferencia, el usuario plantea nuevas relaciones comunicacionales de diferentes formas, mediante una elección; por ejemplo, cuando los usuarios de celulares deciden si se verán o no en una videollamada-, o si transmiten o no imágenes vecinas durante su conversación. (Jensen, 2015).

Los dispositivos móviles como *smartphones*, *tablets* o *phablets*, son parte de la tecnología con la que interactuamos actualmente. Estos nos permiten acceder a internet desde cualquier lugar. El *smartphone* tiene las funciones básicas de un teléfono convencional y posibilita acceder a internet y utilizar aplicaciones, puesto que tiene un procesador y un sistema operativo. Por otro lado, el teléfono móvil tiene funcionalidades parecidas a las de una computadora, a la que adelanta con su carácter portátil (Figueroa, 2015).

Los teléfonos móviles están en las vidas de sus usuarios en todo el mundo, a quienes les permiten realizar y recibir llamadas, además de reunir diversas funcionalidades en un único dispositivo: gestión de *e-mails*, navegador, cámara fotográfica, calculadora, etc. También ha crecido el número de aplicaciones que pueden ser descargadas y el tiempo que son empleadas todos los días. Por todo ello son considerados pequeños ordenadores de bolsillo (Jiménez et. al. 2018).

Todas las tecnologías y los dispositivos antes mencionados, exigen para su empleo competencias y habilidades de tipo digital. Tales requisitos alcanzan a los teléfonos móviles (Figueroa, 2015).

Las competencias digitales han sido clasificadas. Al respecto, podemos afirmar lo siguiente:

La primera competencia digital se refiere a la navegación, búsqueda y filtro de información, que supone acceder y buscar información en internet, encontrar información relevante, seleccionar los recursos de manera eficaz, (...). La segunda competencia se refiere a la evaluación de la información, la cual supone reunir, procesar y evaluar críticamente la información. La tercera competencia es el almacenamiento y la recuperación de información, la cual se refiere a saber

manipular y almacenar información y contenidos para su fácil recuperación, y para organizar la información (Figuroa, 2015, pp. 6-7).

Y llegó la pandemia de COVID 19. El aumento de los casos identificados se multiplicó rápidamente hasta de cientos a decenas de miles, provocó que el empleo de las tecnologías de la información como las aplicaciones, y de los dispositivos digitales como los *smartphones*, se convirtiese en esencial para geolocalizar a los ciudadanos como para brindarles información (Ye, Zhou, Wu; 2020).

En ese sentido, hicieron su aparición diversas aplicaciones para *smartphones*. Las primeras fueron desarrolladas por el gobierno chino con fines de geolocalización y monitoreo de la población. Otros gobiernos en el mundo tomaron similar decisión y lanzaron sus propias aplicaciones. Paralelamente, se multiplicaron las aplicaciones no gubernamentales, las cuales tuvieron distintos propósitos, entre los cuales destacó la búsqueda de información, motivada por la amplia cobertura de la pandemia en los medios (Gil-Torres et. al., 2020).

Tanto las características de los teléfonos móviles como las particularidades de su uso, hacen necesario que los medios de comunicación optimicen sus páginas de internet para estos dispositivos. El primer factor de optimización es el proporcionar a los usuarios una buena experiencia de navegación, es decir, dotar a la web de usabilidad y de un buen diseño de interacción. Esto dirige el diseño de las webs de los medios hacia la valoración de la experiencia de usuario, o *user experience* (UX). (Jiménez et. al. 2018, 596).

La UX abarca todo el proceso de interacción de un usuario con una web y comprende, además, otras disciplinas que engloban aspectos más concretos de las interfaces, como son el diseño de interacción, la usabilidad o la arquitectura de la información. En este sentido, existe un corpus de directrices que se han ido recopilando durante años de investigación y praxis con el objetivo de guiar el diseño y desarrollo de páginas web. Se trata de preceptos ampliamente aceptados, recogidos en documentos de distinta naturaleza (comúnmente denominados estándares web), que atañen a diferentes aspectos de las interfaces, como su estructura o el diseño del sistema de navegación (Jiménez et. al. 2018, p. 597).

La investigación recién citada buscó determinar si existía o no alguna relación entre la cantidad de clics de los usuarios y su fracaso, pero esta no ha sido encontrada esta. Sin embargo, sí ha identificado una relación entre dicha cantidad y la sensación de dificultad. Es decir, cuanto mayor es el número de clics del usuario, su experiencia se hace más compleja. Ello puede evitarse con un buen motor de búsqueda en sus sitios webs móviles que permita un acceso directo a la información. Además, la investigación identificó que la publicidad impedía una buena navegación, lo cual incrementa el abandono de la página. Todo ello hace fundamental que los medios consideren la experiencia del usuario al momento de diseñar herramientas web (Jiménez et. al. 2018).

Los medios digitales están recibiendo usos cada vez más diversificados, pero aquel empleo característico y omnipresente es la búsqueda. Por ello, conocer la experiencia de los usuarios en la búsqueda digital de información está cobrando mayor importancia.

En tiempos de disputa por la atención del lector, las experimentaciones con visualizaciones narrativas han ganado espacio, especialmente en el periodismo. Son frecuentes las inclusiones de reportajes visuales que representan innovación y capacidad de producción de contenidos digitales para los diarios referentes. Cuando se analiza el contexto de los dispositivos móviles, los desafíos son todavía mayores para el periodismo. Un test de usabilidad funciona como una herramienta de observación de la manera como los lectores interactúan con reportajes visuales. El dispositivo móvil fue manejado con eficiencia y las tareas solicitadas, cumplidas en gran parte del ejercicio. Los datos cuantitativos no son suficientes como fuente de análisis. Las observaciones generales de los participantes y de los investigadores demostraron puntos a ser perfeccionados (Cunha y Medeiros, 2020).

Una primera observación a ser considerada es la adaptabilidad de la visualidad para pantallas de pequeño tamaño. Cuando el usuario accede -por ejemplo- a reportajes en el teléfono celular, los gráficos y el texto resultan ilegibles y casi siempre hay la necesidad de expandir las imágenes y de esforzar la lectura. Con el crecimiento del uso del celular, como principal dispositivo de visualización de productos periodísticos, es necesario poner atención en el diseño adaptable, todavía más considerando un público diversificado. Se trata de cuestiones básicas en el escenario digital, pero todavía poco llevadas a la práctica (Cunha y Medeiros, 2020).

Para que las aplicaciones móviles o redes sociales en las plataformas digitales como los sitios web gocen de efectividad, es necesario que su diseño tenga como punto de partida la experiencia que el usuario tendrá al aproximarse a los contenidos informativos. Desde hace varios años que la UX constituye un fundamento básico de los productos digitales. Las empresas desarrolladoras tienen entre sus objetivos el rediseño de la experiencia de sus usuarios, con el fin de obtener una rentabilidad mediante la fidelización de estos. La UX es considerada un conocimiento central en la educación de los comunicadores, porque permite que los contenidos que se transmitan logren satisfacer los fines y las expectativas comunicacionales de los clientes (Ferrer-Mavárez et. al. 2020, 498). En realidad, la UX debe intervenir en la formación y en la práctica de cualquier profesional que pretenda comunicar mediante alguna moderna tecnología y, en especial, a través de aplicaciones digitales y dispositivos móviles.

Para poder ofrecer una buena experiencia comunicacional y de interacción, se debe involucrar a los usuarios en la co-creación de la propuesta, mediante su participación colaborativa. Toda la metodología tiene la intención de empatizar con las personas, de conocer más acerca de sus necesidades, modelos mentales y del contexto de la experiencia que se quiere diseñar (Ferrer-Mavárez et. al. 2020). En los casos en que la experiencia comunicativa se realizará a través de celulares, la participación de los usuarios o la consideración de sus criterios es indispensable, debido a que su eventual acceso a toda la oferta digital se realiza a través de estos dispositivos, los cuales se encuentran bajo su total y voluntaria disposición.

Las ideas, comentarios y prácticas antes indicadas se expanden al igual que la transformación digital, dentro de la cual se sitúan. El campo del derecho es uno que poco a poco empieza a ser alcanzado por esta transformación digital, y obviamente por el empleo del smartphone, el cual, en algunos lugares del mundo, ya integra el conjunto de los mecanismos que sirven para desenvolver la actividad jurisdiccional.

El surgimiento de nuevas tecnologías y de los celulares ha sido objeto de reflexiones y críticas como evento transformativo. Dicha transformación ha sido, inesperada y no programada, además de muy rápida, logrando ingresar hasta lo más profundo de nuestra vida cotidiana (Newport, 2021).

Los cambios producidos han ido mucho más allá, logrando formar nuestra conducta y emociones. Las aplicaciones tecnológicas alcanzan a obligarnos a usarlas más de lo que sabemos es malo para nuestra salud, con sacrificio de actividades que sí

son de nuestro interés. Las nuevas tecnologías han implicado una incomodidad, una pérdida de control, no un problema de utilidad sino de autonomía. Ello ha sido el producto de una inversión de miles de millones de dólares, porque determinados grupos económicos han descubierto que pueden obtener grandes ganancias en una cultura que gire sobre dispositivos y aplicaciones (Newport, 2021). El problema de autonomía mencionado puede ser explicado de la siguiente manera:

El problema es que no basta con pequeños cambios para resolver las grandes cuestiones que plantean las nuevas tecnologías. Las conductas subyacentes que queremos mejorar ya están arraigadas en nuestra cultura. Si queremos recuperar el control, tenemos que ir más allá (...), usando como base nuestros valores más profundos. Los minimalistas digitales (...) llevan a cabo constantes análisis implícitos de coste-beneficio. Si una nueva tecnología ofrece poco a poco más que una diversión menor o una comodidad trivial, el minimalista la ignorará. (...). Dicho de otro modo: a los minimalistas no les inquieta perderse las cosas pequeñas; lo que les preocupa de verdad es mermar las grandes cosas, que ya saben con total seguridad que hacen que una vida sea buena (Newport, 2021, pp. 43-45).

El minimalismo digital se sostiene en principios. Según el primer principio la acumulación resulta cara. Los minimalistas saben que malgastar el tiempo y la atención en muchos dispositivos y aplicaciones causa un costo negativo mayor a los pequeños beneficios que ofrece cada elemento individualmente. El segundo principio radica en la optimización. Ellos eligen cuál es la concreta tecnología congruente con un fin considerado como valioso. El tercer principio señala que la intencionalidad es satisfactoria. El minimalismo se compromete con una mayor conciencia sobre la interacción con las nuevas tecnologías, independientemente de aquello que decida cada persona (Newport, 2021).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gobierno en el siglo XXI

2.2.1.1 Gobierno Abierto

El gobierno abierto es una etapa del desarrollo histórico de los estados, de su administración en sentido orgánico como de su gestión en visión funcional, consistente

en el cumplimiento de sus funciones dentro del marco de los principios de transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas y la innovación pública y ciudadana (Arroyo, 2017). En tiempos de transformación digital, la innovación está marcada por una preeminencia de esta en el entorno digital.

El gobierno abierto no constituye un fin en sí mismo, sino que debe generar valor público, a favor del bienestar de los ciudadanos, es decir, debe brindar mejores servicios públicos, debe fortalecer la democracia y la confianza de los ciudadanos en su administración; dentro de una visión de desarrollo sostenible y de respeto a la dignidad humana y la diversidad cultural (Arroyo, 2017).

Hemos indicado que, la época de transformación digital que atraviesa la humanidad alcanza a los estados en su proceso de apertura. Es imposible imaginar un Estado que se encuentre empeñado en abrir su sentido, sus alcances, su mensaje, sus servicios, y que no utilice algunas o muchas herramientas digitales que proporciona internet. Su utilización es consustancial al aprovechamiento de las posibilidades que esta época permite.

De esa manera un Estado se abre ante sus ciudadanos. Sin perjuicio de otros elementos del gobierno abierto, un elemento central es la participación ciudadana. Dicha participación se verifica a través de los distintos ámbitos de interacción que tienen las oficinas gubernamentales con los ciudadanos, sean estos presenciales o no, sean estos analógicos o digitales.

Esto último nos permite introducir otro elemento del gobierno abierto que es la innovación. En este punto, será innovación toda medida o decisión que, a partir de una acción anterior del estado, implemente una novedad en el trabajo de éste, que facilite su contacto con los ciudadanos, que mejore el acceso de estos a la información que necesitan, y que optimice el procesamiento de la información y la capacidad de respuesta de la dependencia gubernamental, entre otros avances que repercutan en una óptima prestación de los servicios públicos.

En la actual etapa de transformación digital, una innovación no debe ser necesariamente digital, pues podría ser analógica y servir a los fines indicados. Sin embargo, el entorno digital cada vez más mayoritario marca la noción de innovación. Si se utilizasen elementos analógicos, estos complementarían a aquellos ingredientes digitales, en los cuales se confía la vanguardia de los servicios del estado.

2.2.1.2 Gobierno electrónico

El siglo XXI es una época caracterizada por nuevas tecnologías de la información y comunicación, entre las cuales destaca la red internet. Se trata de tecnología agrupada entre aquellas útiles para ampliar la capacidad mental, manejar información, plantear ideas, efectuar cálculos o ampliar nuestra memoria (Carr, 2016). La red internet proporciona instrumentos como la página web, el correo electrónico, pero también las redes sociales, que agrupan distintas herramientas como los blogs, Facebook, Youtube, Instagram, etc.

El Estado debe tener presencia en la red internet. En principio, porque el público principal para el Estado son los ciudadanos, a quienes debe informar, ofrecer un servicio así como escuchar, para construir un espacio de conversación transparente y constructivo. De otro lado, el uso de las redes sociales por los ciudadanos, constituye una oportunidad para estar al lado de estos. Bien empleadas por el Estado, las redes pueden ser instrumentos favorables para sus instituciones. (Acevedo, 2017). Quien tiene contenidos para ofrecer, debe acudir allí donde están o desenvuelven sus actividades las personas que puedan recibirlos y aprovecharlos.

Los incentivos para utilizar medios de comunicación en la red son altos, el estado los puede utilizar como medios para incrementar la confianza pública, para fomentar un apoyo estratégico a la autoridad en momentos de cuestionamiento, así como para difundir información sobre su trabajo y decisiones; siempre con una baja inversión (Llanos y Weber, 2020).

Gobierno electrónico es aquel que se inscribe dentro de esa tendencia. Es aquel que se organiza, que comunica y que presta sus servicios involucrando herramientas electrónicas. Gobernar electrónicamente significa llevar las funciones de gobierno a la red y cumplir estos a través de los medios que esta permita. Dejando atrás su noción, un concreto gobierno electrónico involucra arquitecturas digitales, páginas web, canales digitales y, sobre todo, personas que conozcan estas herramientas, que sean capaces de acceder a estas y de utilizarlas para los fines propuestos.

Una característica del gobierno electrónico es la multiplicación de las páginas web de las oficinas del estado, las cuales dejan la apariencia de paneles publicitarios y

se convierten en verdaderos medios interactivos de servicios electrónicos (Yrrivarren, 2015). Estamos entonces ante el:

(...) gobierno integrado, es decir, el mismo portal de servicios electrónicos se convierte en ventanilla única a la que el ciudadano accede para realizar una transacción que involucra que su expediente debe transitar por varias instituciones públicas. Una clara distinción entre un *front-office* y un *back-office*, que debería representar toda una experiencia de vida, (...) sin que esto acarree desplazamientos del ciudadano, hasta la comunicación que le hace saber que su empresa está constituida (Yrrivarren, 2015, p. 37).

Las ideas anteriores permiten entender al gobierno integrado como aquel que sitúa, organiza y presta sus servicios en la web, de manera conjunta, secuenciada, interconectada y efectiva. En un gobierno integrado, el estado ejerce todas sus funciones mediante las herramientas web y canales de comunicación que pone a disposición de los ciudadanos. Por su parte, los ciudadanos pueden informarse, recabar requisitos, realizar procedimientos administrativos y, en general, ejercer sus derechos a través de las herramientas web puestas a disposición por el estado.

2.2.2 E-Justicia

Actualmente, las herramientas y tecnologías de la información o comunicación son aplicadas en cada vez más actividades de los sistemas judiciales. Cronológicamente, las primeras experiencias han apuntado a la automatización de labores administrativas y al apoyo de las actividades que efectúan jueces, abogados y ciudadanos, como por ejemplo, el acceso a normas y a jurisprudencia. (Contini y Velicogna, 2010). Esta comunión entre tecnología y justicia es sólo la puerta de ingreso hacia la e-justicia.

La noción de e-justicia no está limitada a la incorporación de dispositivos electrónicos identificados con el prefijo “e”, así como tampoco a la función de impartir “justicia” judicial, sino que compromete la comprensión de las transformaciones que la tecnología ha incentivado en las personas y en las sociedades mismas, con la finalidad de que esa comprensión viabilice la sociabilidad, la armonía o la armonización de las relaciones. Se trata de la idea de justicia en la sociedad reticular o en la era tecnológica, materializada en un esquema estructural de funcionamiento que incluye la acción constructiva de los coasociados, desplazando el secular paradigma conductista donde la idea de

justicia es la que poseen los operadores judiciales y las imponen a través de sus decisiones, donde la sociedad civil es solo un agente destinatario. (Coll y Restrepo, 2021, p. 83).

La comprensión de la justicia obliga a considerar sus elementos estructurales, que se sitúan en el ámbito interno del individuo, que le permiten reconocerse como parte de una sociedad; otros elementos se ubican en el ámbito externo, los cuales e posibilitan decidir y actuar dentro de los lineamientos aceptados en el grupo social y, en ese sentido, exigir el cumplimiento de dichas condiciones. Todo ello y la misma noción de justicia tiene un carácter polisémico, que depende de la cultura, la economía y de las ideas de tipo ético, moral y político (Coll y Restrepo, 2021).

Debido a que toda la sociedad se comunica y en general, se relaciona mediante la red, el avance tecnológico imprime su huella en el relacionamiento social y en las condiciones de sociabilidad. Por ende, no sólo la sociedad, sino el individuo, desarrollan elementos objetivos y subjetivos diferentes a las barreras temporales, al contacto y a las fronteras, habituales en las sociedades presenciales (Coll y Restrepo, 2021).

El concepto de e-justicia puede ser entendido “como el gobierno electrónico especializado en temas jurídicos o la inclusión del uso de las tecnologías del conocimiento e información en la administración de justicia” (Bueno, 2010, p. 3). En ese sentido, la e-justicia comienza con la consideración de herramientas que permitan ofrecer sistemas de seguimiento y de gestión de casos, sitios web, acceso público, servicios electrónicos e intercambio electrónico de datos. (Contini y Velicogna, 2010).

La e-justicia es la jurisdicción en otro entorno, en el cual coinciden todos sus elementos objetivos y subjetivos, en el cual todos estos se vuelven a alinear en dirección al logro de sus fines. La e-justicia es, propiamente, la justicia gestada en la etapa histórica de transformación digital.

El uso de la tecnología del video caracteriza a la e-justicia. Existen dos variantes de esta tecnología. El primer tipo es una audiencia física en la que algunos participantes están relacionados mediante video. En este escenario existe una sala de vistas real con un juez y algunas de las partes y abogados, y, al mismo tiempo, otras personas que participan de forma remota. De una manera u otra, esto ya ocurre desde hace varias décadas. (Susskind, 2020).

La vista virtual es mucho menos frecuente actualmente. En este caso no existe un acto físico en el que algunas personas están conectadas por video. En lugar de ello, todos los participantes utilizan el video, incluyendo los jueces, los abogados, los secretarios de tribunales, los testigos, las partes del proceso y el resto de los intervinientes. Se emplean distintas técnicas instrumentales. Aplicando un determinado enfoque, en cualquier momento, todos los usuarios pueden ver y escuchar a quien esté hablando. Otro tipo de sistema pondría al juez siempre visible en la parte alta de la pantalla. En sistemas avanzados, todos los participantes podrían estar visibles. (Susskind, 2020).

Somos de la opinión que:

Particularmente se debería tener una cautela especial y una mayor prudencia en lo que se refiere a la introducción de mecanismos de desmaterialización de los procedimientos judiciales mediante las videoconferencias u otros instrumentos, de modo que se respeten siempre los requisitos de forma y de soporte duradero que garanticen la certidumbre y la seguridad jurídicas. (Bueno, 2010, p. 3).

Es útil distinguir entre dos aspectos de los tribunales en línea, tal y como se conciben hoy en día. El primer aspecto corresponde a los procesos en línea. Implica la resolución de las causas por jueces a través de algún tipo de plataforma online y que los jueces puedan dictar sus resoluciones de forma que no se trata de una audiencia pública ni tampoco en salas de audiencias virtuales, sino a través de los servicios online. Los procesos judiciales no se llevarán a cabo en una vista por enlace de video ni por videoconferencia, ni mediante chat en tiempo real. No hay vista. Más bien el proceso se desarrollará y resolverá a través de un intercambio continuo de correos electrónicos y archivos adjuntos durante un determinado periodo de tiempo. (Susskind, 2020).

El segundo sentido del tribunal en línea es más general, a manera de un tribunal extendido. A este respecto, la idea es que la tecnología posibilita ampliar la prestación del servicio de justicia por encima del alcance que hemos tenido hasta hoy. Los servicios adicionales incluyen herramientas para ayudar a los usuarios a comprender los derechos, los deberes y las opciones que tienen a su disposición; infraestructuras o sistemas que ayudan a organizar los medios probatorios, a plantear argumentos, que ofrecen consejos o que pueden contribuir a obtener un acuerdo extrajudicial. (Susskind, 2020).

2.2.3 La comunicación pública

La comunicación pública es aquella que realiza el estado para cumplir sus fines, pero hoy, dentro del marco definido por los conceptos de gobierno abierto -ante todo- y gobierno electrónico.

Desde siempre las instituciones del estado han establecido canales informativos hacia la ciudadanía. Lo nuevo es que dicha tarea parte de la convicción de convocar y hacer parte de su gestión a los ciudadanos. Así, la comunicación pública compromete nociones más amplias, como participación, ciudadanía, deliberación, debate, consenso y disenso; las cuales van más allá de sólo mostrar las acciones del estado (Téllez y Ramírez, 2021).

La comunicación pública es una oportunidad para construir democráticamente una sociedad; además, lo es para gestionar la participación de los ciudadanos en los proyectos de desarrollo; todo lo cual hace posible impulsar la sociedad hacia la búsqueda de objetivos comunes (Cuadros, Arias y Valencia, 2015).

La finalidad de la comunicación pública es:

propiciar en los ciudadanos una participación activa frente a la vida pública y responsabilidad en relación con sus decisiones. El alcance de la participación que se pretende en la comunicación pública no se limita a la participación ciudadana nominal –correspondiente al proceso de elección a través de las urnas- ni en la de Participación ciudadana relacional –en donde el Estado establece relaciones con algunas asociaciones ciudadanas alrededor de proyectos- (...), se aspira a la Participación ciudadana real, entendida como aquella en donde los sujetos hacen parte de la definición de políticas públicas (Téllez y Ramírez, 2021).

En la misma línea, la gestión de las instituciones gubernamentales, debe fortalecer los planos informativo y consultivo. Mientras el primero busca entregar información objetiva y equilibrada a los ciudadanos; el segundo busca recoger la opinión de la ciudadanía, para entender sus expectativas (Téllez y Ramírez, 2021).

Es así como gana importancia la comunicación pública, ya que es el elemento que permite a las instituciones gubernamentales promover la conexión entre unos

integrantes de la sociedad con los demás, la construcción del imaginario colectivo y el empoderamiento de los individuos. Entre estas relaciones están aquellas entre los ciudadanos y las instituciones públicas, que hoy se sustentan en las nociones de interconexión, inmediatez, gestión compartida y eliminación de fronteras (Téllez y Ramírez).

2.2.4 La comunicación judicial

La comunicación judicial es la comunicación que efectúa el Poder Judicial como la sección del Estado que tiene como misión central el ejercicio de la jurisdicción, una de las principales funciones del Estado. Toda evaluación de esta no puede prescindir de las nociones de gobierno abierto, gobierno electrónico y comunicación pública antes presentadas. Sin embargo, tiene su propia caracterización, la cual se define a partir de específicos principios que la rigen.

2.2.4.1 Principios de la comunicación judicial

El primer principio de la comunicación judicial es el de publicidad. No pensemos este principio en el sentido de total apertura o de difusión, sino con el significado opuesto a reservado. Como función pública que es, la actividad procesal cuenta entre sus garantías la posibilidad de que puedan apreciar sus actos las personas que quisieran conocerlos. Se trata de que el servicio de justicia muestre señales de que su actividad se desenvuelve en un ambiente de transparencia. Para ello, el servicio de justicia convierte sus actuaciones en actos públicos, porque lo que sucede en los tribunales importa a las partes de los procesos, pero también interesa a la sociedad. (Monroy, 1996).

Un segundo principio que sostiene la comunicación judicial es la seguridad jurídica, o principio de predictibilidad. El Tribunal Constitucional ha señalado al sentenciar los expedientes N° 016-2002-AI/TC y N° 001-003-2003-AI/TC, de un lado, que constituye un principio de actuación de los organismos público, el ser predecibles en sus conductas y, de otro lado, significa un derecho de todo ciudadano a que la actuación de tales entidades no será arbitrariamente modificada. (Morón, 2017).

El principio de seguridad jurídica es uno perteneciente al Derecho Administrativo, sin embargo, es de aplicación al Poder Judicial por mandato legal contenido en el numeral 3 del artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley del

Procedimiento Administrativo General (Ley N° 27444). La seguridad jurídica recuerda a “la paz social en justicia” como fin del proceso judicial según el Código Procesal Civil, pues la predictibilidad de la jurisdicción es un llamado al acuerdo, al consenso entre las partes, así como un desincentivo del litigio para estas.

El tercer principio de la comunicación judicial es el de acceso a la información. Se trata de un derecho reconocido por la Constitución Política, cuyo inciso 5 de su artículo 2, lo define como el derecho de toda persona a solicitar sin expresión de motivo a cualquier entidad pública la información que necesite, así como a recibirla de esta, dentro del plazo legal y con el costo que tenga.

Este tercer principio se sostiene en el elemento democrático del estado constitucional. Su ámbito de acción es el de la actuación de la administración dentro del cual -ya se dijo- queda comprendido el Poder Judicial. Este es un concepto que no ha variado, pero que en la actualidad está sometido a la influencia de la dinámica del mundo actual (Armas, 2015).

2.2.4.2 Ámbitos de Comunicación Judicial

El primer espacio de comunicación judicial es la comunicación procesal. Es toda la actividad de comunicación que realiza el Poder Judicial con ocasión de los procesos a su cargo. Es la comunicación de toda la información que se procesa en cada proceso judicial, que se ordena, explica y emite bajo el nombre de “resoluciones”, y que se pone en conocimiento de los ciudadanos para salvaguardar los derechos de estos. En principio, esta comunicación está dirigida a los ciudadanos en su condición de usuarios directos del servicio de justicia, es decir, a quienes intervienen en un proceso judicial. Luego, esta información también alcanza a terceras personas.

La institución que se permite realizar la comunicación procesal es la notificación, que hoy es preponderantemente electrónica (se realiza a una casilla electrónica), aun cuando todavía subsiste la notificación por cédula. Se sustenta en el derecho constitucional de defensa y en los artículos 155-A hasta 155-I de la Ley Orgánica del Poder Judicial. Otras normas procesales tienen su propia regulación de la notificación.

Un segundo espacio comunicativo es el que podemos denominar como de comunicación de interés general. Es la comunicación que realiza el Poder Judicial respecto de temas que se estiman importantes para el país, para alguna zona de éste

o, al menos, para los profesionales del derecho. Está relacionada a diversos hechos, como puede ser una nueva ley, un nuevo reglamento, una sentencia de la Corte Suprema, algún caso paradigmático, un acto solemne, un evento académico, etc.

En tercer lugar, tenemos la comunicación de servicio. Iniciado un proceso judicial, surgen dos relaciones entre los ciudadanos y el juzgado a cargo del proceso. La primera es el proceso judicial mismo, la segunda, es una que toma forma a partir de una condición que conservan los ciudadanos: la de ser usuarios de un servicio público. Dentro de esta segunda relación, se comunica a los ciudadanos información relacionada a los servicios prestados por el juzgado a los ciudadanos, destinados a viabilizar la primera relación (su participación en un proceso judicial).

En un juzgado promedio, constituye comunicación de servicio aquella referida a hechos como entrevistarse con el juez, leer expedientes, la recepción de documentos, la legalización de firmas, y otros datos. Una característica de este tipo de información es que, pese a ser conocida y a su diario empleo, nunca ha sido organizada, revisada ni presentada; es decir, no ha merecido la debida atención (Jiménez, 2018).

2.2.4.3 Canales de Comunicación judicial

En primer lugar, tenemos los canales analógicos. Se trata de paneles físicos y de material impreso que contiene información generada por el Poder Judicial, que es distribuido en los exteriores de las sedes judiciales, en los salones de ingreso a estas, en las mesas de partes, en los pasadizos interiores o en las puertas de acceso a juzgados y salas.

En segundo lugar, están los canales digitales. La transformación digital da forma en el siglo XXI a una comunicación digital. Entre los canales de este tipo que emplea el Poder Judicial peruano figuran la emisora de televisión Justicia TV, a través de su canal Youtube, las páginas web de la organización, entre las cuales cuenta aquella principal del Poder Judicial, o las que corresponden a las Cortes Superiores. También tenemos a las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram¹. En los últimos meses del año 2019, hizo su aparición el proyecto piloto denominado aplicativo “El juez te escucha”.

¹ Redes a las que, incluso, se puede ingresar desde la portada de la página web principal del Poder Judicial del Perú: https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/CorteSuprema/s_cortes_suprema_home/as_Inicio/

2.2.5 Ciudadanía Digital

La ciudadanía tradicional se ha transformado en una sociedad tan activa en el entorno web. La ciudadanía digital es una nueva ciudadanía, caracterizada por ser el resultado de la práctica ciudadana en dicho nuevo entorno. Pero no es sólo eso. Podemos agregar que:

Nuestra vida digital no ha sido siempre la misma. Las primeras experiencias, (...) tuvieron lugar en una internet concebida como un repositorio principalmente textual. (...). En un segundo momento, la web dejó de pensarse como biblioteca y comenzó a constituirse como servicio. (...). Luego de su fracaso financiero, la www tuvo que reinventarse para sobrevivir, (...). Las redes sociales nos transformaron en narradores, ensayistas, autobiógrafos, fotógrafos vernáculos, poetas efímeros, en productores de nuestras vidas y de los relatos sobre nuestras vidas. (...). Consideramos, entonces, que nuestra vida digital se mueve entre dos tonalidades: los colores claros de la participación activa de los usuarios en la creación de contenidos digitales, y los oscuros de la algoritmización de las prácticas sociales y culturales. (Sued, 2017, p. 40).

Una recomendación efectuada por el Parlamento Europeo y el Consejo Europeo el año 2006, reconoció la existencia de ocho competencias para el aprendizaje a lo largo de toda la vida. Estas eran la comunicación en la lengua materna, la comunicación en lenguas extranjeras, las competencias matemáticas y las competencias básicas en ciencias y tecnología, las competencias digitales, el aprendiendo a aprender, las competencias sociales y cívicas, el emprendimiento y la conciencia cultural y de expresión (Ferrari, 2013).

En cuanto a las competencias digitales, la participación en la sociedad requiere de un conjunto de competencias relacionadas con las tecnologías, que hoy se encuentran al mismo nivel de importancia que la alfabetización y la aritmética. Tales competencias pueden ser vistas como componentes de ciudadanía digital y como elementos que abordan así el problema de la brecha digital. Actualmente, la inclusión digital depende más del conocimiento, de las habilidades y de las actitudes que del acceso y uso (Ferrari, 2013). Todas estas competencias integran la noción de ciudadanía en la actualidad, la cual se ejerce a través de canales digitales y mediante contenidos digitalizados cada vez en mayor medida.

Las competencias digitales pueden ser resumidas en cinco áreas. La primera es la información, que consiste en identificar, ubicar, recuperar, almacenar, organizar y analizar información digital, juzgando su relevancia y propósito. La segunda es la comunicación, que comprende el desempeño en ecosistemas digitales, el relacionarse y colaborar con otras personas mediante su interacción digital y su participación en comunidades, con conciencia intercultural. La tercera competencia digital es la creación de contenidos, es decir la creación y edición de nuevos contenidos, sean escritos o en imágenes, integrando y reelaborando previamente el conocimiento y el contenido, produciendo expresiones creativas, generando medios y programaciones, aplicando derechos de propiedad intelectual y licencias. La cuarta es la seguridad, que hace referencia a la protección personal, la protección de datos, la protección de la identidad digital, la adopción de medidas de seguridad y de uso sustentable. La quinta competencia digital consiste en resolver problemas, es decir, en identificar las necesidades digitales, los recursos de los cuales se dispone y la toma de decisiones informadas respecto de un propósito o necesidad, la resolución de problemas, empleando tecnologías creativamente, resolviendo problemas técnicos y actualizando las competencias propias y de otras personas (Ferrari, 2013).

2.2.6 Derechos digitales

El avance de la pandemia del Covid-19, así como las medidas de asilamiento de los ciudadanos, han planteado nuevas necesidades y han generado nuevos problemas. Ese ha sido el escenario donde resurgió el debate acerca de los derechos digitales; debate que dejó de pertenecer a los grupos de especialistas, pues ahora está presente en la discusión social, mediática y política. El nuevo escenario y sus desafíos son internacionales, en cada región, en cada país adoptan características propias (Bizberge y Segura, 2020).

Los derechos digitales describen un ámbito dirigido a proteger derechos como el de la privacidad o el acceso a la información en el nuevo entorno de tecnologías digitales. Estos derechos son los de acceder, usar, crear y publicar por medios digitales, además del acceso y uso de dispositivos electrónicos y redes de telecomunicaciones (Bizberge y Segura, 2020). En América latina existe un debate en relación a tres derechos digitales: acceso, privacidad y libertad de expresión; debate que se nutre de las dificultades de conectividad, geolocalización, censura, y desinformación que los afectan (Bizberge y Segura, 2020).

Entre los derechos digitales podemos considerar el acceso a la información pública, la libertad de expresión e información, acceso a la cultura y el conocimiento, privacidad, ser informado sobre tu conexión a internet, compartir, hacer empresa, uso experimental y recreativo de la tecnología, la parodia y el anonimato. (Hiperderecho, 2020).

En Perú, los derechos digitales forman parte de la política nacional de transformación digital. La Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros ha propuesto una Carta Peruana de Derechos Digitales como un documento de carácter oficial, pero no vinculante, que recoja dichos derechos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2023). Se trata de una lista con los derechos, no de su creación, sino una reafirmación en el entorno virtual de aquellos que recogen la Constitución y las leyes. El objetivo principal de la carta es mostrar a los ciudadanos la visión del estado sobre el ejercicio y protección de los derechos, pero a través del uso de las tecnologías digitales (Presidencia del Consejo de Ministros, 2023).

Son once los derechos digitales que contempla la propuesta: identidad digital, no discriminación, protección de datos personales, privacidad, gozar de un ambiente digital equilibrado y adecuado, libertad de expresión y libertad de información, acceso a la información pública, acceso a la cultura y el conocimiento, participación política, reunión pacífica y asociación libre (Presidencia del Consejo de Ministros, 2023).

La lista anterior está en construcción. Hablar, escribir o leer acerca de este tipo de derechos será más común en los próximos años, sin duda. Entre los derechos digitales de los ciudadanos, también figura aquel por el cual su conocimiento, su experiencia, su opinión, su sentir en el empleo de las herramientas digitales debe ser empleado en el seguimiento, retroalimentación y perfeccionamiento de estas. Nos referimos a la experiencia de usuario.

2.2.7 Experiencia del usuario

En la actualidad, la experiencia del usuario es un recurso central en el desarrollo de diversos productos y servicios. Las herramientas digitales son un campo atravesado completamente por dicha experiencia. Esta se compone de determinados elementos y características.

2.2.7.1 Elementos de la experiencia del usuario

Usabilidad

Es la facilidad que tienen los usuarios en el empleo de un sistema. Mide la eficacia, eficiencia y satisfacción en su uso (Jiménez-Iglesias, Pérez-Montoro, Sánchez-Gómez, 2017). La usabilidad tiene como principios básicos la facilidad de aprendizaje, la flexibilidad y la robustez (Olivares et.al., 2019).

La usabilidad busca que un producto brinde eficiencia, eficacia y satisfacción. Por esos motivos la usabilidad se sitúa entre los más importantes componentes del trabajo de diseño de una aplicación (Cárdenas et. al., 2020).

Existen muchas aplicaciones móviles, distintas entre sí pero con elementos que las distinguen claramente de las aplicaciones utilizadas en las computadoras de escritorio. El elemento que las diferencia más respecto de las aplicaciones de escritorio, es su portabilidad (Cárdenas et. al, 2020).

Accesibilidad

Las aplicaciones son accesibles cuando todo usuario logra utilizar su *smartphone* o dispositivo móvil de una manera satisfactoria (Cárdenas et. al., 2020).

La accesibilidad se relaciona al “diseño universal” o “diseño para todos”, debido a que su punto de partida – igual que el de esos dos casos – es el diseño inclusivo. Al respecto, a través de los años se ha comprobado que los criterios de accesibilidad favorecen tanto a los usuarios con capacidades diferentes, como también a aquellos con expectativas comunes, con el objetivo de brindar una experiencia positiva de uso y acceso (Ferrer-Mavárez, Aguirre-Villalobos y Méndez-Sánchez, 2020).

Diseño centrado en el usuario

El diseño es un elemento que no se centra en el producto, sino que consiste en una mirada amplia de todo el proceso de creación de las necesidades de interacción entre personas (Still y Crane, 2017); motivos por los cuales recibe un mayor énfasis en la participación colaborativa del usuario a lo largo del proceso (Ritter et al., 2014). (Ferrer-Mavárez, Aguirre-Villalobos y Méndez-Sánchez, 2020).

En ese sentido:

La presentación y el diseño (...) es una parte fundamental para tener una buena acogida entre los usuarios, a causa de la gran diversidad de usuarios que emplean este tipo de aplicaciones, la interfaz y el diseño de la aplicación como tal debe ser intuitiva y moldearse a las diferentes características y necesidades que estas puedan presentar (Cárdenas et. al., 2020, p. 64).

Los usuarios de una aplicación digital o móvil, aquellos cuyas necesidades comunicacionales se piensen atender, como ciudadanos destinatarios del servicio o servicios que se piensen prestar mediante de la herramienta desarrollada, son por la misma razón, aquellos que deben ser involucrados en el proceso de desarrollo de la aplicación y cuya experiencia debe ser luego consultada. Empero, hay otro grupo de personas que debe ser considerados necesariamente. Nos referimos al equipo de personas que dentro de las organizaciones va a participar, directa e indirectamente, en el proceso comunicacional a realizar a través del aplicativo que se piense desarrollar.

2.2.7.2 Características de la experiencia del usuario

Valorativa

La experiencia del usuario es la consecuencia de la interacción y percepción que una persona experimenta cuando usa un producto o servicio digital (Buley, 2013); representa la valoración que hace un usuario antes, durante y después de interactuar con estos (Hartson y Pyla, 2019). (Ferrer-Mavárez, Aguirre-Villalobos y Méndez-Sánchez, 2020).

La experiencia del usuario es valorativa porque significa ponerse en el lugar de los usuarios y ver los artefactos legales o servicios desde su perspectiva. Requiere la capacidad de empatizar con los usuarios y de comprender sus necesidades, limitaciones, expectativas y frustraciones (Potel, 2019).

Iterativa

La iteración es sinónima de la comprobación, seguida de otra prueba y de otra evaluación. Al respecto:

La metodología UX tiene como propósito dicha creación, desde un proceso iterativo, donde el diseño es revisado constantemente por la audiencia o público objetivo, (...) generando así soluciones empáticas, fáciles e intuitivas (Ferrer et al., 2020). (Ferrer-Mavárez, Aguirre-Villalobos y Méndez-Sánchez, 2020, p. 499).

Participativa

En la búsqueda de la forma de desarrollar una experiencia satisfactoria desde la óptica de la comunicación y de la interacción, surge la necesidad de efectuar actividades que otorguen a los usuarios el rol de co-creadores y/o colaboradores del planteamiento que se haga. Esta metodología tiene la finalidad de empatizar con las personas para informarse bien acerca de sus necesidades y contexto (Ferrer-Mavárez, Aguirre-Villalobos y Méndez-Sánchez, 2020).

Co-crear con los usuarios significa ir más allá de escuchar, es invitar a estos a participar en la creación y desarrollo de los artefactos que utilizarán, sin diluir los estándares legales requeridos. La co-creación es una herramienta poderosa, pues no hay mejor manera de mostrar la importancia del cliente que no sea involucrarlo en el proceso. Sin embargo, esta herramienta resulta contradictoria para los abogados, a quienes se les ha enseñado a proporcionar respuestas perfectas y listas para usar (Potel, 2019).

2.2.7.3 Técnica del *Design Thinking*

El *Design Thinking* es una metodología muy difundida en materia de desarrollo de “Mínimos productos viables” dentro de los emprendimientos de *start-ups*, en nuevas líneas de negocios de empresas tradicionales y en el desarrollo de herramientas digitales. Está compuesto por una serie de pasos o técnicas que permiten comprender los elementos que se deben considerar al momento de formular propuestas o iniciativas en tales ámbitos.

Empatía

Es una técnica que sirve para iniciar cualquier proyecto, el cual -a partir de la investigación con usuarios reales- permite obtener una profunda descripción de las personas, y saber de qué manera debemos establecer contacto con estas para futuros hitos del proceso. (Ferrer-Mavárez, Aguirre-Villalobos y Méndez-Sánchez, 2020).

Investigación

Dentro de esta etapa del Design Thinking, podemos agregar sobre la investigación, que tiene el propósito de investigar y de comprender:

(...) las necesidades de los usuarios. Entre las técnicas propuestas (...) las entrevistas, *focus group*, encuestas y creación de personas. Seguidamente, se aplica la técnica de *card sorting* para definir el mapa de sitio o arquitectura de la información (AI) del contenido con el que se relacionará el usuario, para finalmente mapear la experiencia del producto actual (...) o de productos parecidos al que se pretende crear, empleando como técnica el *customer journey map*, para conocer cómo es la UX a lo largo de su recorrido o interacción con el usuario. (Ferrer-Mavárez, Aguirre-Villalobos y Méndez-Sánchez, 2020, p. 502).

Diseño

La aplicación de las distintas técnicas de investigación provee de información, con la cual es necesario tomar las primeras decisiones de diseño. Con este objetivo se crean los primeros esquemas llamados *wireframes*, con el fin de representar visualmente la forma en que el contenido se estructurará en una interfaz de usuario -conocida como UI-. Se sitúa en la distribución del espacio y la priorización del contenido, la funcionalidad y el comportamiento esperado por los ciudadanos (Ferrer-Mavárez, Aguirre-Villalobos y Méndez-Sánchez, 2020).

Prototipado

Luego de las etapas anteriores, el comunicador dispondrá de los insumos suficientes para determinar la manera en la cual el contenido será distribuido dentro del producto digital, para la creación de *wireframes* o prototipos de baja. (Ferrer-Mavárez, Aguirre-Villalobos y Méndez-Sánchez, 2020).

El diseñador del producto debe desarrollar un primer prototipo, el cual no pretende ser perfecto, pero es un punto de partida suficientemente bueno para probar algunos escenarios de su uso (Potel, 2019).

Testeo

Luego de haber transitado las cuatro etapas anteriores, y después de desarrollar un prototipo del producto digital, corresponde hacer que dicho prototipo se convierta, precisamente, en dicho producto. Esto sólo es posible probando su diseño en la realidad, frente a los usuarios, para que en este uso puedan comprobarse las virtudes y defectos del trabajo realizado, así como recibir la retroinformación de los usuarios en términos de su experiencia frente a la usabilidad, accesibilidad y diseño del producto.

La prueba puede ser realizada de varias maneras. Una es la del taller de validación, efectuado con los mismos usuarios, la cual se concentrará en dos o tres escenarios de uso posibles, en los cuales se abordan temas de lenguaje, de visualización, entre otros. A partir de lo que funcionó y de lo que no funcionó, el prototipo puede ser refinado y luego finalizado (Potel, 2019).

2.2.8. La Teoría del Actor Red y el aplicativo “El juez te escucha”

A lo largo de la historia se han suscitado cambios, la historia misma es un conjunto de líneas de cambios convergentes, divergentes, paralelos, complementarios, opuestos, que en su conjunto determinan el avance de la ciencia y de la tecnología, tanto como marcan su influencia en las sociedades humanas. Cada cierto periodo, sin embargo, este cambio es general, las bases de la ciencia y de la sociedad saltan sobre sí mismas imponiendo la reconfiguración del pensamiento, de los paradigmas, de los roles sociales de instituciones y personas, de la forma de tratar el medio ambiente, etc. Cuando ello ocurra estaremos ante una transformación.

La tercera década del siglo XXI encuentra a la humanidad en plena transformación digital, la cual alcanza a las personas y a la sociedad, a sus instituciones y organizaciones, así como a la tecnología que estas producen y con la cual se retroinforman. Nuevos enfoques y conceptos son necesarios para comprenderla.

Acerca del rol retroinformador que la tecnología tiene en la sociedad que la produce, cabe preguntarse acerca de la manera en que se vinculan las propiedades materiales de la nueva tecnología con los acuerdos existentes en la sociedad donde aquellas son implementadas, y como esa relación promueve cambios en las organizaciones e instituciones (Gutiérrez, Aguilar y Medina, 2019).

Bruno Latour (1947-2022), filósofo, sociólogo y antropólogo francés, propuso la recuperación de los fines primigenios de la sociología en tanto “ciencia del vivir juntos”, considerando a la convivencia como la principal dificultad de los humanos. Tal labor significaba redefinir lo social. En primer lugar, realizar tal redefinición en términos de flujo, de constante cambio, y de relatividad. En segundo lugar, asumir lo social como un punto de llegada, como algo que se construye. Tercero, lo social se expresa en las asociaciones entre los actores. Cuarto, lo social se presenta a manera de una red de múltiples asociaciones. Quinto, los lenguajes de los actores no son decodificados en el lenguaje del sociólogo, porque la voz de los actores se escucha alto. Para estudiar dicha redefinición social, el autor citado planteó la Teoría del Actor Red (TAR), a la cual llamó sociología de las asociaciones o “Associología”, donde no existen sociedades sino asociaciones y colectivos, integradas por cosas sociales y también por los objetos (Muñoz, 2022).

Para Latour (2008) el término social es movimiento de reasociación y reensamblado, que permite seguir a las nuevas asociaciones de los actores y a los nuevos ensambles. Se trata del seguimiento de fenómenos que ocurren en un tiempo y en un espacio, entre humanos y no-humanos (Gutiérrez, Aguilar y Medina, 2019).

Un actor es cualquier cosa capaz de modificar el estado de las otras cosas; es cualquier objeto que pueda expresar relaciones de poder, que simbolice jerarquías sociales, que refuerce inequidades sociales, que reivindique relaciones de género y otras acciones. Los objetos, a través de sus acciones, se conectan con los actos humanos, lo cual los hace tan importantes como estos al momento de describir las acciones (Muñoz, 2022).

En ese sentido, el concepto de red, empleado también en otras visiones teóricas, deviene a ser usado por Latour como un recurso interpretativo para el estudio de la sociedad donde ésta –la sociedad– es el resultado de la interacción-asociación relacional simétrica entre humanos y no-humanos. Una red no es la llana suma de los componentes que conforman una acción. Por el contrario, hay que reconocer que una red asociativa se da a través de los nodos de conexión significativa entre diversos “actantes” para dar sentido a una acción. Es decir, del concierto, de la interrelación procesal de actantes que dibujan sus significados –de manera indirecta– en el desempeño de la acción (Escamilla, 2022).

Latour se vale de la noción de actante, pensando en la posibilidad democratizadora de la acción entre todos sus involucrados, para visualizar redes de asociación de la acción. De suerte que, la actancia, cualidad del actante, debería ser pensada como la capacidad plural de agencia de todos los actores. Sin embargo, como la categoría agencia tiene como principal responsable a los humanos, es necesario que la teoría del Actor Red parta del valor etimológico de la palabra agencia, que es la actancia o capacidad de actuar. Así, considera que quitando el valor sociocentrista del concepto de agencia, entonces, se podrá visualizar la participación actancial de todos los involucrados que conforman una acción-red (Escamilla, 2022).

De acuerdo con Sayes (2012), el concepto de entidades no-humanas tiene una riqueza vasta en su empleabilidad analítica. Por ello, las clasifica en cuatro identidades generales. La primera es la de los condicionantes para la posibilidad de una sociedad humana. La segunda es la de los mediadores de la acción. La tercera es la de los miembros de asociaciones morales y políticas. La cuarta es la de los espacios de reunión entre actantes con temporalidades y especialidades específicas. Pero, el núcleo que define a los no-humanos está depositado en su potencial actancial al (re)traducir o (re)transmitir significados prácticos dentro de una acción (Escamilla, 2022). En este sentido, se reconoce que las entidades no-humanas son todas aquellas expresiones necesarias, animadas o no, que conforman la realidad. Entre estas quedan comprendidas a los animales, virus, bacterias, sillas, autos, barcos, algoritmos o espacios físicos (Escamilla, 2022).

Un componente importante de la teoría del actor-red es la traducción. Acerca de esta podemos indicar que:

(...) se preocupa por cómo los actores y las organizaciones se movilizan, yuxtaponen y mantienen unidas las partes de los ensamblajes en los que se encuentran asociados; actores que pueden convertir un conjunto heterogéneo de piezas, cada una con sus propias inclinaciones, en una red ensamblada. Latour (2015) plantea que la utilidad de este análisis es recordar que lo que ordinariamente es denominado como incuestionable, solo es el resultado final de una serie de interacciones de oposición y apoyo entre actores. (Gutiérrez, Aguilar y Medina, 2019, p. 19).

El proceso de traducción representa la implementación de una nueva tecnología, los conflictos entre los actores, humanos y no-humanos, y con los arreglos

institucionales existentes. Este proceso provoca diferentes interacciones entre los actores, que alteran las organizaciones, las tecnologías y las prácticas institucionalizadas, mientras no se establezca la nueva tecnología. Cuanto más complejos sean los cambios, mayores serán las contradicciones y los conflictos que surjan entre los actores humanos y no-humanos frente a los acuerdos preexistentes (Gutiérrez, Aguilar y Medina, 2019). En cuanto a la estabilidad posterior, podemos considerar que:

La estabilidad de los arreglos sociales y prácticas institucionales, se soporta en una serie de mecanismos institucionales, que incluyen elementos regulatorios, elementos normativos, elementos cognitivos-culturales y elementos materiales. Por consiguiente, se propone la inclusión de una categoría de mecanismos materiales dentro de los mecanismos institucionales, para dar cuenta del rol de los actores no-humanos en la estabilidad o disrupción institucional. (...). La implementación de una nueva tecnología genera cambios continuos o discontinuos, en organizaciones, tecnologías e instituciones de forma interdependiente, cuando los actores humanos y no-humanos utilizan diferentes formas de trabajo institucional alterando alguno o todos los mecanismos institucionales que soportan las prácticas institucionales de la organización (Gutiérrez, Aguilar y Medina, 2019).

Esta revisión teórica puede generar un esquema metodológico para poder estudiar esta interrelación, incluyendo los instrumentos de la Teoría Actor-Red, para mapear los actores y acciones, tanto de humanos como no-humanos, que se vinculan en medio del proceso de implementación de nuevas tecnologías (Gutiérrez, Aguilar y Medina, 2019).

Volvamos ahora a lo que hemos indicado al inicio de este acápite. La sociedad humana se encuentra inmersa en una etapa de transformación digital, la cual se manifiesta a través de nuevos procesos, máquinas, softwares y aplicaciones, que en conjunto alcanzan a todas las personas, sus instituciones, sus organizaciones y su comunicación. Esto equivale a la modificación de las interrelaciones y los arreglos existentes, tanto de la vida en sociedad como con las máquinas, softwares y aplicaciones preexistentes. Ello lleva a una nueva forma de comunicación, con otro tratamiento de los contenidos, novedosos canales y otras prioridades.

En esta etapa de transformación digital, en medio de todas las variaciones mencionadas, el Poder Judicial peruano ideó y aprobó el proyecto piloto de la herramienta “El juez te escucha” en algunos juzgados de la Corte Superior de Justicia de Lima. Pero apenas realizado ello, la pandemia del Covid-19 golpeó todo. Las sedes judiciales cerraron sus puertas y cesó la atención a los ciudadanos, fuesen abogados o partes de los procesos judiciales. Ante la necesidad de subsistencia del servicio de justicia y de la comunicación con los ciudadanos, las autoridades judiciales, en el mes de junio del año 2020 aplicaron el aplicativo “El juez te escucha” a toda la Corte Superior mencionada; luego, en el mes de marzo del año 2021 ampliaron el ámbito del aplicativo a todo el país. Todo a través de un proceso ya explicado en acápite anteriores.

En ese nuevo estado de cosas, una nueva red de sujetos y objetos se ha tejido en torno al servicio de justicia. Formada por los órganos jurisdiccionales (los jueces y el personal jurisdiccional), los ciudadanos (abogados y partes procesales) y las nuevas herramientas y objetos dispuestos (*Google Hangouts Meet*, aplicativo “El juez te escucha”, mesas de partes electrónicas), una nueva comunicación, diferente a la anterior, emerge. Dicha comunicación es el resultado de las nuevas reglas desarrolladas por los sujetos y objetos mencionados dentro de la nueva red existente.

La nueva red existente entre los sujetos y objetos que actúan dentro y en torno a la prestación del servicio de justicia, es un conjunto de nuevas interrelaciones y de recientes arreglos que llevan adelante dicho servicio con nuevas dinámicas. El comportamiento de los ciudadanos, el proceder de los equipos de trabajo, los criterios para tomar decisiones y la comunicación son otros. La implementación del aplicativo “El juez te escucha” ha tocado todos esos aspectos dentro de la nueva red.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Variables o categorías de estudio

3.1.1 Usabilidad del aplicativo “El juez te escucha”

La usabilidad es la capacidad de utilizar de manera directa y eficaz las herramientas digitales o tecnologías de la información y comunicación. Las herramientas son desarrolladas para cumplir determinados fines y son ofertadas a un público determinado, sea este amplio, genérico, reducido, específico o especializado. Del otro lado, existe un público que tiene necesidades y expectativas respecto a determinado bien, servicio u actividad. La usabilidad de una herramienta es el cumplimiento de sus fines frente a las necesidades y expectativas de la población, es la atención efectiva de estas a través de la herramienta digital.

La usabilidad de una herramienta digital, es un elemento de la relación comunicacional entre el sujeto u organización que la propone a los ciudadanos y estos. Dependiendo del ámbito en que la herramienta sea utilizada, su usabilidad puede relacionarse al ejercicio de puntuales derechos. En tiempos de la pandemia del Covid-19, la usabilidad de las herramientas digitales favoreció la conservación o el restablecimiento de la comunicación en tales ámbitos.

El aplicativo digital “El juez te escucha” ha sido una propuesta digital del Poder Judicial que ha buscado el restablecimiento de la comunicación con sus ciudadanos usuarios. Por ello estudiaremos la usabilidad de dicha herramienta digital en el caso del Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho.

3.1.2 Accesibilidad al aplicativo “El juez te escucha”

La accesibilidad es la posibilidad que tienen los ciudadanos de utilizar herramientas digitales y de interactuar con otras personas a través de estas. El acceso de una persona o de una población al empleo de herramientas digitales dependerá de la electrificación de su área, de la existencia del servicio de internet, de la contratación

de datos, de la existencia de una suficiente infraestructura digital y de la superación de brechas tecnológicas o sociales.

La accesibilidad de los ciudadanos a las herramientas del Poder Judicial es importante porque solo accediendo a éstas, pueden ejercer sus derechos de acceso a la información, de transparencia en el actuar de los órganos jurisdiccionales en los procesos en los que son parte, así como de predictibilidad del comportamiento de tales órganos. Todo ello es más importante en una sociedad de la información.

En ese sentido, el acceso al aplicativo “El juez te escucha” es importante, pues se trata de la principal herramienta digital con alcances nacionales. Por ello, estudiaremos su accesibilidad en el caso del Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho.

3.1.3 Diseño del aplicativo “El juez te escucha”

El diseño de una herramienta digital es el producto que se obtiene luego de un trabajo de empatía con el futuro usuario, de definición de las necesidades y posibilidades de éste, de ideación de la solución digital, del prototipado de la herramienta y de la implementación o prueba de ésta. El diseño se traduce en la capacidad de encontrar toda la información para utilizar una herramienta digital o tecnología de la información en la misma herramienta y en sus características (las palabras que usa, el orden de sus elementos, las formas de estos, sus colores, su señalética, los flujos y secuencias).

El diseño de las herramientas judiciales debe seguir los mismos pasos, pero a partir de las necesidades y expectativas de los ciudadanos que participan en los procesos judiciales. El diseño debe permitir a estos ejercer sus derechos de acceso a la información que requieran, de transparencia de los órganos jurisdiccionales y de predictibilidad de los actos de estos.

El diseño de la herramienta “El juez te escucha” ha seguido un camino y ha tenido características que se presentan en el numeral 1.5 de esta investigación. El aplicativo tiene 2 interfaces, una para los jueces y otra para los ciudadanos, ambas con similares características generales, entre las cuales destacan los colores guinda y blanco, que usa el Poder Judicial, así como con sus respectivas especificidades. Al respecto, véase las capturas de ambas interfaces que aparecen entre los anexos de esta tesis.

3.2. Unidad de análisis

3.2.1 Los mensajes recibidos a través del aplicativo digital “El juez te escucha” que contienen solicitudes de atención

El aplicativo “El juez te escucha” fue un proyecto piloto aprobado el 10 de setiembre de 2019, e implementado a fines del año 2019 en algunos juzgados de la Corte Superior de Justicia de Lima. Ante la pandemia del Covid-19 y el cierre de las sedes judiciales, así como la suspensión de la comunicación con los ciudadanos, la Presidencia de esta Corte, extendió el empleo de dicho aplicativo digital a todos sus órganos jurisdiccionales en el mes de junio del 2020, con excepción de aquellos órganos competentes en Derecho Penal. Posteriormente, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial amplió a todo el Perú el uso de dicha herramienta en el mes de marzo del año 2021.

De esa manera, el empleo del aplicativo “El juez te escucha” alcanzó a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, dentro de la cual se ubica el Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho. Se trata de la herramienta digital que constituye el punto de partida de la investigación a partir del caso de dicho juzgado.

El mencionado aplicativo digital clasifica los pedidos de los ciudadanos en cuatro categorías, que comprenden: advertencia de vicios procesales, demora en calificación de demanda, demora en la sentencia y demora en elevación de expedientes. Los ciudadanos -sean abogados o sus patrocinados- con sus pedidos, generan una data en cada una de estas categorías. Por ello, para conocer la información que proporciona dicha data, se debe analizar el contenido de la herramienta formado por los ciudadanos en el juzgado del caso. Este análisis se efectúa en el periodo de marzo del año 2021 hasta agosto del año 2022, es decir, entre el mes en el cual se implementó el aplicativo en el indicado juzgado y aquel en el que comenzó la investigación.

Se conoce como análisis de contenido al:

(...) conjunto de procedimientos interpretativos de productos comunicativos (mensajes, textos o discursos) que proceden de procesos singulares de comunicación previamente registrados, y que, basados en técnicas de medida, a veces cuantitativas (estadísticas basadas en el recuento de unidades), a veces cualitativas (lógicas basadas en la combinación de categorías) tienen por objeto elaborar y procesar datos relevantes sobre las condiciones mismas en que se

han producido aquellos textos, o sobre las condiciones que puedan darse para su empleo posterior (Piñuel, 2002, p. 2).

El análisis de contenido busca fuera de los “continentes” materiales, no dentro, porque las dimensiones de los datos que analiza sólo existen fuera, en la mente de los sujetos que participan de los procesos comunicativos, sean los productores o los usuarios de los mensajes que se analizan (Piñuel, 2002).

Un análisis de contenido tendrá como pasos a tres selecciones: de la comunicación objeto de estudio, de las categorías de estudio, y del sistema de recuento o de medida (Piñuel, 2002).

3.2.2 El equipo del juzgado encargado de atender las solicitudes de atención recibidas a través del aplicativo

El aplicativo digital “El juez te escucha” será estudiado a partir del caso del Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho, concretamente, en su empleo en la comunicación del juzgado con los ciudadanos. Sin embargo, no todo el equipo de personas de dicho juzgado estuvo involucrado en dicha comunicación. Por ello, la investigación considera sólo a las personas que participaron en la gestión de comunicación a través del aplicativo durante el periodo de investigación.

El análisis del equipo de trabajo es necesario, porque ello permitirá determinar los aportes del aplicativo digital a la comunicación del Poder Judicial con sus ciudadanos en el caso propuesto, es decir, su impacto en los procesos y en las dinámicas de trabajo del equipo encargado de gestionarlo al servicio de la ciudadanía. El equipo de trabajo para la investigación está compuesto de sólo cuatro personas, quienes son los dos secretarios del juzgado, el asistente del despacho y el juez, quien es el investigador. Por ello, la entrevista es la metodología más idónea para obtener información acerca de esos procesos y dinámicas de los otros tres miembros del equipo.

En el caso del propio investigador, la metodología más conveniente es el diario de campo, pues este permitirá recoger información tanto concreta como subjetiva, individual y relacionada a los demás miembros del equipo de atención, así como anotar todo lo relacionado al empleo de la herramienta y realizar análisis permanente de la información obtenida.

3.2.3 Los abogados y ciudadanos que solicitan atención al juzgado

Los abogados y ciudadanos se comunicaban en su mayor parte de manera presencial con el Poder Judicial, sea a través de paneles y periódicos murales en las sedes judiciales, mediante entrevistas con los jueces y a veces con los trabajadores. La pandemia provocó el cierre de las oficinas del Estado y, entre estas, de las sedes judiciales. La comunicación entre los ciudadanos y sus abogados con los órganos jurisdiccionales quedó interrumpida totalmente. Las autoridades del Poder Judicial respondieron llevando el proyecto piloto “El juez te escucha” a todo el territorio nacional para replantear dicha comunicación.

Nuestra investigación estudia dicho aplicativo digital a partir del caso del Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho, concretamente, del empleo del aplicativo en la comunicación del juzgado. Sin embargo, esta comunicación se efectúa, en primer lugar, con los abogados patrocinantes de los ciudadanos que son parte de los procesos a cargo del juzgado. Ello es así, porque son los abogados quienes disponen de una interfaz, a la cual ingresan para utilizar el aplicativo; lo que no descarta que, excepcionalmente, algún ciudadano ingrese por con ese usuario y se comunique con el juez. Por ello, la investigación considera a todos los ciudadanos que pudiesen utilizar el aplicativo.

La metodología más adecuada es la encuesta, debido a que los ciudadanos que se comunican con el juzgado a través del aplicativo digital, pueden ser tanto los abogados como las partes de los procesos. Para ello hemos utilizado la página que el investigador ha creado para el juzgado, por cuanto esta es seguida por muchos de los abogados y ciudadanos que son usuarios de los servicios del juzgado. La página es: <https://www.facebook.com/tercerjuzgadocivilsilricerca>

Sin embargo, no todos los seguidores de la página mencionada son personas que, necesariamente, tengan algún proceso judicial en el Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho. Por tal motivo se colocó una pregunta filtro, que buscaba determinar ello. Se trata de la cuarta pregunta, con la cual se buscó saber si la persona que responde la encuesta había utilizado el aplicativo para comunicarse o no con el juzgado caso de la investigación.

3.3. Población y muestra de estudio

La población y la muestra de estudio hacen referencia a los ciudadanos con los que el juzgado se comunica en relación al periodo de investigación. Veamos primero la población y luego la muestra.

Detrás de la investigación está la comunicación entre el juzgado y los ciudadanos. ¿Con qué ciudadanos se comunica el juzgado a partir de esa fecha a través del aplicativo “El juez te escucha”? Determinar el número de abogados, patrocinados u otros es difícil. Así, la pregunta debe ser respondida en términos de la investigación, es decir, considerando su temporalidad, ubicada entre los meses de marzo del año 2021 y agosto del año 2022. Pero la comunicación con los ciudadanos continúa, motivo por el cual debe considerarse a los ciudadanos que iniciaron sus procesos durante ese lapso de tiempo, pues fue con estos que comenzó la comunicación a través del aplicativo “El juez te escucha” y con quienes prosigue; concretamente, con los ciudadanos cuyos procesos continuaron, pues son ellos quienes habrían mantenido la relación con el juzgado a través del aplicativo.

El juzgado tenía procesos en trámite hasta el 16 de marzo del 2020, día en el cual tuvo inicio el confinamiento a causa de la pandemia del Covid-19. En los meses siguientes no se recibieron demandas, sino recién hasta los meses finales del año 2020. La situación cambió ligeramente el año 2021, pues las demandas se incrementaron levemente cada mes. Esta fue la tendencia durante todo el periodo de investigación, sin embargo, muchas demandas fueron declaradas inadmisibles, o sea, carentes de uno o más requisitos formales; algunas cayeron en abandono, lo que sucede cuando no se impulsa el proceso luego de transcurridos cuatro meses del último acto procesal de la parte demandante. Otras demandas fueron declaradas improcedentes, lo que ocurre ante la falta de algún requisito necesario para resolver el fondo del tema demandado.

La información debemos buscarla en el Sistema Integrado Judicial. Se trata del sistema informático central del Poder Judicial peruano, en el cual se almacena toda la información de los procesos judiciales iniciados por los ciudadanos; data que se puede observar en relación a cada expediente, en formularios o en reportes. El reporte denominado “Expedientes por Proceso Vs. Estado”, nos indica que fueron cincuenta y dos las demandas presentadas y admitidas durante el periodo de investigación, es decir, que generaron cincuenta y dos procesos judiciales luego en trámite. Si consideramos que la comunicación la realiza al menos una persona en nombre de cada parte

(principalmente el abogado de cada una), tenemos una población estimada de ciento cuatro personas, considerando a la parte demandante y a la demandada.

Entonces, la muestra objeto de la encuesta es una del 20% de este número, es decir, de 20.8 personas. Por conveniencia aritmética, se efectúa un redondeo a veinte personas. Una vez obtenido ese número de personas encuestadas se detuvo la ejecución de la encuesta. La encuesta se realizó entre el 26 de junio y el 26 de agosto del año 2023.

3.4. Técnica y recolección de datos

La técnica utilizada para recolectar los datos es diferente, según se trate del contenido del aplicativo, el grupo de trabajo del juzgado del caso de estudio, del juez o investigador, así como de los abogados y ciudadanos.

Para el análisis del contenido del aplicativo “El juez te escucha”, cabe primero recabar la información que constituye ese contenido. Esta se encuentra alojada en el historial de uso del propio aplicativo. Se trata de las estadísticas que el aplicativo guarda acerca de su empleo siguiendo el criterio de unidades de tiempo. Así, la información se ha recabado empezando por la data del mes de marzo del año 2021, continuando con aquella de los meses siguientes, y terminando con la información del mes de agosto del año 2022.

En cada mes, el aplicativo guarda la información de los pedidos que realizan los abogados o los ciudadanos, para lo cual clasifica estos según cuál de las cuatro categorías o criterios de atención haya sido utilizado. Estos son: advertencia de vicios procesales, demora en calificación de demanda, demora en elevación de expedientes y demora en la sentencia. Es este el contenido del aplicativo que se recoge y analiza.

La información del equipo de trabajo del juzgado involucrado con el empleo del aplicativo objeto de estudio, se recolecta mediante una entrevista semiestructurada a cada uno, con preguntas preestablecidas a partir de algunas dimensiones. Estas son las de personas, usabilidad, accesibilidad, diseño, aplicativo entre otras. Las entrevistas cuentan con repreguntas y un epílogo en el que cada persona entrevistada es libre de expresar sus ideas finales, impresiones, así como de agregar alguna información adicional o de complementar expresamente alguna respuesta efectuada.

La información del juez e investigador, se recoge a través de un diario de campo. Esta metodología se ha estructurado sobre cinco temas, cada una con distinto contenido. El primero está conformado por las cuatro categorías o criterios de pedidos que ofrece a los ciudadanos el aplicativo “El juez te escucha”, antes mencionadas. El segundo tema es la forma de atención al ciudadano, es decir, si esta se cumple de manera presencial o virtual. En tercer lugar, figura el horario de atención, según sea por la mañana o en la tarde. Le sigue como cuarto tema, el equipo del juzgado que intervino en la conducción del aplicativo. En última posición, hemos incluido como quinto tema un espacio para dejar notas adicionales, es decir, información distinta, que no corresponda ser recibida en alguno de los anteriores cuatro aspectos.

La información de los abogados y ciudadanos se recibe mediante una encuesta. Las personas encuestadas son los abogados, sus ayudantes, sus patrocinados o los familiares de estos. Son personas en cuyo trabajo o en relación a su proceso judicial, han utilizado el aplicativo “El juez te escucha”. Por eso, las preguntas empiezan con una primera dimensión denominada “personas”, que nos permita conocerlas, saber su edad, dónde residen, entre otros datos.

Las preguntas prosiguen apuntando al juzgado, para saber qué es lo que los solicitantes buscan con su comunicación con éste. El cuestionario interroga respecto de la relación de los ciudadanos con los teléfonos inteligentes, con las aplicaciones web y con el aplicativo “El juez te escucha”. La entrevista concluye con preguntas sobre su opinión general frente al aplicativo digital. De esa forma, la encuesta sigue las mismas dimensiones en que están estructuradas las tres entrevistas, pero con distintas cantidades de preguntas, intensidades y orientaciones. Las preguntas están agrupadas en tres secciones: las personas; juzgado, dispositivo y aplicaciones; y en tercer lugar usabilidad, accesibilidad y diseño. La encuesta se ha realizado desde una página Facebook creada por el investigador en su condición de juez del despacho, durante el periodo del 26 de junio al 26 de agosto del 2023, entre otros detalles antes indicados.

3.5 Análisis e interpretación de la información

La información obtenida mediante cada técnica de investigación fue analizada individualmente. Se procedió así debido a que cada una tiene sus propias características y diferentes objetivos. Luego la evaluación fue efectuada de manera conjunta. En cuanto a la interpretación de esa data, se ha realizado de acuerdo a los conceptos que broten de la bibliografía y a los hallazgos obtenidos de las técnicas aplicadas.

El análisis y la interpretación de la información obtenida luego de la aplicación de cada técnica, está expuesto de manera individual en la presentación de resultados de cada una. Ello aparece, en cuanto al análisis de contenido, en el acápite 4.1.1 de la tesis (en especial, en el numeral 4.1.1.2), respecto al diario de campo, en el acápite 4.1.2. (con precisión, en el numeral 4.1.2.3), en referencia a las entrevistas, en el acápite 4.1.3 de la investigación (con puntualizaciones en los numerales 4.1.3.1 hasta 4.1.3.8), y sobre la encuesta, en el acápite 4.1.4 (principalmente en el numeral 4.1.4.2).

3.6 Aspectos éticos de la investigación

La investigación ha respetado a las personas que han intervenido, su autonomía, su intervención informada, así como su participación voluntaria. Sus derechos fundamentales no han sido alcanzados. En ese sentido, las personas entrevistadas han leído y firmado el correspondiente consentimiento informado, y las personas que han respondido la encuesta lo han hecho voluntariamente y han recibido información acerca de la investigación, de sus fines y acerca de los principios éticos que la rigen.

Nuestro trabajo ha cumplido con los principios de beneficencia y no maleficencia porque asegura el bienestar de las personas que han intervenido y, además, porque dicha intervención no genera riesgos o efectos adversos para las personas que han intervenido ni para terceros. El principio de precaución también ha sido seguido, pues los resultados de la investigación serán de acceso para la comunidad científica y para la sociedad.

El trabajo ha sido realizado con integridad científica, en cuanto a la investigación misma como en relación al financiamiento de esta. Se precisa que no ha existido conflictos de intereses. La investigación ha sido efectuada con total responsabilidad respecto de las consecuencias que puedan surgir de su realización como de la difusión de los conocimientos que esta genere. Esta se ha llevado a cabo sin delegar responsabilidades a terceros ni recibir órdenes de estos.

En todo momento, se ha brindado a los participantes información acerca de la investigación, su sentido, sus beneficios, sobre la confidencialidad de los datos, acerca del anonimato de su intervención.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Presentación y análisis de contenido de la información sobre los pedidos de atención a través del aplicativo “El juez te escucha”

4.1.1.1 Presentación de la información obtenida

El periodo de la investigación se extiende entre los meses de marzo del año 2021 y agosto del año 2022, por ende, corresponde extraer y analizar la información acerca de los pedidos de atención realizados a través del aplicativo. El ámbito del estudio es el Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho.

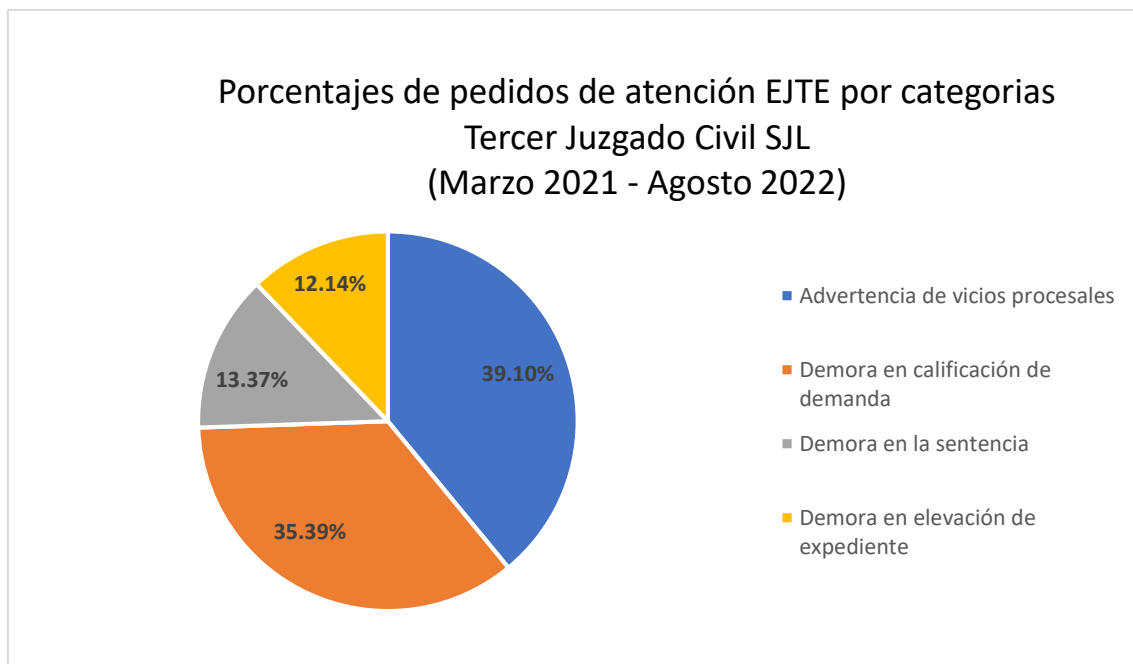
En ese sentido, corresponde ver en primer lugar el cuadro denominado “Total de pedidos de atención – El juez te escucha”, que contiene el resumen del total de la información obtenida en dicho periodo, expresada en porcentaje y en números. Esta información está ordenada a partir de las cuatro categorías de atención que propone el aplicativo digital a todos los ciudadanos. Estas son: Demora en calificación de demanda, demora en la sentencia, demora en elevación de expediente y, advertencia de vicios procesales.

Tabla N° 1: Porcentajes totales EJTE.

Total de Pedidos de Atención - “El juez te Escucha” por categorías			
Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho			
Periodo de investigación: Marzo 2021 – Agosto 2022			
Categorías de atención	Advertencia de vicios procesales	39.10%	570
	Demora en calificación de demanda	35.39%	516
	Demora en la sentencia	13.37%	195
	Demora en elevación de expediente	12.14%	177
Total de pedidos		100%	1,458

La información porcentual indicada, presentada de otra manera, luce así:

Figura N° 2: Porcentajes totales

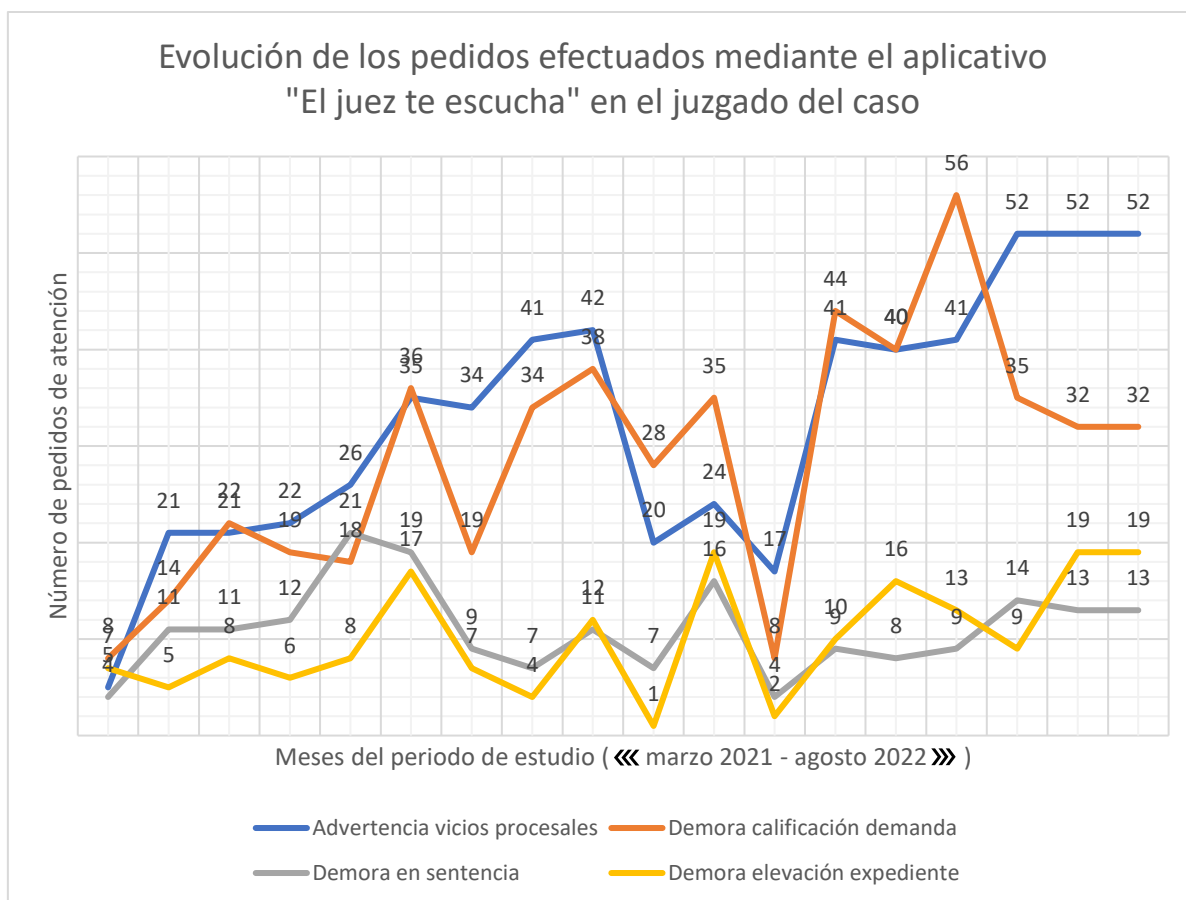


Hemos presentado el consolidado numérico y porcentual, de todos los pedidos de atención realizados por los ciudadanos al juzgado del caso de investigación, a través del aplicativo “El juez te escucha” durante los dieciocho meses que forman el periodo de estudio. Dicho consolidado, toma como base las cuatro categorías de atención que permite la interfaz del aplicativo. Ello hace posible arribar a varios hallazgos.

Pero los pedidos realizados a través de dicha herramienta digital, se extienden temporalmente a lo largo de un periodo de dieciocho meses. Entonces, corresponde presentar la evolución de todos los pedidos efectuados en el juzgado del caso mediante el aplicativo digital, pero clasificados según las cuatro categorías de atención. Es decir, toca mostrar cómo ha evolucionado el número de pedidos efectuado bajo cada uno de los cuatro criterios, de manera paralela y en comparación con la evolución numérica de los otros criterios. La secuencia temporal de dicha evolución y sus tendencias nos permitirá identificar más hallazgos.

Veamos entonces cual fue la evolución de cada uno de las cuatro categorías de atención del aplicativo digital “El juez te escucha”.

Figura N° 3: Evolución de pedidos efectuados



4.1.1.2 Análisis de la información obtenida

La información obtenida ha sido resumida en la Tabla N° 1 denominada "Total de pedidos de atención - El juez te escucha", que contiene la síntesis de la información obtenida en dicho periodo, expresada en porcentajes y en números, acerca del cual indicamos que retornaríamos. Se muestra la información ordenada en cuatro categorías. Luego hemos presentado la Figura N° 1 con los porcentajes diferenciados de dichas cuatro categorías en una circunferencia. Finalmente, la Figura N° 2 ilustra acerca de la evolución y tendencias de los pedidos efectuados a través del aplicativo digital, en cada una de las cuatro categorías.

Como ya se indicó, estas categorías son las cuatro posibilidades que, a manera de "criterios de atención" presenta la interfaz del aplicativo "El juez te escucha" a los ciudadanos, para que estos elijan en cual se sitúa el pedido que piensan realizar y,

luego, precisen este mediante un mensaje. Estas categorías con cuatro: advertencia de vicios procesales, demora en calificación de demanda, demora en la sentencia y demora en elevación de expedientes.

La categoría “advertencia de vicios procesales” se sostiene sobre una premisa jurídica denominada vicio procesal. Todos los actos que se realizan dentro de un proceso judicial tienen alguna finalidad, están ordenados en el tiempo, tienen un contenido, en función a una finalidad. Así, todo acto procesal cumple un fin dentro de un proceso, que puede ser dejar constancia de algo, habilitar el ejercicio de un derecho, pasar el proceso a una etapa siguiente, acceder o denegar un pedido, otorgar un plazo para una actuación, etc.

Un vicio procesal será aquella condición que impide la consecución del fin que se busca con determinado acto procesal. Puede tratarse de la omisión de una notificación a un ciudadano, del olvido de un requisito legal, de la no exigencia de un requisito exigido por ley, del suministro de información incompleta, de errores en la identificación de las personas dentro del proceso judicial y, en general, de algún defecto o exceso que afecte el ejercicio de cualquier derecho a los ciudadanos que son parte de dicho proceso.

De acuerdo al artículo 171 y siguientes del Código Procesal Civil, un vicio procesal hace que un acto procesal no pueda, sea incapaz de cumplir sus fines; por ello, se sanciona con la nulidad de dicho acto, debiendo el juez realizar nuevamente dicho acto subsanando el vicio cometido, es decir, debe tomar la decisión necesaria para que el proceso prosiga sin el vicio. Por ello, las partes del proceso tienen el derecho de advertirlo. El aplicativo digital “El juez te escucha” permite ello mediante esta primera categoría.

La categoría “demora en calificación de demanda” hace necesario referir qué es una demanda. Todo proceso civil (materia para la cual es competente el juzgado del caso de estudio) empieza con una demanda. En términos simples, una demanda es el acto por el cual un ciudadano postula un proceso ante el Poder Judicial, para que éste resuelva un conflicto que ha surgido entre él y otro ciudadano, dentro de una relación regulada por el derecho; relación que es llevada ante el Poder Judicial como un proceso judicial.

Con la demanda, el ciudadano demandante ejerce su derecho constitucional a la tutela judicial. Para que la demanda pueda iniciar un proceso judicial, debe cumplir con una serie de requisitos, de diverso tipo, exigidos por la ley. La etapa en la que se verifica que estos requisitos sean cumplidos se denomina calificación de la demanda, a cargo del juzgado competente.

Si un juzgado tarda en la calificación de una demanda, el ciudadano demandante no verá atendido dicho derecho y el proceso no podrá encaminarse hacia una solución para la controversia planteada. Por ello, si dicho ciudadano advierte que el juzgado está demorando en la calificación de una demanda que ha presentado, tiene derecho a advertirlo y a solicitar que el retardo sea corregido. El aplicativo digital “El juez te escucha” hace posible ello a través de esta segunda categoría.

La categoría “demora en la sentencia” importa un salto hasta el momento final de un proceso judicial ante un juzgado. Calificada la demanda, si fuese admitida, debe ser notificada al ciudadano demandado, para que este ejerza su derecho constitucional de defensa, mediante una contestación a la demanda. Luego el proceso continúa con al menos una audiencia, con la evaluación de los medios probatorios, entre otros actos procesales. Finalmente, todos los actos que se realicen tienen como finalidad que el juzgado emita una sentencia, en la que se expresa el sentido de la decisión del juzgado y, lo más importante, los fundamentos que le sirven para expresar ello.

Por ello, cumplidos todos los actos procesales necesarios para que el juez emita su sentencia, y dependiendo del tipo de proceso que se haya tramitado según la ley, existen diferentes plazos para que, en cada tipo de proceso, el juez cumpla con dictar la sentencia. Si alguno de los ciudadanos que son parte en el proceso advierte que, el juez, se ha excedido de dicho plazo sin emitir la sentencia, puede informar ello a éste solicitándole que cumpla con su obligación. El aplicativo digital “El juez te escucha” es un canal que permite efectuar tal pedido mediante esta tercera categoría.

Pero existe una última categoría que considera la interfaz de dicha herramienta digital. Esta es la de “demora en elevación de expedientes”, categoría que plantea como premisa otro concepto jurídico: el derecho a la doble instancia. Se trata de un derecho de rango constitucional, consistente en que todo ciudadano solicite que un órgano judicial de mayor jerarquía revise el sentido resolutivo y los fundamentos expuestos por un juzgado en una resolución, cuando esta le resulte desfavorable. El instrumento que permite realizar dicho pedido es llamado “recurso de apelación”.

Conforme a ello, dentro de un proceso, los ciudadanos que son parte pueden apelar de una resolución. Si la apelación cumple todos los requisitos de ley para su trámite, el expediente será enviado ante el órgano de mayor jerarquía, el cual realizará la revisión solicitada. La mayor jerarquía del órgano judicial revisor generó desde hace muchos años, que éste envío del expediente sea llamado “elevación”. Así, la elevación del expediente importa la materialización del derecho a la doble instancia; razón por la cual, si el acto procesal de envío o elevación del expediente demora, el ciudadano que ha apelado una resolución puede informar ello al juzgado. El aplicativo digital “El juez te escucha” posibilita realizar dicho pedido a través de esta tercera categoría.

Explicadas las cuatro categorías, nuestra primera medición muestra 1458 solicitudes de atención, divididas en cuatro categorías. Dentro de ese total, los pedidos se dividen porcentualmente, como aparece graficado en la Figura N° 1, de esta manera:

- Advertencia de vicios procesales: 39.1%
- Demora en calificación de demanda: 35.39%
- Demora en la sentencia: 13.37% y
- Demora en elevación de expedientes: 12.14%.

Una primera observación que brota de la información de la Tabla N° 1, es que la categoría “advertencia de vicios procesales” es aquella que ha tenido más pedidos, incluyendo varios conceptos, tales como demoras de atención a cualquier otro escrito, contestaciones, apelaciones, vicios procesales en sentido estricto y otras. Frente a ello, la categoría “demora en calificación de demanda” es segunda, pero esta y las otras dos, que ocupan los puestos tercero y cuarto, incluyen solo un concepto, sea calificación de demanda, sea emisión de sentencia o sea elevación de expediente, respectivamente.

Esta observación permite afirmar que la categoría “advertencia de vicios procesales” se ha convertido en la forma de realizar pedidos diferentes a los de calificación de demanda, emisión de sentencia o elevación de expediente, cada uno con una categoría propia para realizar pedidos de atención. Así, ya que dentro de un proceso judicial existen un sinnúmero de posibles pedidos distintos a aquellos otros tres, la categoría “advertencia de vicios procesales” funciona como una de “otros pedidos”. Entonces, puede ser prudente cambiar el nombre de dicha categoría, por uno más amplio, o reestructurar las cuatro categorías existentes, creando más categorías.

Una segunda observación, que brota de la Figura N° 2, es que, entre los meses de marzo del 2021 y mayo del 2022, las categorías de “advertencia de vicios procesales” y de “calificación de demandas” se alternaron como las dos que recibían más solicitudes de atención. Fue recién en los meses de junio, julio y agosto del 2022 que los pedidos en la categoría de “advertencia de vicios procesales” se distanciaron de la otra, consolidándose como la más empleada por los ciudadanos para efectuar sus pedidos; siempre dentro del periodo evaluado.

En tercer lugar, se advierte de la Figura N° 2, un incremento de los pedidos de atención realizados por los ciudadanos a través del aplicativo “El juez te escucha”. Así, mientras en el mes de marzo del 2021 –primero del periodo de estudio- los pedidos ingresados mediante las cuatro categorías sumaban un total de 24 pedidos, en el mes de agosto del 2022 –último del periodo de estudio- se recibieron 116 pedidos. El incremento es uno de casi el 500%. Eso muestra el creciente empleo del aplicativo por los ciudadanos, el posicionamiento de éste como canal de comunicación entre ellos y el juzgado, así como, quizá, una mayor confianza en la herramienta.

La Figura N° 2 también permite apreciar claras tendencias en la evolución de los pedidos efectuados por los ciudadanos. El avance de los pedidos en la categoría “Advertencia de vicios procesales”, muestra que su número se incrementó más o menos regularmente, pero que cayó de manera importante, justo superando la mitad del periodo de estudio, para luego recuperar su ascenso. Por su parte, los pedidos sobre demoras en la calificación de demandas han oscilado entre aumentos y descensos, con alguna caída importante, luego de haber transcurrido la mitad temporal del estudio; pero después parece haber recuperado esa oscilación inicial, siempre dentro de una tendencia general al alza. Lo afirmado en este acápite ha permitido, a ambas categorías de pedidos, afianzarse como el primer y segundo criterios de atención más utilizados por los ciudadanos, respectivamente.

La observación de la Figura N° 2 deja a la vista un quinto hallazgo, esta vez referido a las categorías de demora en la sentencia y de demora en la elevación del expediente. Se aprecia claramente que, ambas categorías, coinciden en una oscilación entre aumentos y descensos, tanto como en que las dos conservan un número claramente menor de solicitudes de atención, frente a los pedidos de las otras dos categorías mencionadas en el párrafo anterior.

Las observaciones expuestas en este acápite, nos muestran que, mientras los pedidos de la categoría “Advertencia de vicios procesales” han continuado en una tendencia al alza albergando distintos conceptos, las solicitudes de la categoría “Demora en calificación de demanda” también han proseguido en aumento, más modesto que la primera, pero a partir de un único contenido. Se trata, en síntesis, de dos categorías en evolución. De otro lado, las categorías “Demora en la sentencia” y “Demora en elevación de expedientes” han registrado en el periodo una regularidad, cada una recogiendo información del único concepto incluido en su nombre.

Lo anterior, puede interpretarse entendiendo que los diversos conceptos que esconde la categoría “Advertencia de vicios procesales” continuarán convocando pedidos de ciudadanos a lo largo de sus respectivos procesos judiciales, por cuanto son conceptos que corresponden a casi todo el trámite de estos. En cuanto a la categoría “Demora en calificación de demanda”, esta seguirá reuniendo los pedidos de los ciudadanos que han planteado una demanda, que en principio son todos ellos, pues todos tienen la necesidad de que prosiga el proceso, que han iniciado para la solución de un problema.

De otro lado, siempre existirán personas interesadas en utilizar la categoría “Demora en la sentencia” para impulsar su proceso rumbo a la decisión final de este, pero el menor y equilibrado número de pedidos podría significar que el juzgado cumple con sentenciar oportunamente los procesos, lo que reduciría la cantidad de ciudadanos solicitantes. En cuanto a la categoría “Demora en elevación de expedientes”, es una que, teniendo como premisa a un recurso de apelación, y este acto procesal a su vez a la emisión de la sentencia, su número de solicitudes parece estar relacionado al dictado de la sentencia, que constituye la premisa de la categoría anterior. Por ello, no sorprende que los pedidos en la tercera y de la cuarta categoría sigan un patrón numérico bajo, más o menos equilibrado y similar.

4.1.2 Presentación y análisis de la información obtenida del diario de campo

4.1.2.1 El diario de campo utilizado

El periodo de la aplicación de la herramienta denominada “diario de campo” ha sido entre el miércoles 02 de noviembre del 2022 y el miércoles 07 de diciembre del 2022. El ámbito del estudio ha sido el Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho. En este caso, la información que se presenta y analiza es aquella obtenida con la finalidad

de observar las dinámicas de trabajo del juez, como parte del equipo de trabajo encargado de la atención de los pedidos efectuados por la ciudadanía a través del aplicativo “El juez te escucha”.

El diario de campo se estructuró siguiendo un criterio temporal y otro conceptual. En cuanto al primero, el diario se dividió en días y en semanas. El criterio conceptual consideró las categorías de pedidos, la forma de atención, el horario de atención, el equipo del juzgado y una sección de notas adicionales. Expliquemos esto con más detalle.

Temporalmente, la jornada de trabajo abarca los días de lunes a viernes, por tal motivo, la medición efectuada a través del diario de campo tuvo que considerar ello, para recoger información de los cinco días labores de la semana. Sin embargo, la medición se extendió más allá de un mes, abarcando días de seis semanas. Por ello, los días fueron organizados según la semana a la cual pertenecían. Cada día tenía al final una sección denominada “notas adicionales” para consignar cualquier dato generado en el día, y poder así advertir repeticiones, secuencias, hechos excepcionales u otros. Cada semana tenía una sección final llamada “Análisis e interpretación”, dirigida a recoger los hallazgos de la semana.

Conceptualmente, las nociones consideradas son distintas, y cada una tiene su explicación. En cuanto a las cuatro categorías, son las posibilidades que el aplicativo ofrece a los ciudadanos para comunicarse con los órganos jurisdiccionales. Estos son “advertencia de vicios procesales”, “demora en calificación de demanda”, “demora de sentencia” (en la emisión de la sentencia) y “demora en elevación de expedientes”. Ya se explicó en detalle en qué consiste cada una.

Existen dos formas de atención. El aplicativo está diseñado para solicitar entrevistas con los jueces, pero luego de la elección de una de las categorías, permite realizar una precisión de esta en un casillero de diálogo, mediante un mensaje de hasta quinientos caracteres, en el cual los ciudadanos pueden hacer un pedido de impulso procesal o solicitar una entrevista. Debido a esto último, las formas de atención que se consideran son “escrita” y “presencial”. La primera es atendida por el juez a través de otro casillero de diálogo, que permite un mensaje de respuesta también de hasta quinientos caracteres; la atención presencial es efectuada mediante una entrevista.

Sobre el horario de atención mediante el aplicativo, los pedidos por escrito se pueden realizar en cualquier momento del día, pero las entrevistas presenciales son al iniciar la jornada laboral por la mañana (entre 08.15 y 09.15 AM) o al terminar esta por la tarde (entre 04.15 y 04.45 PM). Por tal razón, los horarios de atención de las entrevistas presenciales son “mañana” y “tarde”.

Existe un equipo que atiende el aplicativo “El juez te escucha”. Este es operado en el juzgado por el juez, pero, además, son tres las personas que resultan involucradas en su funcionamiento y éxito, en cumplimiento de sus respectivas y distintas funciones. Por tal motivo estas son identificadas con los siguientes nombres: “el juez” (el juez del despacho), “Julio” (el asistente del despacho), “Cristina” (secretaria encargada de los expedientes con número par) y “Alberto” (secretario encargado de los expedientes con número impar).

4.1.2.2 Resultados de la observación

La información obtenida diariamente ha sido luego analizada y presentada en formato semanal. Por ello presentamos nuestras observaciones según el criterio temporal. Dentro de cada semana incluimos los conceptos señalados.

- *Primera semana de observación (02 - 04 de noviembre del 2022).*

Hubo ciudadanos que eligieron una categoría de atención, pero en realidad su pedido era por algo distinto; puntualmente, bajo la categoría “advertencia de vicios procesales” se plantearon pedidos sobre temas que no ingresaban en otras categorías.

Se respondió por escrito a ciudadanos que solicitaron entrevista presencial, pero algunos de ellos ya no asistieron. Quizá la respuesta haya satisfecho sus pedidos.

También hubo pedidos que no se pudieron contestar porque la duración del icono para ello terminó; es decir, al momento de ingresar al aplicativo, el tiempo para responder los pedidos había vencido.

De otro lado, la aplicación *Slack* permitió ordenar en parte la comunicación del grupo mediante el recurso a varios criterios, como, por ejemplo, diferenciar dentro de dicha aplicación una categoría “pares”, otra “impares” y una de “coordinación con el despacho”. Ello sirvió para repartir los pedidos ingresados entre las dos secretarías

(según los expedientes sean pares o impares) y así poder ordenar fechas de atención y seguir el camino de los pedidos en cada caso.

- *Segunda semana de observación (07 - 11 de noviembre del 2022).*

Entre las cuatro categorías dispuestas en el aplicativo “El juez te escucha” para hacer un pedido, aquella denominada “Advertencia de vicios procesales” es la que recibió la mayoría de solicitudes. Sin embargo, leyendo estas, se observó que se trataba de pedidos diversos tales como proveído de escritos, cumplimiento de notificaciones, entrega de documentos y otros. Se advirtió que esta categoría funcionaba en la realidad como una categoría de “otros pedidos” o de “pedidos varios”, recibiendo todo tipo de solicitudes que no encajaban en alguna de las otras 3 categorías.

El aplicativo *Slack* siguió siendo un complemento que da orden a la gestión interna de los pedidos realizados por los ciudadanos mediante “El juez te escucha”. El equipo supo que en *Slack* podría encontrar los pedidos efectuados y aquellos ya atendidos.

- *Tercera semana de observación (14 - 18 de noviembre del 2022).*

La categoría de “Advertencia de vicios procesales” fue la que convoca la mayor cantidad de pedidos de los ciudadanos, pero los pedidos son diferentes, referidos a distintas actuaciones procesales, entre los cuales alguno versa sobre un vicio procesal. La categoría en mención puede requerir una redefinición.

Hubo casos en que no se había programado la atención a un pedido para determinada fecha, pero no se cumplió. Ante ello, se estableció como criterio que, cuando el juzgado no atendiese un pedido dentro del plazo programado e informado al ciudadano, la atención se realizaría en el mismo día de la noticia, o máximo al día siguiente hasta antes del horario de refrigerio.

Las entrevistas presenciales permitieron al juez disponer alguna actuación pendiente en el proceso del ciudadano entrevistado, siempre que no signifique una desigualdad procesal. Así, por ejemplo, se autorizó una legalización de firma y se decidió proceder igual ante pedidos sobre lectura de expedientes (ya había ocurrido con un pedido de lectura en octubre).

Las entrevistas también permitieron orientar a los ciudadanos acerca del empleo del aplicativo “El juez te escucha”. Hubo un ciudadano que no conocían el aplicativo, otro pensaba que era sólo una sesión de video, como también que era un proyecto aún no implementado.

El aplicativo *Slack* continuó sirviendo para mantener informados a todos los miembros del equipo, acerca de los pedidos realizados vía el aplicativo “El juez te escucha”, así como de la programación de todas las atenciones.

- *Cuarta semana de observación (21 - 25 de noviembre del 2022)*

La categoría denominada “Advertencia de vicios procesales” es la que convoca la mayoría de solicitudes. Sin embargo, leyendo estas, se observa que se trata de pedidos diversos tales como proveído de escritos, cumplimiento de notificaciones, entrega de documentos y otros. Ello, hace lucir a esta categoría como una de “otros pedidos” o de “pedidos varios”, o como aquella destinada para recibir todos los pedidos que no encajen en alguna de las otras tres categorías.

El incremento de los pedidos de atención, de las consultas de los ciudadanos y de las dudas en los miembros del equipo, hace necesario formalizar las reglas de funcionamiento del aplicativo para todo el equipo, para mejorar la predictibilidad de la labor del equipo.

Hubo pedidos de los ciudadanos que no se pudieron contestar, porque al momento de ingresar al aplicativo, ya había vencido la duración de la posibilidad de responder.

- *Quinta semana de observación (28 de noviembre - 02 de diciembre del 2022).*

Se produjeron pedidos repetidos, porque se incumplieron programaciones, que obligaron a los ciudadanos a repetir su pedido. El criterio de la atención en el día sirvió como respuesta.

Los ciudadanos no han realizado solicitudes de entrevista presencial. La causa puede ser la correcta atención de muchos pedidos, sin embargo, se ha incumplido en dos ocasiones. Otra causa puede ser el entendimiento de que el aplicativo “El juez te

escucha” posibilita formular solicitudes y obtener respuestas sin necesidad de asistir personalmente.

No se ha podido responder algunos pedidos porque el plazo para ello es muy corto y la atención de otras tareas necesarias impide hacerlo.

- *Sexta semana de observación (05 - 07 de diciembre del 2022).*

En la semana los ciudadanos sí han realizado solicitudes de entrevista presencial, pero no asistieron a esta o se retiraron al tener una respuesta escrita. La razón puede ser la correcta atención de los pedidos, puede ser el entendimiento de que el aplicativo digital permite formular solicitudes y obtener respuestas sin necesidad de asistir personalmente. También la posibilidad de disponer del tiempo en otra actividad al contar ya con una respuesta escrita.

La categoría “Advertencia de vicios procesales” convocó casi todas las solicitudes. Sin embargo, los pedidos se refirieron a distintos temas como proveído de escritos, cumplimiento de notificaciones, entrega de documentos y otros. Tal categoría funcionó como una categoría de “otros pedidos” o de “pedidos varios”, y al parecer recibió todos los pedidos que no ingresaron en alguna de las otras tres categorías.

4.1.2.3 Análisis de la información obtenida

El aplicativo “El juez te escucha”, contiene una oferta comunicativa clasificada en cuatro criterios de atención, estos son “Advertencia de vicios procesales”, “Demora en calificación de demanda”, “Demora en la sentencia” y “Demora en elevación de expediente” y “Advertencia de vicios procesales”, cuyo contenido ha sido antes explicado. El diario de campo ha permitido realizar algunos hallazgos al respecto.

Entre los cuatro criterios, el primero es el que convoca la mayoría de pedidos de los ciudadanos, pero no porque estos adviertan la comisión de precisos vicios procesales en los procesos judiciales, sino porque ante la necesidad de efectuar otras solicitudes (proveído de escritos, cumplimiento de notificaciones, entrega de documentos y otros) que en principio no encajan en alguno de los cuatro criterios, los ciudadanos eligen una de las cuatro, la que resulta más comprensiva, más abierta, cuyo nombre compromete menos con una sola institución jurídica, y allí precisan luego su pedido.

De acuerdo a lo anterior, la forma en que ha sido clasificada la oferta comunicativa del aplicativo es insuficiente. Los ciudadanos necesitan realizar otros pedidos que no aparecen representados en las cuatro categorías de atención. Al respecto, la categoría “Advertencia de vicios procesales” estaría recolectando a muchos de esos otros pedidos. Dicha categoría funciona, en la realidad, como un espacio para la realización de todas aquellas solicitudes que tengan, como elemento en común, el hecho de no encajar en alguna de las otras tres categorías. A esto denominamos “pedidos varios” u “otros pedidos”.

El aplicativo “El juez te escucha” permite a los ciudadanos realizar pedidos por escrito, mediante mensajes de hasta quinientos caracteres, y posibilita a los jueces efectuar respuestas, a través de mensajes con un máximo de caracteres similar, como también programar entrevistas presenciales. Poco a poco, los ciudadanos fueron prefiriendo la forma de comunicación escrita. Ello es así por cuanto al inicio eran más los pedidos de entrevista, pero como aún en esos casos los ciudadanos recibían una respuesta por escrito, estos empezaron a faltar en la fecha y hora programadas, o incluso habiendo asistido, se enteraban de la respuesta escrita y optaban por retirarse.

El comportamiento de algunos ciudadanos, recién descrito, puede tener varias causas. Una puede ser que, conseguida una respuesta a través de dicho canal digital, surge la posibilidad de disponer del tiempo en otra actividad. Otra razón, puede ser la oportuna atención a los pedidos con la satisfacción correspondiente, que torna innecesaria una entrevista presencial. Lo observado puede tener su origen, también, en una paulatina digitalización de las costumbres del usuario judicial, en su camino hacia convertirse en un ciudadano digital.

La herramienta “El juez te escucha” ha permitido brindar esa atención haciendo innecesaria la presencia de los ciudadanos en la sede judicial, pero también ha significado un reto para el equipo del juzgado, el cual cumplió con efectuar las respuestas, pero en varios casos no lo hizo dentro del plazo informado a los usuarios, lo que generó insatisfacción, pero además un fenómeno adicional, consistente en la repetición de los pedidos. Tales incidencias han impactado en la dinámica de trabajo del equipo, pues permitió establecer como criterio que, cuando el juzgado no atendiese un pedido dentro del plazo programado e informado al ciudadano para ello, la atención se realizaría el mismo día de la noticia, o máximo al día siguiente hasta antes del horario de refrigerio.

El juez del despacho introdujo como criterio de gestión otro dispositivo digital. Nos referimos al “*Slack*”, herramienta colaborativa pensada para grupos de trabajo y para la interacción de comunidades. Esta ha servido para distribuir dentro del equipo los pedidos ingresados por los ciudadanos a través de “El juez te escucha”, para conservar esa información de manera ordenada y clasificada, así como para controlar con posterioridad el cumplimiento de lo solicitado.

Lo anterior ha sido posible, porque el aplicativo *Slack* tiene las virtudes de concentrar y desconcentrar la información que recibe, de servir de repositorio de esta, de no requerir mayores recursos pues su memoria está en la nube, y de ser totalmente digital, con acceso desde cualquier dispositivo móvil. En la etapa de la transformación digital, el empleo de aplicativos digitales, realizado de manera coordinada, puede ofrecer más posibilidades a la comunicación con los ciudadanos en general, como al servicio de justicia en particular.

La comunicación digital no significa menospreciar aquella presencial ni implica la abolición de esta. Por el contrario, el camino de la comunicación digital permite mejorar y precisar el recurso a las entrevistas presenciales. Si bien estas se efectúan en menor número producto de lo anterior, se convierten en una oportunidad para informar al ciudadano (abogado o litigante) acerca de puntuales problemas en su proceso judicial, de manera directa, ensayando una nueva empatía que puede escalar a mejores procesos de atención. Es como que la comunicación digital escrita a través de “El juez te escucha”, hiciese posible seleccionar mejor las entrevistas. Es como que el ciudadano supiese, ante la facilidad de comunicarse a través de dicha herramienta, cuando debe hacerlo presencialmente.

Al lado de la comunicación digital, aquella presencial cobra otro sentido, se efectúa de manera más distendida, se destina más tiempo a las entrevistas. El entrevistado puede exponer mejor y ampliarse en su consulta, mientras el entrevistador puede ejercer una escucha activa sin presiones.

El empleo de “El juez te escucha” ha cambiado el centro de la comunicación del equipo. Antes de la implementación de dicha herramienta, la comunicación del grupo de trabajo dependía, de un lado, de los pedidos que los ciudadanos solicitaban presencialmente, y del otro lado, de las respuestas y órdenes que impartía el juez, como director del equipo. Hoy el centro del proceso comunicativo está en la recepción, en el

traslado, en la entrega de la información, así como en la respuesta que se brinda y en el registro de esta. De un patrón más estático y bipolar, hemos pasado a un escenario más dinámico, sin una forma definida, integrado por los miembros del equipo encargado de manejar el aplicativo, como “nodos” de una red, recibiendo e ingresando información a esta, con mayor o menor grado de participación. Los ciudadanos también integran esta red, sea ingresando información al inicio, sea recibéndola al final.

El proceso descrito ha sido alimentado por el *Slack*. Los pedidos llegan por medio de “El juez te escucha” y las respuestas se emiten a través de éste; pero el equipo sabe y reconoce que la data con la que se va a trabajar es aquella concentrada, distribuida y almacenada en el *Slack*. Ello es posible ante el hecho de que no todos los cuatro miembros del equipo tienen acceso al aplicativo “El juez te escucha”, sino sólo dos; y ante la realidad de que las respuestas y la atención a los ciudadanos necesitan del concurso de las cuatro personas.

Adviértase que, la comunicación utilizando solamente “El juez te escucha” ofrece todas las oportunidades descritas, pero mantendría al juez como el director del proceso comunicativo, pues no sólo recibiría los pedidos, sino que programaría la atención de estos, repartiría las solicitudes a los integrantes del equipo, esperaría su participación, e intervendría en la atención final a los ciudadanos. Esto tendría mucho de esquema analógico de organización del trabajo. El *Slack* -u otra herramienta colaborativa que pueda emplearse- suma a la importancia de la información y de quien la tenga o deba trabajar con esta. Hace del jefe del equipo -del juez, en nuestro caso- más un coordinador y supervisor.

La información obtenida mediante el diario de campo, nos muestra como el aplicativo digital “El juez te escucha”, desde su implementación, poco a poco, se ha convertido en un elemento de la comunicación entre los ciudadanos y el equipo del juzgado. En cuanto a este último, al momento en que se aplicó dicha metodología, se identificó que, el aplicativo, interactúa a través de sus características con los miembros del equipo. Ya no es una herramienta digital que simplemente se use para determinados fines. “El juez te escucha” es un actor en la nueva comunicación del juzgado. Esta nueva comunicación, situada en la etapa de transformación digital, funciona con el aplicativo como una de sus partes integrantes.

4.1.3 Presentación y análisis de la información obtenida por la aplicación de la entrevista a tres miembros del juzgado

4.1.3.1 Las preguntas y sus dimensiones

Las preguntas efectuadas a las 3 personas entrevistadas siguen un orden. Se trata de los tres miembros del equipo que, junto al juez, y directa o indirectamente, relacionan su trabajo con el manejo del aplicativo “El juez te escucha”. Por eso, las preguntas empiezan con una primera dimensión denominada “personas”, a la cual nos aproximamos por medio de preguntas que permitan a estas expresar sus impresiones respecto de dicha herramienta digital.

Las preguntas continúan centrándose en dicha herramienta. Por eso, la siguiente dimensión que es objeto de investigación es la de “aplicativo”. Aquí buscamos obtener las apreciaciones del equipo acerca de el aplicativo digital en sí mismo.

La tercera dimensión es la de usabilidad. Las preguntas intentan averiguar cómo es el empleo del aplicativo “El juez te escucha” por los integrantes del equipo, qué es lo que ellos saben o perciben acerca del uso por parte de los ciudadanos, y demás información relacionada a esos puntos.

En cuarto lugar, tenemos como dimensión a la “accesibilidad”. Las preguntas que se formulan en esta parte, intentan averiguar cómo, con qué dispositivos, los miembros del equipo acceden al aplicativo, así como también lo que sepan respecto del acceso de los ciudadanos usuarios de los servicios del juzgado.

La quinta dimensión considerada al estructurar las preguntas fue el “diseño” del aplicativo “El juez te escucha”. Las preguntas se aproximan al conjunto integrado por las formas, colores, orden y, en general, todos los elementos visuales y gráficos de la herramienta, con el fin de saber qué ventajas ofrecieron y que problemas plantearon, al equipo y a los ciudadanos, en el empleo del aplicativo.

Una sexta dimensión toma el nombre del aplicativo *Slack*, incorporado por el juez del despacho, que ha desempeñado un rol en la comunicación del equipo encargado de manejar “El juez te escucha”. Las preguntas buscan conocer datos e impresiones de los integrantes del equipo al respecto.

Para terminar, como parte de las repreguntas y del cuestionario no estructurado que se aplicó, consideramos una sección final, en la cual se preguntó a las personas integrantes del equipo acerca de sus impresiones generales, sobre algo que quisieran agregar al final. A esto le denominamos “epílogo” de las entrevistas.

4.1.3.2 Dimensión N° 1: Personas

- *Tipos de pedidos efectuados (Julio, Alberto y Cristina)*

Las tres personas entrevistadas coinciden en destacar este aspecto al hablar de la relación de las personas con el aplicativo “El juez te escucha”. En principio, cabe precisar que los cuatro tipos de pedidos o criterios de solicitud que dicha herramienta permite realizar son los siguientes: calificación de demanda, nulidades procesales, emisión de sentencia y elevación de expediente. Luego, elegido un tipo, el ciudadano puede precisar éste mediante un mensaje acompañado al pedido general.

A partir de esa estructura de la interface del aplicativo, los tres entrevistados afirman coincidentemente que los ciudadanos efectuaban pedidos más allá de los cuatro tipos, mediante frases como “realizaban pedidos que no vienen al caso” (Julio), “diversos pedidos, no específicamente a lo que estaba destinado el aplicativo” (Cristina) y “que se provean sus escritos de trámite o de trámite de ejecución” (Alberto). Es decir, los ciudadanos se acogían a uno de los cuatro tipos posibles, pero al precisar su pedido colocaban lo que realmente deseaban solicitar, la mayoría de veces fuera de los cuatro criterios de solicitud.

Hay un tipo de pedido que aparece identificado en las tres entrevistas pero que no figura entre las cuatro clases posibles de solicitud. Es identificado con frases como “básicamente por demora en dar cuenta de los escritos” (Julio), “que se provean sus escritos de trámite” (Alberto) y “pedían trámite impulso de expedientes” (Cristina). Se trata de un criterio que podríamos denominar descriptivamente como “atención de escrito pendiente” o más trascendentemente como “impulso del proceso”. El aplicativo “El juez te escucha” no considera un quinto criterio similar. Los ciudadanos eligen alguno de los otros cuatro y precisan luego su necesidad de atención o de impulso.

Esto último queda resumido en la siguiente frase: “Claro, porque pedían de todo. Aprovechaban el aplicativo como era digamos el oficial y el directo con el juez que es el

director del proceso, y aprovechaban y ahí presentaban todos sus pedidos, de todo tipo” (Cristina).

- *Atención virtual (Julio y Alberto)*

En sus respectivas intervenciones, dos personas entrevistadas (Julio y Alberto) han precisado que el aplicativo ha generado la posibilidad de que las partes y sus abogados puedan efectuar sus pedidos a través de la herramienta. La otra entrevistada (Cristina) también se ha referido al tema, pero ha hecho ello al pronunciarse sobre el aplicativo, como veremos luego.

- *No necesidad de asistencia presencial (Julio y Alberto)*

En sus respectivas intervenciones, dos personas entrevistadas (Julio y Alberto) han precisado que el aplicativo permite que las partes y sus abogados no necesiten asistir presencialmente a la sede del juzgado. La otra entrevistada (Cristina) también se ha referido al tema, pero ha hecho ello al pronunciarse sobre el aplicativo, como veremos luego.

4.1.3.3 Dimensión N° 2: Aplicativo

- *Atención virtual (Alberto y Cristina)*

Ambas personas entrevistadas coinciden en que la atención a los ciudadanos era de manera directa o presencial, pero que la implementación del aplicativo “El juez te escucha” ha introducido la atención virtual a los ciudadanos. Sobre el tema, podemos agregar que: “Claro, ha habido una novedad (...) ya no tenía comunicación directa personal con el público usuario, esta comunicación se convirtió de manera virtual (...) a través del aplicativo (...), eso ha cambiado, la virtualidad se ha impuesto” (Alberto).

La atención virtual a los ciudadanos es uno de los aportes del mencionado aplicativo digital. Antes eso no era posible. “El juez te escucha” ha introducido la posibilidad de comunicarse virtualmente como un elemento permanente, reconocido y utilizado por el equipo del juzgado.

- *No necesidad de asistencia presencial (Alberto y Cristina)*

Ambos entrevistados también coinciden en que la mencionada herramienta digital ha tornado en innecesaria la asistencia presencial de los ciudadanos para comunicarse con los jueces y los equipos de los juzgados. Al respecto, uno de los entrevistados indica que: “Ah, la atención al público de manera presencial, eso se quedó atrás por la conyuntura. Sabíamos que iba a volver en algún momento, pero para ese momento fue el único medio de comunicación con los litigantes” (Cristina).

Esta es la principal característica de la atención virtual. Sin perjuicio del ámbito comunicacional correspondiente a la notificación de las resoluciones judiciales, antes la atención debía ser necesariamente presencial. El aplicativo “El juez te escucha” ha insertado la virtualidad en la nueva comunicación judicial.

- *Ahorro de tiempo (Julio)*

Hay otro elemento capturado en las entrevistas, concretamente en una de estas. El tiempo es un recurso importante para la función jurisdiccional y los derechos de los ciudadanos. En ese sentido, los ciudadanos “insistían en que los tenían que atender físicamente. Ya con la implementación de esta herramienta se ha ahorrado tiempo” (Julio).

Sobre este punto, “Claro, el ahorro y el cambio que hubo con el equipo básicamente fue, este, se realizaba una coordinación única, con fechas determinadas de atención, y se le daba la respuesta inmediata del día y la hora en que iba a ser atendido los pedidos respectivos, previa coordinación con el magistrado. (...). En mi caso como asistente (...) uno coordinaba con los secretarios. Sin duda sirvió de mucho. Ahorró tiempo y horas hombre” (Julio).

No es cualquier tiempo aquel ahorrado. De un lado, el equipo ahorró tiempo en la gestión de la atención a los ciudadanos. Del otro lado, los ciudadanos pueden efectuar sus pedidos y recibir respuestas a través del aplicativo “El juez te escucha” sin necesidad de asistir presencialmente a la sede del juzgado, ahorrando un tiempo que pueden destinar a otras actividades.

4.1.3.4 Dimensión N° 3: Usabilidad

- *Falta de alfabetización digital (Julio, Alberto y Cristina)*

Es este otro punto en el cual las tres personas entrevistadas han coincidido. La falta de conocimiento acerca del empleo de herramientas digitales también ha dejado una huella en el uso del aplicativo “El juez te escucha”, tanto en los ciudadanos como en los miembros del equipo del juzgado.

Acerca del uso del aplicativo por parte de los ciudadanos, “muchas veces por ejemplo era una cita virtual y su pedido era virtual y ellos iban físicamente y me mostraban el pantallazo del pedido que habían hecho, (...)” (Julio). Sobre el mismo tema, otra entrevistada puntualiza que “muchas personas no saben cómo ingresar a una computadora, menos correo, menos un aplicativo, entonces eso era como una restricción para ellos, (...) no era un medio absoluto de ayuda para todos, tenía sus limitaciones también.” (Cristina).

En cuanto al empleo de la herramienta por parte de los miembros del equipo, “en un principio eran reacios por desconocimiento, por negarse a la virtualidad, porque había una costumbre de atender al público de una manera presencial.” (Alberto). En efecto, antes de la implementación del aplicativo, el equipo sólo conocía la atención presencial.

- *Aplicación libre en internet (Julio)*

Ante una pregunta sobre posibles problemas en el uso del aplicativo por parte del equipo del juzgado, uno de los entrevistados responde que “Había veces que se colgaba el internet, el aplicativo y no podríamos dar una respuesta oportuna. Ha habido veces, no siempre, que era el sistema, en la zona, las fallas de internet” (Julio).

En efecto, en una primera etapa desde su implementación, el aplicativo “El juez te escucha” estaba radicado en el Sistema Integrado Judicial, pero esta fue seguida de una segunda etapa, en la cual el aplicativo fue retirado de dicho sistema para convertirse en una aplicación libre en internet. Al respecto, nuestro entrevistado afirma que “Cuando fue independiente fue mucho mejor, la cobertura, el ingreso era de más litigantes. (...)”. (Julio).

En efecto, cuando la herramienta “El juez te escucha” fue liberada en internet, no sólo escapó de los problemas que podía tener como parte del Sistema Integrado Judicial, sino que, además, pudo desenvolver sus características sobre la comunicación judicial, hasta convertirse en un actor de esta. Hoy dicha comunicación no es imaginable sin dicho aplicativo, aún con las limitaciones que puedan exhibir las personas que lo

utilizan, las cuales no son, precisamente, nuevas situaciones de un nuevo proceso comunicativo, en evolución.

- *Escalada quejosa (Cristina).*

Las entrevistas también revelan riesgos funcionales asociados al uso del aplicativo por los ciudadanos. En una de las entrevistas se lee esto:

(...) hasta nos quejan en control porque ya se quejaron en el aplicativo y muchas veces no nos corresponde (...), pero ellos como no conocen, saben que es un medio de acceso al juez entonces como saben que va a llegar al juez entonces ahí llenan como puedan, (...). Entonces yo creo que esa es una dificultad, no nos beneficia, porque digamos que el aplicativo es un antecedente a una próxima queja. (Cristina).

La persona entrevistada hace referencia a la posibilidad de que el uso del aplicativo “El juez te escucha” genere una escalada quejosa. Se trata de un fenómeno advertido en la práctica, por el cual algunos ciudadanos consideran a un pedido realizado a través de la herramienta digital como el comienzo de una queja funcional, la cual se formaliza después. Los ciudadanos que actúan de esta manera, no ven al aplicativo como un canal digital de comunicación, sino como una suerte de buzón donde dejar constancia de un reclamo, que luego será convertido en queja. Es una conducta reactiva a la transformación digital.

4.1.3.5 Dimensión N° 4: Accesibilidad

- *Empleo de distintos dispositivos (Julio, Alberto y Cristina), pero más celular (epílogo Julio)*

Los dispositivos que han servido para acceder al aplicativo “El juez te escucha” es otro punto en el cual las tres personas encuestadas han coincidido, pero esta coincidencia se centra en dos dispositivos: el celular y la computadora.

Esta opinión en común es asumida por los tres entrevistados en momentos distintos de sus entrevistas: desde su respuesta inicial (Cristina), como una puntualización a una respuesta (Alberto) y en forma de una precisión en el epílogo de la entrevista, aunque en este caso centrada sólo en el teléfono celular (Julio).

- *Aplicación libre en internet (Alberto)*

En este punto, una de las personas entrevistadas señala que el aplicativo en mención tuvo un mejor desempeño desde que funciona con libertad en internet, por encima del periodo en el cual formaba parte del Sistema Integrado Judicial. Ello debido a que en caso “por A o por B el sistema del internet o el servidor de nuestra Corte se caía, entonces se podía ingresar desde el dispositivo celular.” (Alberto).

4.1.3.6 Dimensión N° 5: Diseño

- *Falta de alfabetización digital (Cristina)*

Otra de las personas entrevistadas al ser preguntada sobre el diseño del aplicativo “El juez te escucha” frente a los ciudadanos indicó lo siguiente: “Lo que pasa es que los litigantes no sabían exactamente para qué era el aplicativo. Sabían que era un nexo con el juez, entonces era como venir acá y hablar con el juez. (...)”. (Cristina).

Esta afirmación de la entrevistada, recuerda lo indicado en el acápite 1.5 de esta investigación, en el sentido de que los usuarios del aplicativo son dos, uno el juez y otro los abogados, es decir, que el desarrollo de la herramienta digital fue planteado en el sentido de hacer de esta un nexo de comunicación al servicio de los derechos de los ciudadanos partes de los procesos, pero que se establece entre el juez y el o los abogados patrocinantes.

Al ser repreguntada la misma persona acerca de la ayuda del diseño del aplicativo a los ciudadanos (sus formas y sus colores), esta respondió “no, más bien los confunde más porque no ponen allí el motivo puntual, los puede confundir.” (Cristina).

Esta respuesta, dialoga con la principal observación que ha brotado del análisis de contenido, consignada en el acápite 4.1.1.2 de esta investigación, según la cual existe una confusión en el empleo de los cuatro criterios que componen la oferta comunicativa del aplicativo “El juez te escucha”, respecto del excesivo uso de la categoría “advertencia de vicios procesales”, entre otros detalles allí explicados.

Cabe precisar que las tres personas entrevistadas fueron interrogadas acerca de la dimensión del diseño de la herramienta, sin embargo, a diferencia de lo ocurrido con

las respuestas de las demás preguntas, en este caso sólo una de las personas (Cristina) respondió puntualmente, pues los otros dos entrevistados (Alberto y Julio) evitaron el tema, prefiriendo referirse a otros puntos, los cuales complementaron o precisaron; postura mantenida al ser repreguntados. Ello podría deberse al carácter novedoso del aplicativo, pero, además, a que el tema del diseño sea completamente nuevo en sede judicial y, por ende, de difícil comprensión y complicada opinión.

4.1.3.7 Dimensión N° 6: *Slack*

- *Aplicación digital móvil (Julio, Alberto y Cristina)*

Este es otro aspecto mencionado y asumido así por las tres personas entrevistadas, con la única diferencia que dos de estas indican expresamente que se trata de un aplicativo móvil (Julio y Alberto), mientras que la otra persona lo asume tácitamente cuando lo compara funcionalmente con la aplicación *Whatsapp*, una de las aplicaciones móviles existentes con mayor efecto de red.

- *Comunicación interna (Julio, Alberto y Cristina)*

Los tres entrevistados también coinciden en reconocer al aplicativo “*Slack*” como un canal de comunicación interna, es decir, uno para vincular a los miembros del equipo del juzgado. Al respecto, uno de los entrevistados señala que “El aplicativo *Slack* (...) fue una red social entre nosotros nomás. A partir de ahí el juez nos mandaba los pedidos” (Cristina). En efecto, como propuesta de gestión de despacho, el juez introdujo el aplicativo “*Slack*”, por el cual el juez repartía al equipo los pedidos efectuados por los ciudadanos a través de “El juez te escucha”.

Otro de los entrevistados detalla que el *Slack* “era una gran herramienta donde se coordinaba todos los aspectos del despacho en cuanto a los pedidos, y también de aniversarios y otras cosas, de onomásticos, de las normas legales que el magistrado nos ponía en esa herramienta para tomar conocimiento (...), en varios segmentos estaba dividido, pero básicamente era la coordinación con el despacho de los pedidos”. (Julio).

- *Lógica laboral, supera a Whatsapp (Cristina y Alberto)*

El aplicativo *Slack* fue implementado en el juzgado por el juez a cargo con fines de coordinación laboral, conforme lo indican dos de las personas entrevistadas. Una de estas señala:

Sabemos que el *Slack* era un aplicativo creado para los temas estrictamente de trabajo, en cambio el *Whatsapp*, entras al aplicativo *Whatsapp* y te escribe todo el mundo, laboral, personal, familiar, mil cosas (...). Sabemos que tenemos que entrar al *Slack* porque sabíamos que todos los días nos llegaban mensajes, diciéndonos que teníamos que avanzar esto, trabajar esto, hay una modificación, hay un horario para ir, estamos coordinando temas del juzgado. En cambio, en el *Whatsapp* tu entras y ves correo, perdón, mensajes de todos lados y mientras atiendes uno se te va el otro (...). (Cristina).

Otro de los entrevistados indica que “la atención que se daba a los pedidos del público, básicamente en mi persona se conectaba a través del uso del *Slack*” (Alberto).

4.1.3.8 Epílogo de las entrevistas

Al final de cada entrevista, se preguntó a los tres entrevistados acerca de lo que quisieran agregar, sobre alguna precisión que consideren necesaria, obteniéndose más información, presentada como epílogo. Fueron varios los temas adicionales que los tres mencionaron; sin embargo, hubo un tema que apareció en los tres casos, de manera expresa en dos y de manera referida en el último. Este fue la falta de capacitación en el empleo del aplicativo “El juez te escucha”, tanto para los equipos de los juzgados como para los ciudadanos.

Sobre el tema, preguntada una de las personas entrevistadas acerca de qué le agregaría o le quitaría a dicho aplicativo, esta contestó “No sé, de repente una capacitación, ósea que en la página web del Poder Judicial expliquen cómo se tiene que llenar, para qué sirve exactamente, por eso básicamente funciona en gente joven, una persona de 60 años que apenas agarra una computadora qué va a poder entrar”. Repreguntada la misma persona sobre lo que sería una falta de capacitación para el uso del aplicativo, esta respondió que “Me parece que no, es que no llega a todos, si le llegó le llegó al abogado, que sabe, que está metido, ¿pero el litigante?, no sabe”, peor si está en un sector de la población “que ni siquiera saben, tienen que generar claves y un correo, si uno a veces se complica con tantas claves que tiene que generar, imagine

una persona que no tiene acceso (...), primero se tendría que explicar bien a las personas para qué sirve el aplicativo, en qué casos sirve el aplicativo” (Cristina).

Otro de los entrevistados, al ser interrogado sobre el mismo punto, indicó que “El juez te escucha tiene que ser más difundido para toda la población de servidores públicos del Poder Judicial, más que nada implementar esa difusión a los trabajadores de las áreas de trabajo físico, y también a los servidores de la mayoría de edad a partir de los 50 o 60 años. Y también difundir El juez te escucha a toda la población en general, y facilitar su uso, que sea más fácil, más ágil, más ligero” (Alberto).

El tercero de los entrevistados también se refirió al tema, pero desde la óptica de los pedidos reiterados. Así, luego de calificar al aplicativo como “una gran herramienta”, indicó que “yo creo que, en ese sentido, un pedido (...) que ya está en el aplicativo y que sea reiterativo, dos, tres, cuatro veces en cuatro días seguidos, sobre el mismo pedido, yo creo que ahí debe haber una limitación” (Julio).

En efecto, en muchas ocasiones, un mismo ciudadano plantea, repite y reitera un mismo pedido. Las razones de dicho comportamiento pueden ser varias. Una es que la respuesta recibida a través del aplicativo no le satisfaga. Otra es que no haya recibido una respuesta. Una tercera posibilidad, es que el uso y el acceso al aplicativo desde cualquier teléfono móvil o computadora, puede llevar al extremo contrario de lo que eran las anteriores visitas presenciales, caracterizadas por su individualidad. Una cuarta razón sería el empleo de la herramienta como un elemento de presión.

En cualquiera de las posibilidades presentadas en el párrafo anterior, el aplicativo digital se ha hecho de un lugar en el nuevo proceso comunicativo judicial. Con sus características, empieza a condicionar parte de dicho proceso, de manera favorable o no, como si fuese un actor más de la comunicación.

4.1.4 Presentación y análisis de la información obtenida con la encuesta a ciudadanos usuarios del juzgado

4.1.4.1 Las preguntas y sus dimensiones

Las preguntas contenidas en las encuestas siguen un orden. Las personas encuestadas son los ciudadanos usuarios de los servicios del juzgado, sean abogados, sus ayudantes, sus patrocinados o los familiares de estos. Son personas cuyo trabajo o

proceso judicial, los ha relacionado con el manejo del aplicativo “El juez te escucha”. Por eso, las preguntas empiezan con una primera dimensión denominada “personas”, que nos permita conocerlas, saber su edad, dónde residen, entre otros datos.

Las preguntas continúan centrándose en el juzgado, para saber qué es lo que los ciudadanos buscan o esperan como resultado de su comunicación con éste. El cuestionario prosigue averiguando acerca de la relación de los ciudadanos con los teléfonos inteligentes, con las aplicaciones web y con el aplicativo “El juez te escucha”. En cuanto a este último la encuesta se explora, pues pregunta sobre qué dispositivo electrónico utilizan, sobre la existencia de problemas en el uso del aplicativo y su acceso, como acerca de su diseño. Finalmente, se les interroga sobre su opinión general frente al aplicativo digital. En realidad, se trata de las mismas dimensiones consideradas para las tres entrevistas, pero con distintas cantidades de preguntas, intensidades y orientaciones. En el cuestionario, las preguntas están presentadas en tres grupos: las personas; juzgado, dispositivo y aplicaciones; y en tercer lugar usabilidad, accesibilidad y diseño. Sólo se trató de un criterio de orden para el mejor entendimiento de los ciudadanos que acceden a la encuesta.

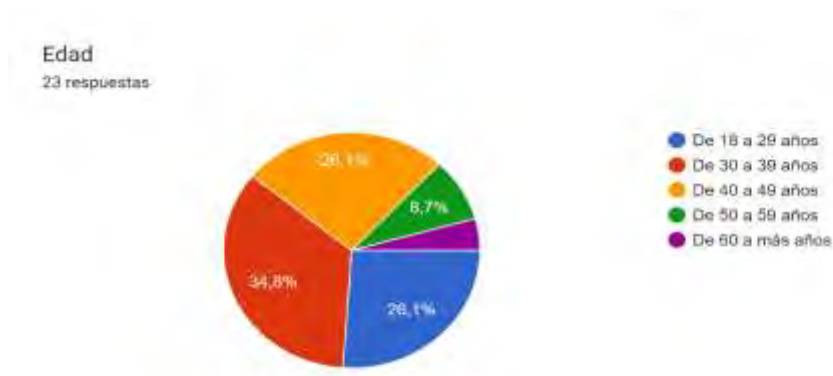
Ya se ha indicado que, para efectuar la encuesta, se utilizó la página que el investigador había creado para la comunicación del juzgado con los ciudadanos; ello, por cuanto esta era seguida por muchos de los ciudadanos -abogados y patrocinados- que tienen procesos judiciales en el juzgado. La página es: <https://www.facebook.com/tercerjuzgadocivilsjlricerca> . También se ha mencionado que la encuesta se efectuó entre los días 26 de junio y 26 de agosto del 2023.

4.1.4.2 Presentación y análisis de la información obtenida

En las respuestas a las preguntas primera y segunda, las veintitrés personas que han respondido a la encuesta se identifican con nombre y correo electrónico.

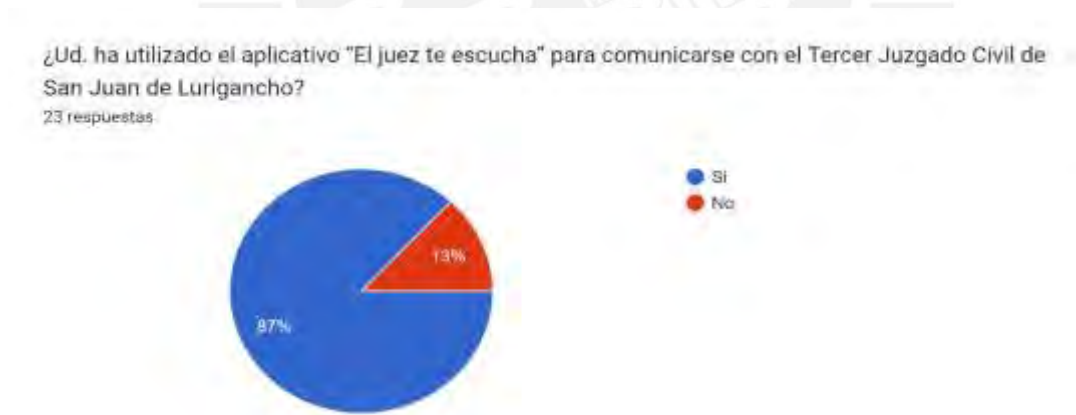
En la respuesta a la tercera pregunta (Figura N° 4), las personas señalan su edad. Se observa que la mayoría relativa son personas entre 30 y 39 años de edad (34,8%), si bien los grupos etarios anterior y posterior empatan a poca distancia (26,1% cada uno). Eso sí, entre los 18 y los 49 años está el 87% del total de personas encuestadas.

Figura N° 4:



En respuesta a la cuarta pregunta (Figura N° 5), 3 personas, que equivalen al 13%, indican que no han empleado el aplicativo “El juez te escucha” ante el Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho, mientras las otras 20 personas, es decir, el 87%, señalan que sí lo han hecho. Por tal motivo, identificadas las 3 personas, en adelante se mostrarán las figuras de las 23 personas, pero la información que se recogerá y analizará será sólo aquella referida al 87% que afirman haberse comunicado con el juzgado a través del aplicativo.

Figura N° 5:



En las respuestas a la quinta pregunta (Figura N° 6), del total de personas que han utilizado el aplicativo, el 75% reporta que lo ha utilizado en calidad de abogados, sólo el 20% como ayudantes de un abogado y el 5% como parte procesal (demandante). Conforme a ello, el juzgado se estaría comunicando con personas mayormente profesionales, que son los abogados quienes utilizan el usuario proporcionado por el Poder Judicial para el uso del aplicativo, y que casi no delegan su empleo. Entonces, de parte de los ciudadanos, la comunicación estaría siendo asumida mayormente por la

persona más capacitada en los temas que son objeto de la comunicación con el juzgado del caso.

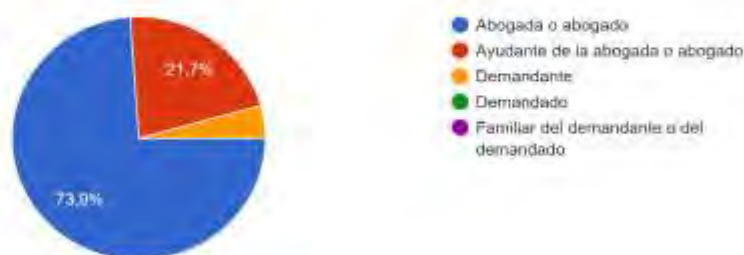
Esto resulta coherente con algunos puntos mencionados en el acápite 1.5 de esta investigación. Allí se ha indicado, que el aplicativo “El juez te escucha” sólo está compuesto de dos interfaces, una para el juez y otra para el abogado, no existiendo interfaz dispuesta para los ciudadanos; conforme a ello, será muy poco usual que el ciudadano ingrese al aplicativo mediante el interfaz de su abogado. De otro lado, el ejercicio de la defensa de los ciudadanos en los temas civiles a cargo del juzgado caso de la investigación- se realiza a través de un abogado. También se ha indicado en dicho acápite, que ese tipo de defensa es necesaria, ante el carácter jurídico y técnico de los temas y hechos relacionados a los procesos civiles, de los cuales se ha indicado varios, para dar una idea acerca de esa complejidad.

Ello también se alinea con la información vertida en el acápite N° 4.1.3.6, respecto de las respuestas que la entrevistada “Cristina” efectuó acerca del diseño de la herramienta digital estudiada, cuando indicó que los ciudadanos no sabían utilizarla y que, más bien, incurrían en confusiones en su empleo.

Figura N° 6:

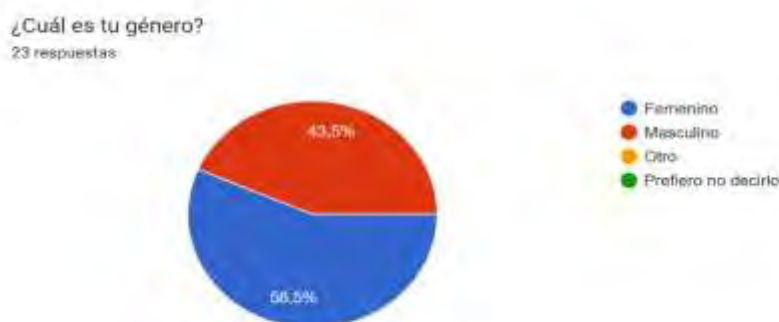
¿En qué condición utilizó el aplicativo “El juez te escucha” ante el Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho?

23 respuestas



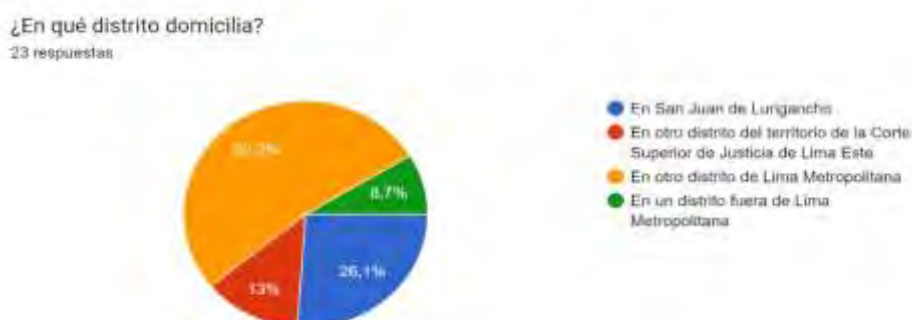
Al responder la sexta pregunta (Figura N° 7), las 20 personas que emplearon el aplicativo ante el juzgado, informan que el 55% son damas y el 45% son caballeros. La diferencia entre ambos géneros no es sustancial.

Figura N° 7:



Al responder la séptima pregunta (Figura N° 8), el 30% informa que residen en San Juan de Lurigancho, un 15% en otro distrito del territorio de la Corte Superior de Justicia de Lima Este, el 50% en otro distrito de Lima Metropolitana y un 5% refiere habitar en un distrito fuera de Lima Metropolitana. La distribución de la residencia de las personas que se comunican con el Tercer Juzgado de San Juan de Lurigancho sería así variada. Uniendo los dos valores que corresponden a la Corte Superior de Justicia de Lima Este, tenemos que el 45% se comunica con el juzgado desde el territorio de dicha Corte, frente al 50% que lo ha hecho desde otro distrito de Lima Metropolitana. Se advierte una deslocalización de la comunicación mediante el aplicativo, lo que sería una característica central de la comunicación digital.

Figura N° 8:



Las preguntas octava y novena están relacionadas. Entre las personas con respuestas válidas, al responder la octava pregunta (Figura N° 9), el 45% indica esperar que el juzgado atienda sus pedidos, un 40% espera que su expediente sea impulsado, mientras que 10% espera ser escuchadas y otro 5% busca mantener la comunicación con el juzgado. La novena pregunta que sigue es una especificación de la anterior (Figura N° 10). En este caso, las 20 personas han respondido qué buscan cuando se

comunican con el juzgado del caso en investigación; así, un 60% de personas expresa querer que su pedido sea atendido, el 20% espera que su expediente avance, un 15% aguarda que se programe la atención a su pedido y, finalmente, sólo un 5% expresa desear entrevistarse con el juez.

Las respuestas a la octava pregunta nos muestran cual es la expectativa de los ciudadanos antes de la comunicación con el juzgado, así como las respuestas a la novena pregunta señalan cual es esa expectativa luego de comunicarse con éste mediante el aplicativo “El juez te escucha”. En el primer caso, quienes esperan atención a sus pedidos e impulso procesal suman un 85%; en el segundo caso, quienes aguardan ambas cosas alcanzan las 80%. Esta clara mayoría indicaría que los ciudadanos estarían manifestando por el aplicativo sus verdaderas expectativas, es decir, que este estaría sirviendo para que los ciudadanos comuniquen aquello que necesitan.

Figura N° 9:



Figura N° 10:



Las respuestas a la décima pregunta y a la décimo primera pregunta también están asociadas. La décima pregunta (Figura N° 11) apunta al aplicativo digital “El juez te escucha” pero desde la óptica del ciudadano. Entre las 20 personas, una mayoría del

55% personas informa que utiliza su teléfono inteligente o *smartphone* para acceder a aplicaciones digitales, 7 señalan que los usan para enviar y recibir tanto llamadas como mensajes, y sólo 2 para navegar en internet. Respecto al uso de las aplicaciones web, las respuestas a la décimo primera pregunta (Figura N° 12) informan que 13 personas utilizan su *smartphone* para consultar las principales aplicaciones digitales, 6 personas declaran que los usan frecuentemente para distintas aplicaciones, mientras una persona señala que lo usa para casi todo.

La mayoría de ciudadanos que responde que usa su *smartphone* para acceder a aplicaciones digitales (11), es casi también aquella que acepta usar su *smartphone* para consultar las principales aplicaciones digitales (13). En segundo lugar, quienes los usan para enviar y recibir tanto llamadas como mensajes (7), son casi aquellos que los usan frecuentemente para distintas aplicaciones (6). Entonces, el *smartphone* se confirma como el dispositivo preferente de acceso a los aplicativos digitales. De otro lado, el *smartphone* demuestra que sirve tanto para la comunicación más tradicional como para ingresar más al mundo de tales aplicaciones.

Figura N° 11:

En cuanto a los teléfonos inteligentes (smatphones). ¿Para qué Ud. los emplea mayormente?
23 respuestas

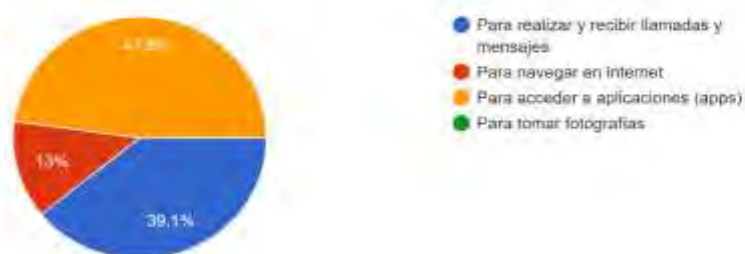


Figura N° 12:

Respecto de las aplicaciones web:
23 respuestas



Volviendo al aplicativo “El juez te escucha”, la décima segunda pregunta (Figura N° 13) intenta averiguar desde qué dispositivo digital las personas ingresan a éste. Un 35% de personas, comparten que lo hacen desde su celular, igual número a través de su computadora, 30% mediante su laptop y sólo un 5% declara que no utiliza el aplicativo.

Si recordamos que, al responder a la quinta pregunta, una inmensa mayoría de los ciudadanos que utilizan el aplicativo indicaron ser abogados (el 75%), se comprende que estos accedan al aplicativo desde sus domicilios u oficinas (mediante computadoras o laptops) así como desde otras ubicaciones (a través de sus smartphones). La misma observación puede ser efectuada para quienes emplearon el aplicativo como ayudantes de un abogado (el 20%).

Figura N° 13:



Nuestra décimo tercera pregunta (Figura N° 14) interroga acerca de los problemas que han tenido en el uso del aplicativo “El juez te escucha”. Entre las 20 personas que se han comunicado con el juzgado mediante el aplicativo, El 80% señala no tener problemas para hacerlo, mientras que el 20% indica que las 4 opciones de mensaje le confunden. Las otras 2 respuestas que aparecen en el gráfico, corresponden a 2 personas que han respondido no haber usado el aplicativo con el juzgado, razón por la cual no se consideran.

La diferencia numérica podría invitar a pensar que casi no existirían problemas en el uso de la herramienta. Todo lo contrario. Si recordamos las respuestas a la quinta pregunta, estas nos mostraron que el 75% de los ciudadanos que han utilizado el aplicativo, lo hicieron en su calidad de abogados, y que una minoría del 20% lo han

usado como ayudantes de un abogado. Esto muestra que el juzgado se comunica mayormente con profesionales, precisamente el porcentaje que relataría acceder a la herramienta sin problemas.

Sin embargo, quienes responden en otra condición sí aceptarían tener problemas o, mejor dicho, un problema en especial, cual es la confusión que les provoca las 4 opciones de mensaje que el aplicativo permite.

Figura N° 14:



La décimo cuarta pregunta (Figura N° 15) cuestiona acerca de los problemas de accesibilidad al aplicativo "El juez te escucha". Entre el total de personas que han declarado haberlo usado para comunicarse con el juzgado, el 80% informa no haber tenido problemas para acceder al aplicativo, un 10% indica haber sido afectadas por la mala señal de internet para acceder, mientras una indica que la falta de datos móviles complicó su acceso a la herramienta. La diferencia porcentual podría invitar a pensar que no existen problemas en el acceso a la herramienta. Todo lo contrario. Nuevamente debemos recordar las respuestas a la quinta pregunta, estas nos mostraron que el 75% de los ciudadanos que han utilizado el aplicativo, lo hicieron en su calidad de abogados, y que una minoría del 20% lo han usado como ayudantes de un abogado. Esto muestra que el juzgado se comunica con una contraparte mayormente profesional, precisamente la que declara que no tendría problemas de accesibilidad con la herramienta. Sin embargo, quienes responden en otra condición sí aceptan tener otros problemas de acceso.

Hasta aquí, vemos que el aplicativo "El juez te escucha" es un canal que está permitiendo la comunicación de ciudadanos y profesionales, directamente con el juez e indirectamente con el equipo del juzgado, mediante dispositivos digitales entre los

cuales ha irrumpido el teléfono móvil, y para efectuar pedidos de diverso tipo. El aplicativo forma parte del nuevo proceso comunicativo judicial como si fuese un nuevo actor de esta.

Figura N° 15:



Nuestra décimo quinta pregunta (Figura N° 16) averigua acerca del diseño del aplicativo "El juez te escucha", puntualmente si la presentación, formas, colores y orden de sus elementos le han ayudado a usarlo en su comunicación con el juzgado. Entre el total de personas que afirman haber usado el aplicativo ante este, el 20% informa que el diseño ha sido importantísimo, el 45% refiere que el diseño les ha ayudado mucho, y un 10% según el cual le ha ayudado poco, mientras 2 indican que el diseño no les ha ayudado. Tenemos entonces que el 75% acepta que el diseño de aplicativo ha servido a su comunicación, si bien en distintas medidas.

Figura N° 16:



Como última pregunta, se interrogó a los ciudadanos acerca de la percepción que tienen del aplicativo “El juez te escucha” como canal para formular pedidos de manera virtual, frente a la posibilidad de efectuar pedidos presenciales (Figura N° 17). Entre el total de las personas que han precisado haberse comunicado con el juzgado a través del aplicativo, el 25% afirma que este es mejor que los pedidos presenciales, un 55% informa que esta es una herramienta igualmente útil que los pedidos presenciales, mientras el 20% indica que los pedidos presenciales son mejores. Conforme a ello, el 80% ha señalado la idoneidad del aplicativo digital en mención, como canal de comunicación alternativo y permanente. Si la equivalencia de la comunicación mediante el aplicativo “El juez te escucha” con aquella por vía presencial se sitúa al centro y los extremos están casi igualados, entonces el aplicativo es un canal aceptado, empleado y comprendido en una medida suficiente para que subsista.

Figura N° 17:

A partir de sus respuestas anteriores, considera Usted que utilizar el aplicativo “El juez te escucha”:
23 respuestas



4.2 Discusión

La transformación digital define la actual etapa de la historia. Como transformación que es, importa un conjunto de cambios profundos, entrelazados, duraderos, secuenciados que alcanzan todo. La ciencia y la tecnología, la sociedad y el individuo, el Estado y sus organizaciones, así como las relaciones entre uno y otro, todo es transformado. Las resistencias existen, alteran el camino, generan costos, pero al final solamente aportan a la ruta de transformación. Los derechos y su manera de ejercerlos son alcanzados, así como también la comunicación, su gestión, sus contenidos y sus canales.

El aplicativo digital “El juez te escucha” es una herramienta creada en esta etapa de transformación. Es un instrumento de comunicación digital que sirve a la

comunicación pública, más específicamente a la comunicación judicial. Su operatividad compromete conceptos como el de E-justicia, ciudadanía digital y actor red; y se expresa en categorías como la usabilidad, accesibilidad y diseño. Las personas y el aplicativo mismo también son importantes. Si bien el aplicativo fue aprobado el año 2019, su implementación durante la coyuntura de la pandemia del Covid-19 ha constituido un contexto muy particular.

Acceso a la información, predictibilidad y transparencia son los tres los derechos de los ciudadanos en la comunicación judicial, a los cuales se suman algunos de los derechos digitales (o derechos cuya conformación ha terminado durante la etapa de transformación digital) tales como identidad digital, no discriminación, protección de datos personales, privacidad y a gozar de un ambiente digital equilibrado y adecuado. ¿Cómo, en qué medida y con qué particularidades o problemas ha servido el aplicativo “El juez te escucha” para el ejercicio de tales derechos?

El análisis de contenido muestra, en primer lugar, que los ciudadanos habrían ido confiando cada vez más en el aplicativo. Así, mientras en marzo del 2021, primer mes del periodo de investigación, el juzgado recibió veinticuatro pedidos, en agosto del 2022, último mes de dicho periodo, recibió ciento dieciséis, lo que significa un aumento casi del 500%. Como datos adicionales, queda el mes de mayo del 2022 con ciento diecinueve pedidos como aquel con el mayor número durante el periodo de investigación, así como los mil cuatrocientos cincuenta y ocho pedidos durante todo el periodo.

En segundo lugar, tales cifras y sus relaciones antes expuestas, permiten afirmar que la comunicación digital encontró un nuevo espacio dentro de la comunicación pública y, más precisamente, al interior de la comunicación judicial; además de coberturar parcialmente el tercer ámbito de dicha comunicación, siempre descuidado. También que los ciudadanos llevaron tal calidad al entorno digital, es decir, que el aplicativo “El juez te escucha” ha servido a los usuarios del juzgado para ejercer una mayor ciudadanía digital.

Lo anterior, ha sido referido por los tres miembros del equipo del juzgado en sus respectivas encuestas, quienes coinciden en que el aplicativo “El juez te escucha” permite trabajar de manera virtual y hace innecesario que los ciudadanos asistan al juzgado. En ese sentido, la última pregunta de la encuesta interrogó acerca de la percepción que tienen los ciudadanos del aplicativo “El juez te escucha” como canal de

comunicación digital frente a la posibilidad de acudir presencialmente a realizar pedidos, obteniendo que el 55% lo considera una herramienta igualmente útil que los pedidos presenciales, que el 25% ve al aplicativo mejor y el otro 20% prefiere la comunicación presencial. Estamos entonces ante un equilibrio que posiciona al aplicativo “El juez te escucha” como una herramienta digital aceptada por los ciudadanos como una opción válida de comunicación para el ejercicio de sus derechos.

En tercer lugar, respecto a la usabilidad del aplicativo “El juez te escucha”, el análisis de contenido provee de información en cuanto a la relación existente entre los ciudadanos y los cuatro criterios de atención que oferta el aplicativo “El juez te escucha”: Advertencia de vicios procesales, demora en calificación de la demanda, demora en elevación de expedientes y demora en la sentencia. Una noción básica de las muchas actuaciones al interior de un proceso judicial, hace que las cuatro categorías luzcan insuficientes como criterio clasificador de todos los tipos de pedidos posibles. Esa primera impresión es confirmada por los números. Veamos como sucede esto.

De un lado, mientras la calificación de demanda, la demora en la sentencia y la elevación de expediente hacen referencia a concretas actuaciones procesales, la categoría “advertencia de vicios procesales” no, porque son diversas las posibilidades de nulidad procesal. De otro lado, tanto la calificación como la sentencia son actuaciones que suceden en casi todos los procesos, sentido similar que adopta la elevación del expediente en los casos en que la sentencia sea apelada; sin embargo, los vicios de nulidad son supuestos de hecho que se presentan en pocos procesos, es más, el buen trámite de un proceso judicial busca evitar la comisión de vicios de nulidad.

Entonces ¿por qué la categoría de atención “advertencia de vicios procesales” es la que recibió el mayor número de pedidos con el 33% del total? Como acabamos de indicarlo, tanto la calificación de demandas, la emisión de sentencias como la elevación de expedientes son actuaciones concretas, con ese nombre. Frente a estas, hay diversas actuaciones que no aparecen identificadas en alguna categoría de atención, como podría ser, por ejemplo, la subsanación de demanda, la formalización de demanda, la declaración de rebeldía, la convocatoria para audiencia, la intervención de tercero, la calificación de apelación, la entrega de oficios, la entrega de partes judiciales, y otras; que los ciudadanos colocan dentro de la amplia y minoritaria categoría de “vicios procesales” incrementando el número de esta, hasta convertirla en la que recibe más pedidos.

En ese sentido, los tres miembros del equipo del juzgado que han sido entrevistados han señalado en sus respectivas encuestas que los ciudadanos confunden las cuatro categorías. Similar observación ha sido efectuada en las 5 semanas de aplicación del diario de campo por el juez a cargo del juzgado. Finalmente, al analizar la encuesta, hemos visto como el 75% de los ciudadanos que, al responder la quinta pregunta, indican haber utilizado el aplicativo en calidad de abogados, son casi el 80% que, al responder la décimo tercera pregunta, señala no tener problemas para usar el aplicativo “El juez te escucha”; sin embargo, el 20% de los ciudadanos que declara que las opciones de mensaje les resultan confusas, coinciden en número con el 20% de aquellos que señalan no ser abogados. Esto muestra que el juzgado se comunica mayormente con los abogados, quienes indican que acceden a la herramienta sin problemas. Sin embargo, quienes responden en otra condición sí aceptan tener problemas o, mejor dicho, un problema en especial, cual es la confusión que les provoca las 4 opciones de mensaje que el aplicativo permite.

Una razón que puede explicar el problema con las cuatro categorías de atención es el contexto en que fue implementado el aplicativo “El juez te escucha”. Luego de ser recién aprobado para algunos juzgados de la Corte Superior de Justicia de Lima en el mes de septiembre del año 2019, llegó la pandemia en marzo del año 2020 e interrumpió la comunicación entre el Poder Judicial y los ciudadanos. Frente a ello, en el mes de junio del año 2020 dicha Corte Superior lo implementó para todos sus órganos. Menos de un año después, en el mes de marzo del año 2021, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial dispuso su implementación y empleo obligatorio en todo el país. Todo ello con gestión en modo urgente, dejando de lado los términos iniciales de implementación, sin tests técnicos, sin medir la experiencia de los usuarios externos (los ciudadanos) ni internos (los equipos de los juzgados y los jueces). No queda claro si hubo o como fue el empleo de alguna metodología de diseño como el *design thinking* u otra.

Los problemas recién anotados pueden ejemplificarse de muchas formas. Tomemos dos, una de tipo técnica y otra que apunta al mismo nombre de la herramienta. El motivo técnico fue la ubicación inicial del aplicativo como un icono del Sistema Integrado Judicial (SIJ), pasando a sufrir todas las dificultades de ese entorno, entre estas, las caídas del sistema, la sorpresiva imposibilidad de acceder, el borrado de atenciones realizadas, entre otras. Las tres entrevistas y el diario de campo han registrado lo erróneo de dicha decisión. La posterior experiencia negativa de los usuarios llevó a retirar el aplicativo y convertirlo en uno que opere libremente en internet, con acceso desde la página web del Poder Judicial. El segundo motivo, permite a

cualquier detractor o crítico ligero, contestar, rechazar o hasta denigrar al nombre “El juez te escucha”, mediante la intrapolación central de la palabra “no”, aspecto tanto fonético como gráfico que pudo ser advertido en un testeado o taller.

En quinto lugar, en cuanto a su accesibilidad, el aplicativo “El juez te escucha” se confirma como uno de tipo digital, preferentemente utilizado desde un *smartphone*. Esto brota del análisis de información obtenida en las encuestas al personal del juzgado como también de las respuestas que han dado los ciudadanos a algunas preguntas de la encuesta. Veamos cada una de esas fuentes.

Las tres personas miembros del equipo que han sido entrevistadas, señalan conocer que los ciudadanos emplean distintos dispositivos para acceder al aplicativo, pero entre ellos Julio, en el epílogo de su entrevista, indicó que ha visto a muchos ciudadanos mostrarle un *smartphone* con un pantallazo del pedido o la cita que han realizado a través del aplicativo “El juez te escucha”. Si consideramos que quienes acuden presencialmente a la sede del juzgado son tanto los abogados, sus ayudantes y sus patrocinados (demandantes y demandados), la observación de Julio indicaría que son muchos los ciudadanos que acceden al aplicativo desde su *smartphone*, aún en el caso que reciban una fotografía, pues sería otra la persona que ingresó desde un *smartphone*.

Por su parte, las personas encuestadas han respondido a las preguntas décima y décimo primera, que la mayoría (55%) accede a aplicaciones digitales desde su celular, la que es casi igual a aquella que acepta usar su *smartphone* para consultar las principales aplicaciones digitales (65%); mientras otros indican que los usan frecuentemente para distintas aplicaciones (30%). Así, los ciudadanos encuestados han aceptado emplear sus *smartphones* para acceder a las aplicaciones digitales, en un claro número mayoritario. Esto dialoga con lo apreciado por Julio al final de su entrevista.

En el mismo sentido, las respuestas a la décimo segunda pregunta muestran que las personas utilizan casi por igual su *smartphone*, su computadora y su laptop (35, 35 y 30%, respectivamente), al responder a la quinta pregunta, una inmensa mayoría de los ciudadanos que utilizan el aplicativo indicaron ser abogados (75%). Ello sugiere que estos abogados acceden al aplicativo “El juez te escucha” desde sus domicilios u oficinas (mediante computadoras o laptops) así como desde otras ubicaciones (a través de su *smartphone*). Precisamente, una de estas otras ubicaciones -quizá la principal en términos de la defensa que realizan- es la sede del juzgado. En dicho lugar, una manera

válida de advertir el empleo difundido de los *smartphones* es a través de los pantallazos del aplicativo que muestran también desde tales dispositivos, conforme a lo apreciado por el entrevistado Julio en el epílogo de su intervención. Los *smartphones*, entonces, son dispositivos a través de los cuales las personas están ejerciendo sus derechos y vivenciando su ciudadanía digital.

En sexto lugar, cabe evaluar el diseño del aplicativo “El juez te escucha”. Al respecto, el análisis de contenido ni el diario de campo ofrecen información. Corresponde evaluar qué han informado tanto la encuesta como las entrevistas a los tres miembros del equipo del juzgado, así como aspectos contextuales, teóricos y afines.

En cuanto a la encuesta, las respuestas a la décimo quinta pregunta de la encuesta informan que el diseño del aplicativo (“la presentación, formas, colores y orden de sus elementos”) han ayudado muchísimo o mucho al 65% de los ciudadanos. Frente a ello, las entrevistas ofrecen un resultado diferente. Los tres miembros del equipo del juzgado recibieron preguntas respecto del diseño de la herramienta, pero los tres prefirieron hablar de otros temas, también importantes, pero evitando toda referencia al diseño.

Esto último se explica a partir de dos hechos. El primero, es que sólo una de las tres personas participó -junto al juez- de la comunicación a través del aplicativo en forma directa, lo que ha explicado cada uno en su respectiva entrevista. El segundo, es que la interfaz que dicha persona utilizó -al igual que el juez- fue aquella de los usuarios SIJ, es decir del personal del Poder Judicial, no aquella que los ciudadanos emplearon para ejercitar sus derechos. Por tales motivos, el 65% de ciudadanos que ha declarado que el diseño le ha ayudado muchísimo o mucho es relevante. Entonces, el diseño ha servido para que estos ejerciten sus derechos.

Pero hay otros temas que esta investigación ha alcanzado. Uno de estos son las dinámicas de trabajo del equipo del juzgado. Los tres miembros del equipo del juzgado durante sus entrevistas y el juez en su diario de campo han descrito cómo el trabajo del equipo ha variado. El principal cambio es que la comunicación con los ciudadanos se ha tornado parcialmente de tipo virtual, pues los pedidos se reciben de esa manera mediante el aplicativo “El juez te escucha” y se responden por el mismo canal. Además, la atención final se efectúa a través de la emisión de una resolución que se descarga en el Sistema Integrado Judicial (SIJ) que los abogados y sus patrocinados pueden leer. Es

un circuito que empieza con una oferta comunicativa contenida en el aplicativo, que los ciudadanos observan antes de efectuar algún pedido y la cual utilizan para ello.

Otro cambio en la dinámica del equipo del juzgado radica en la manera de gestionar el trabajo. Todos los pedidos que efectúan los ciudadanos mediante sus escritos constituyen *inputs* que exigen de una gestión interna para la generación de una respuesta o *output*. Antes, un *input* físico era seguido de una gestión interna también física, que generaba un *output* tanto físico (una resolución que se agrega al expediente físico) como digital (una resolución que es descargada en el Sistema Integrado Judicial y que es notificada mediante casilla electrónica). Así ha operado el juzgado y lo sigue haciendo. Lo que cambia con el empleo del aplicativo “El juez te escucha” es esa gestión interna o *backoffice*. Si la comunicación se plantea digital desde el inicio ¿Por qué debería dejar de serlo? El carácter digital del input es una invitación a la gestión también digital, lo que ha ocurrido en el juzgado del caso con la inclusión de otro aplicativo digital.

Precisamente, también sobre la dinámica del equipo, asoma la posibilidad de asignar el trabajo a través de otra herramienta digital, como puede ser un correo electrónico, un servicio de mensajería u otra aplicación. Para esos fines, el juez del despacho introdujo como criterio de gestión la versión gratuita de la herramienta *Slack*. Se trata de una aplicación colaborativa que sirve para la comunicación del líder con todo el equipo de trabajo en un mismo espacio. Sea de manera individual, en chats grupales o generales, sea compartiendo imágenes o links, el aplicativo *Slack* permite distribuir los pedidos con los secretarios (el asistente de despacho, así como los secretarios de expedientes impares y pares), a la vez que sirve para controlar el avance de dicho trabajo y como repositorio de la gestión realizada (la distribución queda grabada en la herramienta colaborativa). Todo ello desde un *smartphone*, con seguridad, facilidad y sin generar costos a los miembros del equipo ni a la organización.

El aplicativo digital “El juez te escucha” fue implementado como un canal de comunicación digital, pero hoy es más que eso. A disposición de los ciudadanos, es una herramienta que permite a estos realizar solicitudes, impulsar sus procesos, acceder a entrevistas u obtener información, sin trasladarse hasta el juzgado. A disposición del juez y de su equipo, posibilita la gestión de la comunicación con los ciudadanos. Las categorías de pedidos que el aplicativo permite, la mensajería que incluye, los dispositivos digitales sobre los cuales se soporta y otros elementos, definen a la herramienta como un elemento que interactúa con los sujetos del proceso comunicativo,

que les brinda oportunidades, que influye en sus dinámicas y que condiciona sus decisiones. El aplicativo bajo estudio es hoy un agente de dicho proceso.



CONCLUSIONES

A partir del caso del Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho, se han identificado aportes del aplicativo digital “El juez te escucha” al ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su comunicación con el Poder Judicial; pero también se han advertido problemas que dificultan el ejercicio de tales derechos. Cabe clasificar estos -aportes y dificultades- según que hayan recaído en el ejercicio mismo de los derechos por parte de los ciudadanos, o que hayan influenciado en la organización y en los procesos internos de los equipos judiciales encargados de la atención a los ciudadanos a través de dicha herramienta. Todo ello para poder formular recomendaciones que permitan mejorar el uso del aplicativo en favor del ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su comunicación con el Poder Judicial, como también en el trabajo de los equipos de trabajo dentro del mismo proceso comunicativo. Lo anterior, conforme al objetivo general y a los objetivos específicos fijados.

En cuanto al ejercicio de los derechos de los ciudadanos, el aplicativo “El juez te escucha” constituye el primer espacio de comunicación digital entre jueces y personal del juzgado con los ciudadanos, con carácter bidireccional y dirigido directamente al impulso de los procesos. La posibilidad de escoger una categoría de atención, de luego ingresar con precisión el pedido, de obtener una respuesta escrita, una entrevista por el programa *Google Hangouts Meet* o de incluso programar una entrevista presencial, dotan de flexibilidad y alternativas al aplicativo. Este también constituye un canal de comunicación con igual efectividad que la entrevista o consulta presencial. En ese sentido, el aplicativo puede satisfacer las necesidades de comunicación que tienen los ciudadanos evitando a estos costos de tiempo, de traslado a la sede del juzgado o de estrés, pues resta valor agregado a la presencialidad, el cual lo suma a la virtualidad.

Este valor adicional que el aplicativo “El juez te escucha” suma al entorno digital hace posible que este se constituya en el más importante espacio peruano de ejercicio de ciudadanía digital frente al servicio de justicia. Los derechos de acceso a la información, predictibilidad y transparencia pueden ser ejercidos con la misma efectividad que en el entorno presencial. Esa aptitud permite el ejercicio de otros derechos propios del entorno digital. Pero no sólo eso. Es innegable que el aplicativo es un canal de comunicación judicial, pero sirve a la vez para que los ciudadanos ejerzan

derechos ante el estado (el Poder Judicial, en el caso de estudio), es decir, también es un canal de comunicación pública.

Sin embargo, el aplicativo “El juez te escucha” también muestra problemas frente a los ciudadanos. Uno identificado en esta investigación es la insuficiencia de los cuatro criterios de atención, que constituyen la oferta comunicacional para que los ciudadanos ejerzan sus derechos. Este problema se explica por la coyuntura en la cual el aplicativo fue implementado. Apenas aprobado y en uso sólo para algunos juzgados limeños, su empleo fue ampliado a toda Lima tres meses después del cierre de las sedes judiciales ante la pandemia del Covid-19, y a todo el Perú doce meses después de dicho cierre, sin mediciones de la experiencia de los usuarios -tanto ciudadanos como personal del Poder Judicial-, sin testeos ni otro tipo de evaluación. No hubo tiempo para ello. El retiro del aplicativo del Sistema Integrado Judicial (SIJ) donde fue inicialmente colocado, reivindicó el verdadero carácter de herramienta digital que tiene; además de permitirle escapar de las caídas y problemas de dicho sistema.

El proceso comunicativo que plantea el aplicativo “El juez te escucha” es uno al servicio de los ciudadanos y de la labor del equipo del juzgado. Sin embargo, los desarrolladores de la herramienta construyeron sólo dos interfaces, una para los jueces y otra para los abogados. Esto quiere decir, que los ciudadanos no establecen comunicación con el juez y su equipo de manera directa, sino a través de sus abogados, siendo estos entonces quienes participan del proceso comunicativo en la mayoría de los casos. Este hecho puede generar dudas a quien se aproxima al tema, sin embargo, desde una perspectiva jurídica y además práctica, la intervención del abogado en la comunicación resulta coherente con el carácter técnico y/o especializado de los temas que son objeto de su patrocinio. Esto último, sin embargo, no los libera de errores en sus pedidos, frente a la insuficiencia de los cuatro criterios de atención, por ejemplo.

El aplicativo “El juez te escucha” impacta en la organización del trabajo del equipo del juzgado y en sus procesos internos de trabajo. Es una invitación para el rediseño de estos. El impacto se produce en las relaciones del equipo con los ciudadanos y en las relaciones internas del equipo. Las primeras reducen su tradicional presencialidad e incrementan su virtualidad. Las segundas además de ello, permiten innovar en materia de gestión del trabajo, concretamente de la atención de los pedidos, en su distribución y control. En este aspecto, el aplicativo que estudiamos resulta articulable con otras herramientas web y otros aplicativos digitales. En el caso del juzgado de estudio, ese relacionamiento, esa complementariedad, se ha suscitado con

el aplicativo colaborativo “*Slack*”, implementado en su versión gratuita por el investigador, como práctica de gestión del juzgado a su cargo.

El aplicativo bajo estudio también ofrece dificultades para el trabajo del equipo. Uno es la duración de los pedidos de los ciudadanos, que complica la usabilidad de la herramienta por el juez. Luego de que un ciudadano ingrese alguna solicitud, el juez dispondrá de un tiempo limitado para responder, pues si no lo hace, la posibilidad de responder desaparece. El tema no es sencillo, pues de un lado, la propia dinámica del trabajo del juez -audiencias programadas, despacho con el personal, atención presencial, y otros- en muchos casos impide responder a los pedidos. De otro lado, la falta de respuesta del juez importa la falta de programación de atención al pedido ingresado, lo cual equivale a una insatisfacción en el ciudadano solicitante, así como a la generación y/o incremento de una desconfianza por el aplicativo, como por la función jurisdiccional misma.

El aplicativo “El juez te escucha” es un espacio de comunicación digital, pública y judicial, así como un escenario de ejercicio de ciudadanía digital pionero en varios sentidos. Por ello, la necesidad de su optimización y el futuro desarrollo de otras herramientas digitales del estado exigen además de las mediciones y tests mencionados, de investigaciones desde su usabilidad, su accesibilidad y su diseño, como también de su desarrollo web y sus implicancias sociales, considerando nuevos conceptos. Como herramienta no de sólo cambio sino de transformación digital que debe llegar a ser, dicho espacio, dicho escenario, necesitan de una visión interdisciplinaria.

Cabe referirse a la usabilidad, la accesibilidad y el diseño. En cuanto a la primera, ni el juez, ni los miembros del equipo entrevistados ni los ciudadanos encuestados -en su mayoría abogados- han reportado alguna puntual dificultad en cuanto al ingreso, navegación, manejo y cierre del aplicativo vigente. Respecto a la accesibilidad, esta se ve facilitada por la existencia y difusión de la red internet, por la posibilidad de usar diversos dispositivos electrónicos para acceder a la herramienta, debido a que el smartphone destaca entre estos, y por contar con el servicio de datos móviles internet móviles y datos. Sobre el diseño, este es uno casi uniformizado por la semejanza de las 2 interfaces, respecto del cual los entrevistados y los trabajadores no han referido alguna puntual dificultad. Todo ello permite establecer, que la investigación no ha identificado limitaciones sensibles en la usabilidad, la accesibilidad y el diseño del aplicativo judicial.

La transformación digital es el elemento transversal de estos tiempos y de todos nuestros espacios sociales. El impacto recae en las personas, alcanza a sus relaciones y dinámicas. No existe actividad que no sea impactada por los conceptos, palabras, procedimientos, modelos y herramientas digitales; la producción de bienes y la prestación de servicios, sobre todo. Pero también la comunicación en sociedad, cuyos canales hoy son preponderantemente digitales. El servicio de justicia no escapa al impacto descrito; así, la comunicación entre sus actores, necesaria para la prestación del servicio, también está siguiendo pautas digitales, también se realiza mediante aplicativos digitales. Estas herramientas, se convierten en parte integrante del proceso comunicativo; ahora influyen en las personas, en sus actividades, en sus dinámicas.

El aplicativo “El juez te escucha” es un ejemplo de lo descrito. La investigación nos ha mostrado que incide en la forma de trabajo del juez, cambiándola; también influye en las dinámicas del equipo del juzgado, variándolas. A su vez, alcanza a los ciudadanos, modificando su forma de dirigirse al juez, dirigiéndolos hacia el ejercicio de sus derechos en el entorno virtual. El aplicativo mencionado es un espacio de práctica de ciudadanía digital. El aplicativo va más allá. “El juez te escucha” ha inaugurado un nuevo proceso comunicativo, y se ha convertido en un “actante” de dicho proceso, es decir, en un objeto, un instrumento digital, tan importante como los sujetos y como los contenidos dentro de dicho proceso. Este proceso, es un espacio social y de interacción comunicativa que resulta observable e interpretable desde los conceptos de la Teoría del Actor Red.

La conclusión recién expuesta, resalta otra característica de la transformación digital, en la cual se inscribe la implementación del aplicativo “El juez te escucha”. La interdisciplinariedad es un elemento que ha cobrado más valor en los últimos 20 años. Ello es así porque la mayor interconexión del mundo, la generación más rápida de contenidos y su casi instantáneo compartir, hacen que el estudio y comprensión de todo fenómeno a partir de un único campo del conocimiento sea insuficiente. Sólo una visión interdisciplinaria y sistémica puede acercarnos a la total comprensión de un fenómeno, y puede situarnos en la posibilidad de incidir en éste. Así, el aplicativo digital bajo estudio puede ser observado desde una óptica jurídica, pero también desde otra comunicacional, que es aquella que nos convoca. También está el enfoque sociológico donde surgió la Teoría del Actor Red, que ha acudido a nuestro estudio. Podríamos proponer uno de ingeniería, entre otros.

Desde su concepción, en su implementación y en su empleo, el aplicativo “El juez te escucha” ha sido dirigido a servir a la comunicación entre los ciudadanos y el juez, pero las características del trabajo judicial, la estructura del despacho judicial, hacen que el proceso comunicativo alcance a todo o parte del equipo judicial a cargo del juez. Sin embargo, existen modelos procesales que discuten o replantean tales nociones, concretamente el modelo procesal denominado “de oralidad”, que tiene entre sus principales características, aquella de separar las funciones del juez, estrictamente jurisdiccionales, de aquellas de un administrador, a cargo del personal. Dicha opción procesal invita a repensar los alcances y fines del aplicativo, quizá a recuperar su noción inicial, de comunicación sólo con el juez, para fines de impulso de audiencias y de la resolución final (sentencias y autos finales); quizá a regular dicha comunicación, a fin de que no sustraiga elementos que deban ser comunicados en las audiencias judiciales.

La transformación digital nos coloca ante muchos más retos, tanto en el tiempo como en el espacio. Nuestra tesis se sostiene sobre conceptos como la comunicación pública, la comunicación judicial, la comunicación digital, la ciudadanía digital, la usabilidad, la accesibilidad, el diseño, entre otros. Estos conceptos han estado presentes, en torno a nuestro estudio de un aplicativo digital, al servicio de la comunicación entre los ciudadanos y los jueces. Estos conceptos también estarán presentes respecto de fenómenos comunicacionales semejantes. Por ello, estas conclusiones apuntan a esos futuros estudios, de otras herramientas digitales, que tengan parecido origen, que sigan recorridos afines y/o persigan fines similares.

La presente tesis no es una apología de la herramienta “El juez te escucha”, sino que es una investigación desde el enfoque comunicacional a un aplicativo digital, realizado en una temporalidad determinada y en el caso de un específico juzgado peruano, en medio de los conceptos y circunstancias expuestas. Existen virtudes y defectos, provechos y limitaciones que se atribuyen a dicha herramienta desde el derecho -tanto en la teoría, en la gestión como en la práctica-. El investigador puede suscribir o no tales posiciones, pero ninguna es objeto de estudio en esta oportunidad.

RECOMENDACIONES

1. Replantear el menú de la oferta comunicativa del aplicativo “El juez te escucha”, concretamente, las 4 categorías de atención. Una opción, sería agregar otras categorías como “escritos pendientes”, “convocatoria a audiencia”, “entrega de documento” por ejemplo. Otra posibilidad, sería replantear todas por una caja única de diálogo con un diseño distinto.
2. Efectuar periódicas mediciones de la experiencia del usuario externo (los abogados y los ciudadanos) e interno (los miembros de los equipos, es decir servidores jurisdiccionales y jueces), respecto de órganos jurisdiccionales de distintas cortes superiores y con diferentes especialidades. Aquí pueden considerarse pruebas de usabilidad.
3. Replantear aspectos de usabilidad del juez, como la duración de la posibilidad de respuesta a los pedidos, ampliando la vigencia de todos los pedidos a dos días completos. Ello, como medida para facilitar la gestión del aplicativo por el juez, en favor de una mejor atención a los ciudadanos y a sus abogados. En este punto, debe transitar desde un paradigma sancionador por la no lectura de la herramienta -representado en la pérdida de la posibilidad de responder-, a un paradigma incentivador de la respuesta -con el tiempo señalado, la atención se facilita y la no atención se advierte mejor-.
4. Realizar tareas de rediseño del aplicativo, a partir de las mediciones de la experiencia de los usuarios y de usabilidad, antes indicadas.
5. Introducir la enseñanza y la medición de competencias digitales, de manera permanente, dentro del Poder Judicial y fuera de éste, con la participación de las facultades de derecho, de los colegios de abogados y de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital del Consejo de Ministros. El sistema de gestión de personas debe realizar entrenamientos y capacitaciones, según el área de trabajo de las personas y de acuerdo al lugar que estas ocupen en la línea de base formativa.

6. Facilitar aspectos de accesibilidad, en el propio aplicativo, como puede ser un menor número de clics antes de la ventana del pedido final, o fuera de éste, como la implementación de módulos de acceso al aplicativo “El juez te escucha”, en principio en las principales sedes judiciales y para personas en estado de vulnerabilidad.
7. El aplicativo digital “El juez te escucha” sólo ha recibido una forma de empleo, pese a que ofrece un sin número de oportunidades. Las mediciones antes sugeridas, deben estar acompañadas de adaptaciones frente a los distintos principios procesales que rigen las diferentes jurisdicciones, así como ante las particulares exigencias del modelo de oralidad u otros de tipo mixtos que sean implementados.
8. Difundir a través de páginas web, redes sociales o medios analógicos, los derechos digitales de los ciudadanos, así como sus obligaciones, para un óptimo y responsable ejercicio de su ciudadanía digital. Esta difusión debe alcanzar los distintos currículos educativos.
9. Fomentar de manera institucional y a través de las universidades públicas y privadas, la investigación interdisciplinaria de temas, ámbitos y aspectos de la función jurisdiccional vinculados a la transformación digital.
10. El aplicativo “El juez te escucha” es una herramienta de comunicación externa. Se le deben implementar funcionalidades de comunicación interna, que permitan al juez distribuir los pedidos entre el personal bajo su coordinación, impartir instrucciones precisas, registrar todo ello, así como controlar las respuestas de dicho personal; con interfaces para *smartphones* y otros dispositivos.
11. Estudiar la posibilidad de articular aplicaciones digitales distintas, en la prestación del servicio de justicia. La transformación digital seguirá introduciendo tales herramientas, cada vez con mayores alcances y/o más específicas. Los tomadores de decisiones deben estar listos para aprovechar esas oportunidades y, así, generar mayor público, en beneficio de los derechos de los ciudadanos y de la legitimidad de la intervención jurisdiccional del estado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, K. (2017) El Estado amplía sus redes: Uso de redes sociales como herramientas de comunicación por entidades públicas. *Comunicación y cambio*. Fondo de Cultura Económica, Maestría de Comunicaciones de la PUCP, 207-222.
- Aliaga, T. (2015). El rol del RENIEC en el ámbito del Gobierno Electrónico. *Identidad digital, la identificación desde los registros parroquiales al DNI electrónico*. RENIEC, 57-73.
- Aliaga, T. y Calderón, E. (2015). Interoperabilidad en el Perú. *Identidad digital, la identificación desde los registros parroquiales al DNI electrónico*. RENIEC, 169-183.
- Alva, A (2020). Escenarios y desafíos de la ciudadanía digital en México. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*. Universidad Nacional Autónoma de México, Nueva Época, LXV (238), enero-abril de 2020, 81-105. ISSN-2448-492X, DOI: <http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2020.238.68337>
- Armas, S. (2015). Comentario al artículo 61 del Código Procesal Constitucional. En: *Código Procesal Constitucional comentado*, T. II, 11-18. Lima, Gaceta Jurídica.
- Arroyo, J. (2017). Innovación Abierta como pilar del Gobierno Abierto. *Revista Enfoques*, XV (27), 13-41.
- Azurmendi, A. (2014). Twitter en los juicios: Una revolución en la información Periodística de tribunales. *Correspondencias & Análisis*, 4, pp. 37-62. DOI: [10.24265/cian.2014.n4.02](https://doi.org/10.24265/cian.2014.n4.02)
- Bizberge, A. y Segura, M. S. (2020). Los derechos digitales durante la pandemia COVID-19 en Argentina, Brasil y México. *Revista de Comunicación*, 2020, vol.19, N° 2. E-ISSN: 2227-1465.
- Bruzza, M. (2020). Diseño de un modelo para la implementación de Gobierno

Electrónico en instituciones estatales (Tesis de doctorado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperada de: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17147>

Bueno, F. 2010. E-justicia: hacia una nueva forma de entender la justicia. Riedpa. Revista Internacional de Estudios de Derecho Procesal y Arbitraje, 1, 2-10. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3700453.pdf>

Cárdenas, O., Armijos, J. L., Molina, J. R., y Portela, Y. (2020). Redes sociales en aplicaciones móviles: aspectos que dificultan el uso en adultos mayores. 3C TIC. Cuadernos de desarrollo aplicados a las TIC, 9(2), 59-81. <https://doi.org/10.17993/3ctic.2020.92.59-81>

Capriotti, P. (2010). Branding corporativo. Gestión estratégica de la identidad corporativa. Revista Comunicación, N° 27, pp. 15-22.

Carr, N. (2016). *Superficiales ¿Qué está haciendo internet con nuestras mentes?* Barcelona, Penguin Random House Grupo Editorial.

Cebral-Loureda, M. & Sued-Palmeiro, G. E. (2021). Análisis computacional de la conversación pública en lengua española. *Cuadernos. info*, (49) <https://doi.org/10.7764/cdi.49.27467> .

Coll, A. y Restrepo-Rodríguez R. Aproximación hacia una comprensión estructural de la E-Justicia. Cinta de Moebio 70. <https://doi.org/10.4067/S0717-554X2021000100081>

Consejo Ejecutivo del Poder Judicial. Resolución Administrativa N° 375-2019-CE-PJ de fecha 10 de setiembre de 2019.

Consejo Ejecutivo del Poder Judicial. Resolución Administrativa N° 077-2021-CE-PJ de fecha 20 de marzo de 2021.

Contini, F y Velicogna, M. (2010). Del acceso a la información al acceso a la justicia: Diez años de E-justice en Europa. *Sistemas Judiciales*. Publicación semestral del Centro de Estudios de Justicia de las Américas - CEJA, 9(16), 30-47.

Corte Superior de Justicia de Lima. Resolución Administrativa N° 201-2020-P-CSJLI/PJ de fecha 16 de junio de 2020.

Cuadros, J.; Arias, S.; Valencia, A. (2015) La comunicación pública como estrategia orientadora en los procesos de participación ciudadana de los jóvenes. *Revista Encuentros*, Universidad Autónoma del Caribe, 13 (1). DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/re.v13i1.353>

Cunha, R. y Medeiros, Y. (2020). Um estudo preliminar sobre a experiência da leitura de reportagens em dispositivos móveis. *Comunicação e cultura*, 18 (02), pp. 145-166. ISSN: 18099386

Diario Judicial: La actualidad desde el derecho. Llega la App Judicial (2021, julio 23). <https://www.diariojudicial.com/nota/89072>

Duarte, L. y Diagama, J. (2021). El diseño gráfico una herramienta efectiva para la comunicación digital en tiempos de COVID-19 [Trabajo de grado, Universidad Santo Tomás]. Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAIUSTA) <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/38037>

Escamilla, F. (2022). Una breve mirada a la Teoría del Actor-Red para su comprensión conceptual y la investigación sociológica. *El Cotidiano, Revista de la realidad mexicana*, 235, 85-97.

Ferrer-Mavárez, M. Á.; Aguirre-Villalobos, E. R.; Méndez-Sánchez, R. E. (2021). Ruta UX para comunicadores. Un modelo para el desarrollo de productos digitales [desde la mirada de la comunicación. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 27(2), 497-517. <https://dx.doi.org/10.5209/esmp.70420>

Ferrari, A. (2013). DIGICOMP: A framework for developing and understanding Digital Competence in Europe. Sevilla: Joint Research Centre.

Figuroa, C. (2015). El uso del smartphone como herramienta para la búsqueda de información en los estudiantes de pregrado de la Facultad de Educación de una universidad privada de Lima Metropolitana (Artículo de investigación). Pontificia

Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperada de:
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6321>

Gálvez, M. (2020). La comunicación digital de la Unión Europea en relación con la ciudadanía. *Araucaria, Revista Iberoamericana de Filosofía, Política, Humanidades y Relaciones Internacionales*, año 22, nº 45. Tercer cuatrimestre de 2020, España.
<https://institucional.us.es/revistas/Araucaria/45/10.A.GalvezCaja.pdf>

Gil-Torres, A., Martín-Quevedo, J., Gómez-García, S. y San José-De la Rosa, C. (2020). El coronavirus en el ecosistema de los dispositivos móviles: creadores, discursos y recepción. *Revista Latina de Comunicación Social*, 78, 329-358.
<https://www.doi.org/10.4185/RLCS-2020-1480>

Gutiérrez, V., Aguilar, J., y Medina, J. (2019). Cambio organizacional, institucional y tecnológico: una aproximación desde la teoría actor-red y el trabajo institucional. *Cuadernos de Administración*, 32(59). DOI:
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao32-59.coit>

Hernández-Sampieri, R y Mendoza, Ch. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México. Mc. Graw Hill Interamericana Editores S.A.

Instituto Nacional de Estadística -INEI. (2021, junio 25). Nota de Prensa N° 098.
<https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-098-2021-inei.pdf>

Instituto Nacional de Estadística -INEI. (2022, setiembre 28). Nota de Prensa N° 161.
<https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-161-2022-inei.pdf>

Instituto Nacional de Estadística -INEI. (2023, junio 27). Nota de Prensa N° 098.
<https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-098-2023-inei.pdf>

Instituto Nacional de Estadística -INEI. (2023, setiembre 28). Nota de Prensa N° 149.

<https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-n-149-2023-inei.pdf>

Jensen, K. (2015). La comunicación en contextos. Más allá de las dicotomías masa-individuo y online-offline. En Jensen, K. (Ed.). *La comunicación y los medios. Metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa* (pp. 268-290), Fondo de Cultura Económica.

Jiménez, C. (2014). Desafíos de la modernización de la justicia en tiempos del Gobierno Abierto. *Revista digital de Derecho Administrativo*, 12, segundo semestre/2014, 225-239.

Jiménez, J. (2018). Un juzgado en internet: La tutela judicial efectiva, la información General y los usuarios del servicio de justicia, reunidos en un nuevo entorno. *Gaceta Constitucional*, T. 122.

Jiménez, J. (2020). Elementos de la jurisdicción del futuro: una experiencia web, una propuesta y una visión. *Revista Oficial del Poder Judicial. Órgano de investigación de la Corte Suprema de Justicia de la República del Perú*, 12 (14), 171-207.

<https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/ropj/article/view/298/410>

Jiménez, J. (2021). Estructura de la jurisdicción del futuro: una propuesta sistémica y holística. *Revista Oficial del Poder Judicial. Órgano de investigación de la Corte Suprema de Justicia de la República del Perú*, 13 (15), 19-58.

<https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/ropj/article/view/389>

Jiménez, L.; Aguilar, C.; Sánchez, L.; Pérez-Montoro, M. (2018): Experiencia de usuario y medios de comunicación. La regla de los tres clics en las webs de periódicos para smartphones. *Revista Latina de Comunicación Social*, 73, pp. 595-613. <http://www.revistalatinacs.org/073paper/1271/30es.html>

Manrique, N. (2016). *Una alucinación consensual. Redes sociales, cultura y Socialización en internet*. Lima, Perú, Fondo Editorial PUCP.

Mendoza, M., Viaña, B. y Espinoza, A. El concepto de ciudadanía en los medios

peruanos. La perspectiva de los medios, los usuarios y los periodistas. *Revista de Comunicación*, 2019, 18(2). E-ISSN: 2227-1465.

López, A. (2021). El uso de las nuevas tecnologías en el Sistema judicial peruano” Lawgic Tec, *Revista de Derecho y Tecnología*. Lima, Perú, Pacha Editores, 65-76. 51.

Llanos, M. y Weber C. “Cortes superiores y redes sociales en América Latina” (2020). *Revista Uruguaya de Ciencia Política*, 29(1).

Mesa, C. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperada de: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6721>

Monroy, J. (1996). *Introducción al proceso civil*. Santa Fe de Bogotá, Colombia, Temis y Estudio De Belaunde & Monroy.

Morón, J. (2017). *Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General*. Gaceta Jurídica (12. ed.), Lima, Perú, T. I.

Municipalidad de San Juan de Lurigancho (2023). Página web de la municipalidad. <https://web.munisjl.gob.pe/web/distrito.php?id=1>

Muñoz, G. (2022). Reseña Parte I del Libro: “Re-ensamblar lo social, Una introducción a la Teoría del Actor Red” de Bruno Latour. *Revista Kavilando*, 2022, vol. 14, núm. 1, Enero-Junio, ISSN: 2027-2391 2344-7125.

Negredo, S., Vara, A. y Amoedo, A. (2017). Digital News Report 2017: Spain [España - Informe de noticias digitales del Instituto Reuters \(digitalnewsreport.org\)](https://www.digitalnewsreport.org)

Newport, C. (2021). *Minimalismo digital*. Barcelona, Paidós.

Obama, B. (2009). Memorando de Transparencia y Gobierno Abierto. <https://www.scribd.com/document/627803008/1-Memo-Obama-2009-Gobierno-Abierto>.

- Organismo Supervisor de la inversión en telecomunicaciones (2021, marzo).
Reporte Estadístico N° 01.
https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/749/RE_MARZO_0121_VF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organismo Supervisor de la inversión en telecomunicaciones (2023, septiembre).
Reporte Estadístico N° 07.
<https://repositorio.osiptel.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12630/851/Reporte%20Estadistico%20N%20b0%207.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ostojin, K. (2021). Ciudadanía digital en los tiempos de “Infodemia” (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperada de:
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/19845>
- Palma, L. (2020). *IusTech, Revista de Derecho y Tecnología*. N° 1, 1-20.
<https://latam.ijeditores.com/pop.php?option=articulo&Hash=c9a500dc9dd271bc13>
- Piñuel, J. (2002). Epistemología, metodología y técnicas del análisis de contenido. *Estudios de Sociolingüística* 3(1), 2002, pp. 1-42
- Pizarro, H. (2022). *Paradigma de la justicia digital y derecho fundamental a la justicia: Desafíos para el Poder Judicial peruano* (Tesis de doctorado). Universidad César Vallejo, Sede Tarapoto, Perú. Recuperada de:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78681>
- Poder Judicial del Chubut. Plataforma de Atención Virtual -PAV (2021, septiembre 28).
<https://www.juschubut.gov.ar/index.php/plataforma-atecion-virtual>
- Potel-Saville, M. (2019). An introduction to legal design. Practical Law UK, Thomson Reuters, 1-9.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2005). Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú. La Agenda Digital Peruana. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI).
- Presidencia del Consejo de Ministros. Decreto Supremo N° 044-2020-PCM de fecha 15

de marzo del año 2020.

Presidencia del Consejo de Ministros (2011). Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú. La Agenda Digital Peruana 2.0. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI).

Presidencia del Consejo de Ministros (2023). Informe Situacional. Enero 2018 – Julio 2023. Secretaría de Gobierno y Transformación Digital.

Puente, A. (2021). *Adopción y uso del teléfono inteligente: estudio mixto sobre estudiantes de pregrado de la PUCP* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Recuperada de: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/19537>

Sarmiento, J. (2017). Los medios sociales a través de la experiencia web: Un análisis de su percepción desde un enfoque relacional. *Aposta, Revista de Ciencias Sociales*, ISSN 1696-7348, N° 73.

Sánchez, F. (2016). *La investigación científica aplicada al derecho*. Lima, Ediciones Normas Jurídicas.

Sued, G. (2017). Claros y oscuros en la cultura digital: de las audiencias participativas al posthumanismo. *Comunicación y cambio*, FCE y Maestría en Comunicaciones de la PUCP.

Susskind, R. (2020). *Tribunales online y la justicia del futuro*. Madrid, Wolters Kluwer S.A.

Tellez, M. y Ramírez, S. (2021). Prácticas de comunicación en el ecosistema digital. Análisis de seis gobernaciones colombianas sobre sus procesos de Comunicación Pública para promover la participación ciudadana. *Investigación & desarrollo*, 29(1). ISSN 2011-7574.

Trejo Delalbre, R. (2021). Metaevento, medios, redes y ciudadanos en la pandemia. *Matriz.es*. 15(2), Mai-ago., Sao Paulo, Brasil, 15.

Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial (2020). Código Civil. Jurista

Editores, 793-831.

Yrrivarren, J. (2015). Identidad, identificación y persona humana: Por la institucionalidad de lo diverso. *Identidad digital, la identificación desde los registros parroquiales al DNI electrónico*. RENIEC.

Ye, Q.; Zhou, J.; Wu H. (2020). Using Information Technology to Manage the COVID-19 Pandemic: Development of a Technical Framework Based on Practical Experience in China. *JMIR Med. Inform* 2020; 8(6): E19515. DOI: [10.2196/19515](https://doi.org/10.2196/19515)





INTERFAZ “EL JUEZ TE ESCUCHA” DEL JUEZ

Figura N° 18: Ingreso y logueo.

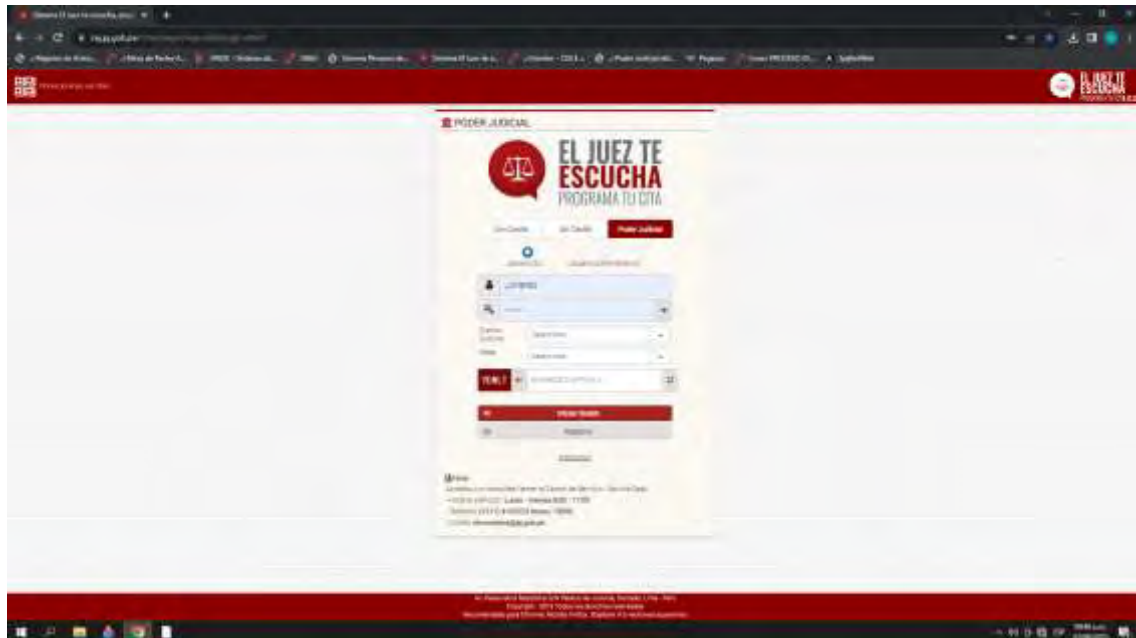


Figura N° 19: Elección de la Corte Superior de Justicia



Figura N° 20: Elección de la sede judicial donde se ubica el juzgado.

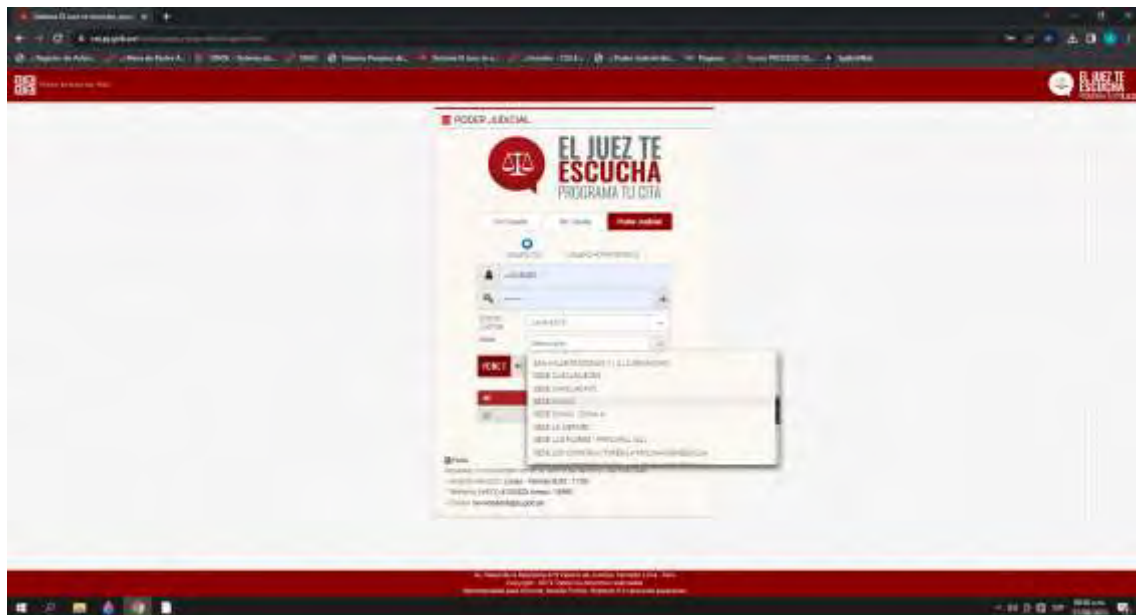


Figura N° 21: Ingreso de contraseña.

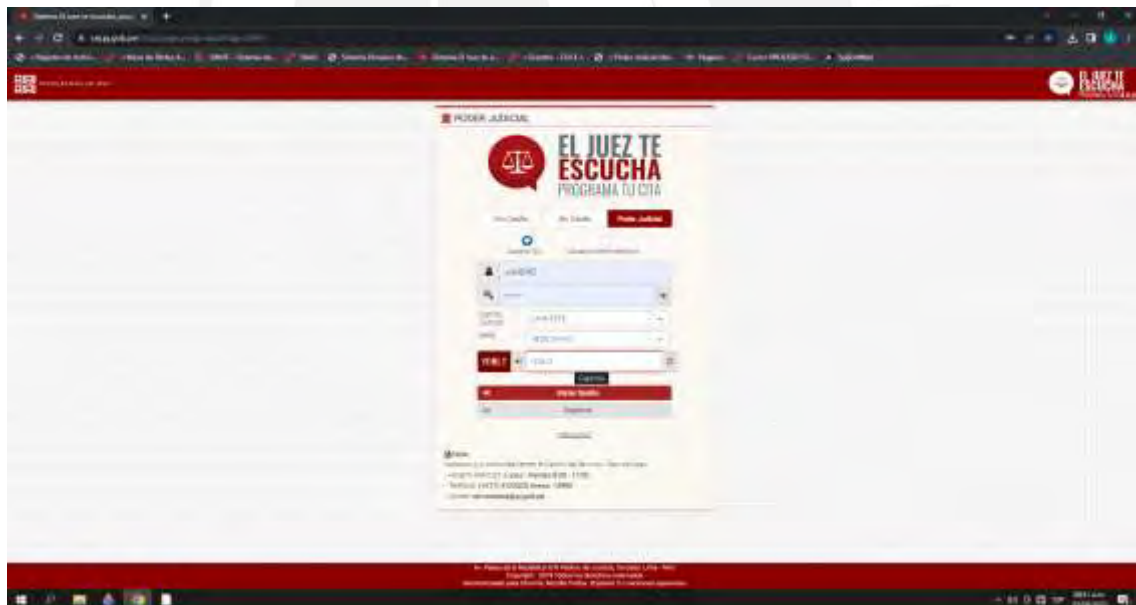


Figura N° 22: Ventana de inicio del aplicativo.

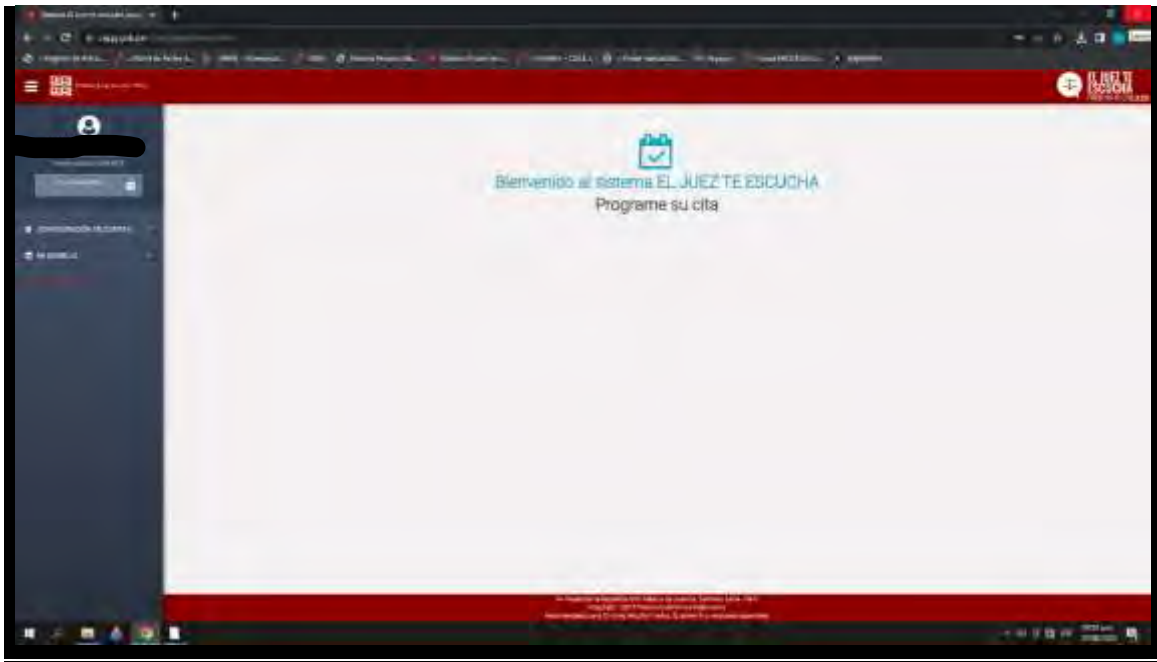


Figura N° 23: Búsqueda de citas y elección de rango temporal de búsqueda.

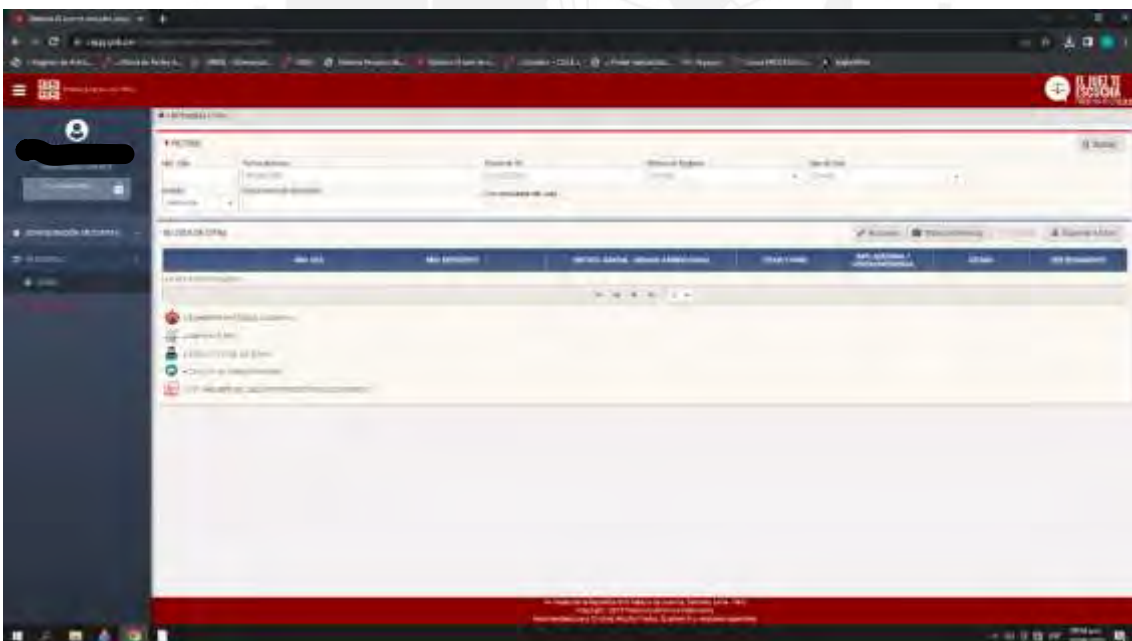


Figura N° 24: Lista de citas (pedidos de los ciudadanos).

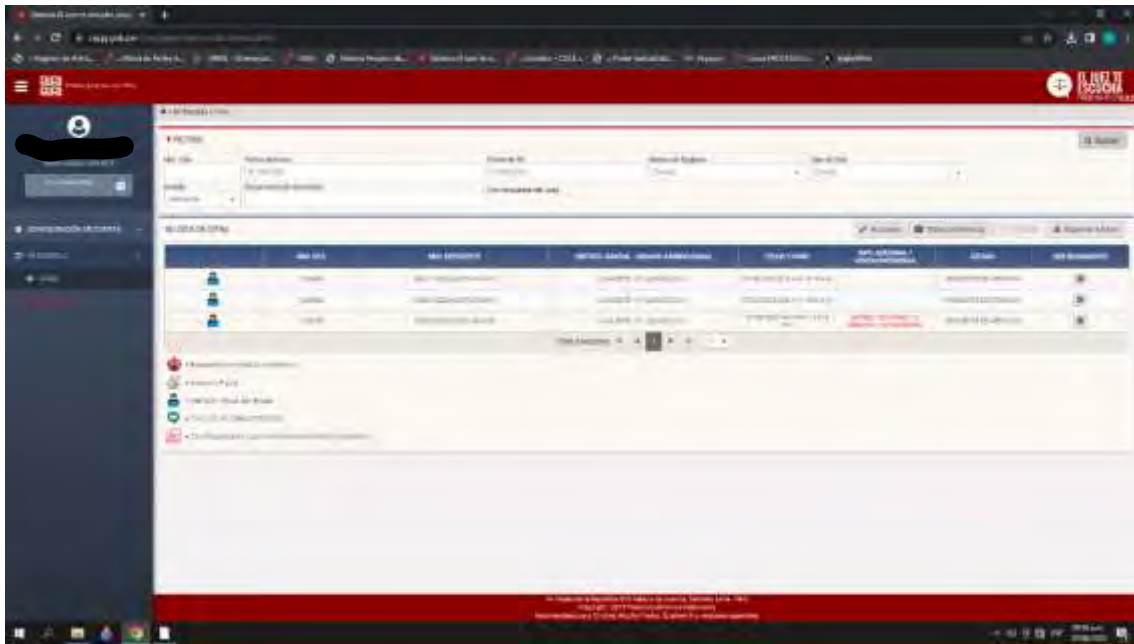


Figura N° 25: Vista del detalle del pedido efectuado por el ciudadano.

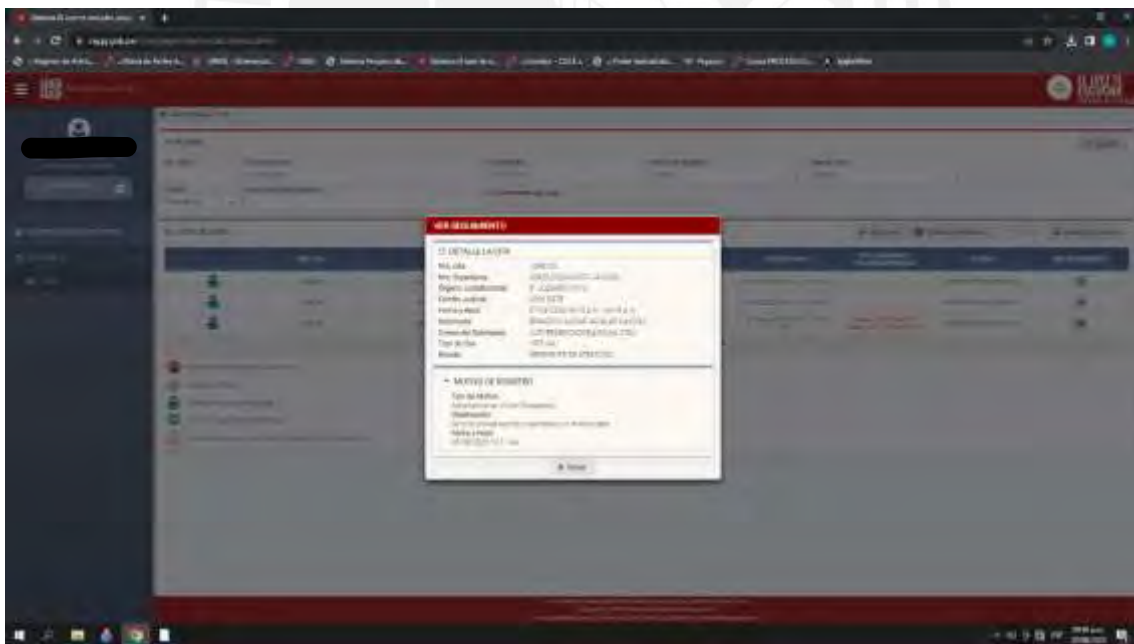
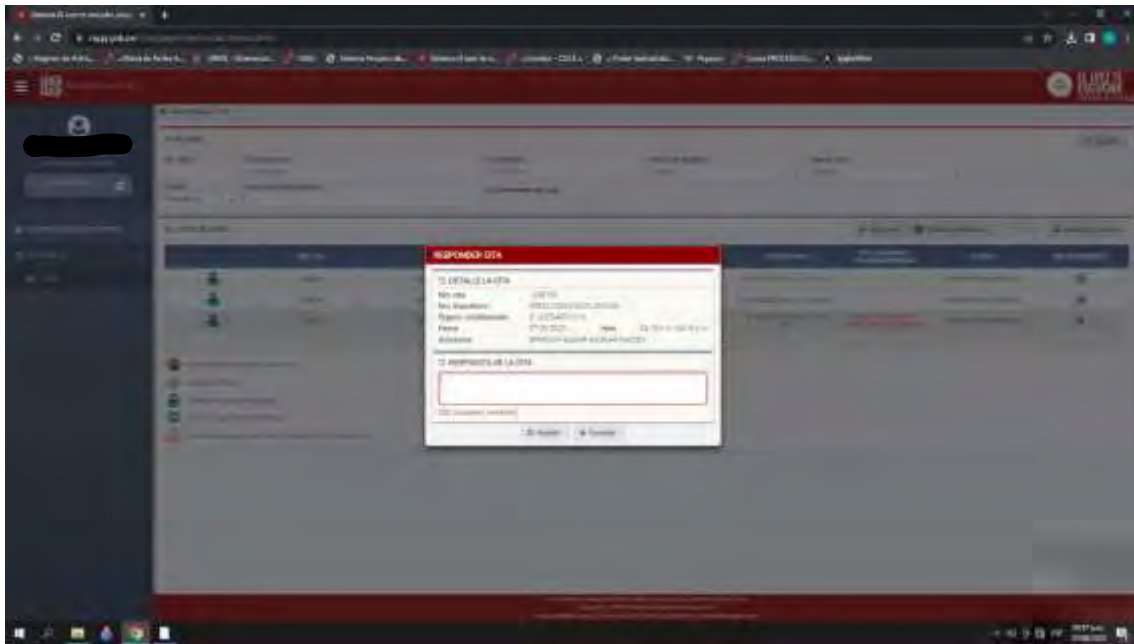


Figura N° 26: Panel de respuesta (500 caracteres).



INTERFAZ “EL JUEZ TE ESCUCHA” DEL ABOGADO

Figura N° 27: Ingreso y logueo.



Figura N° 28: Inicio del aplicativo.

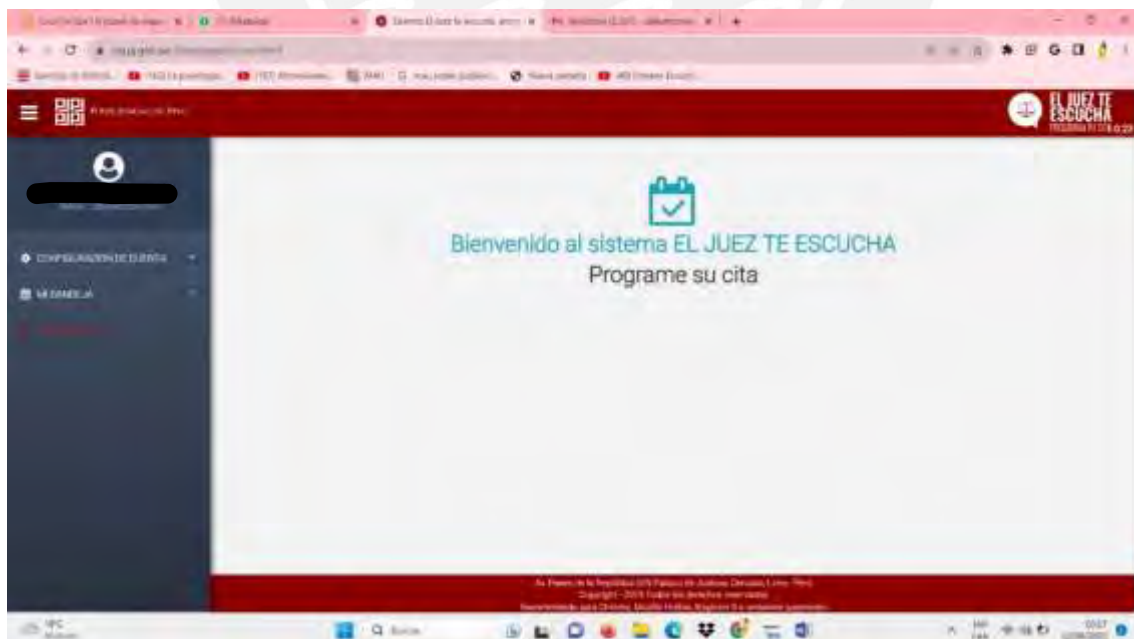


Figura N° 29: Rango temporal para solicitar cita (pedido).

Figura N° 30: Calendario de citas.

Figura N° 31: Búsqueda del expediente.

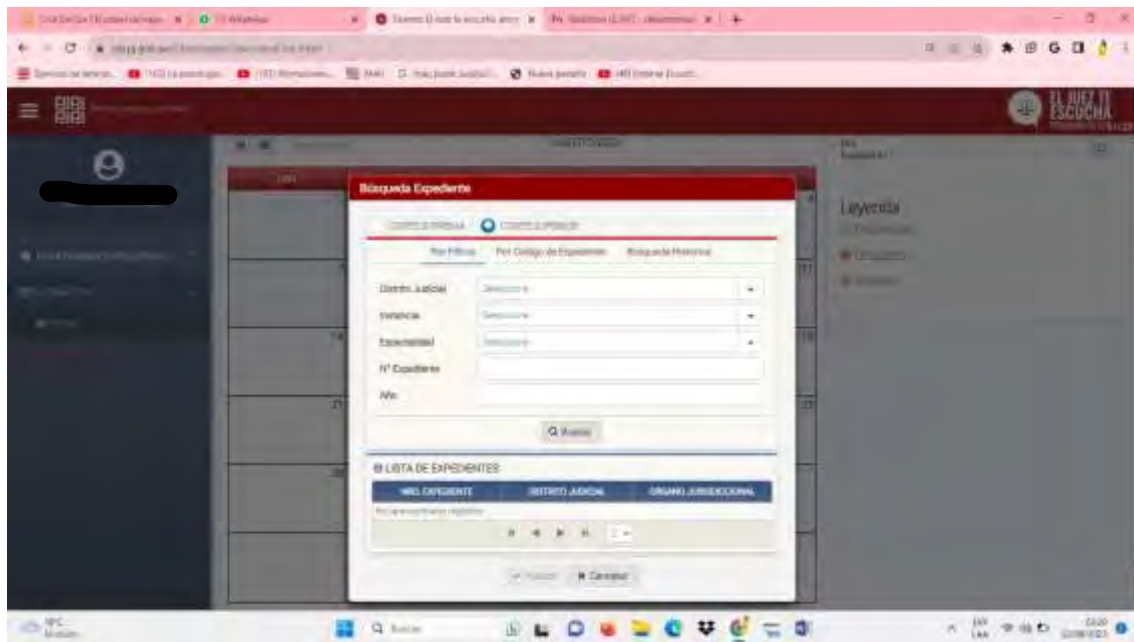


Figura N° 32: Selección del expediente.

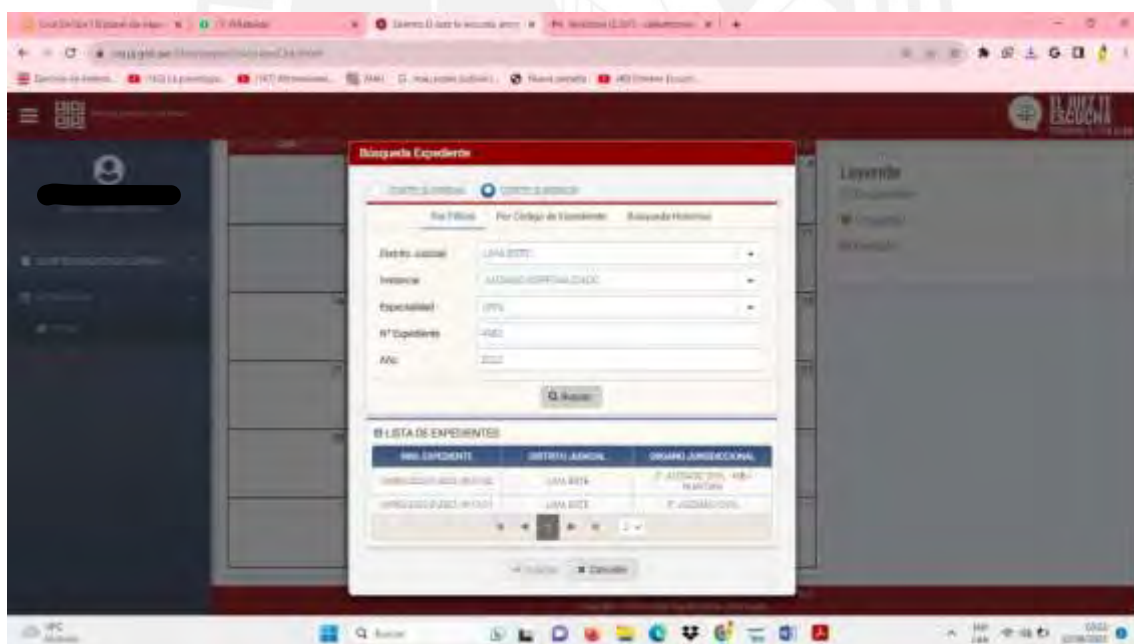


Figura N° 33: Generación de la cita (realización del pedido) con el juez.

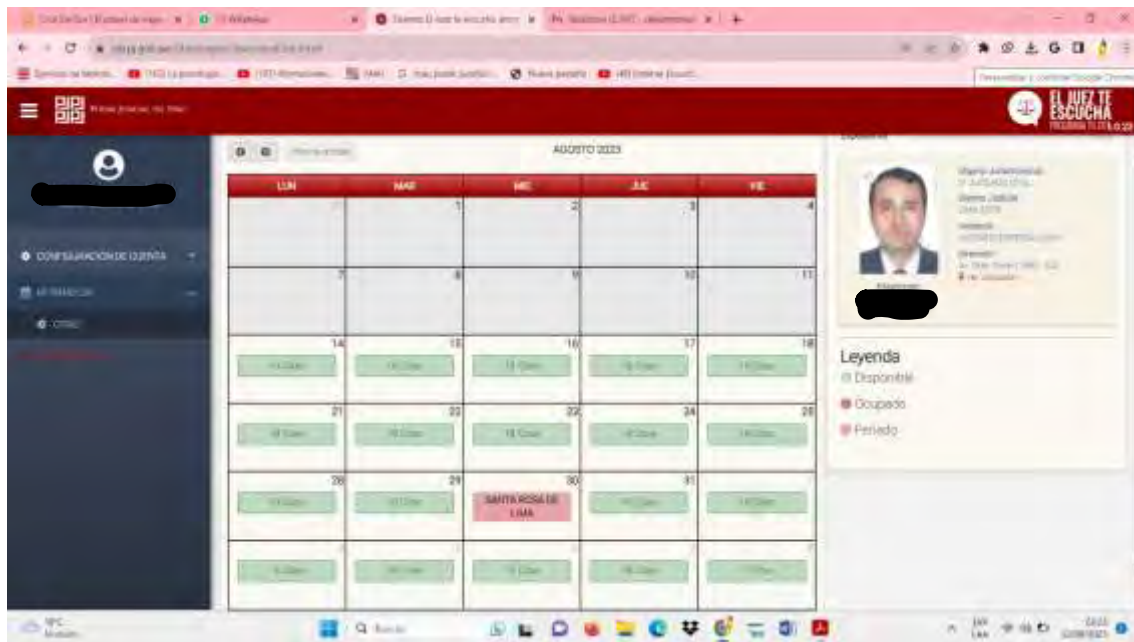
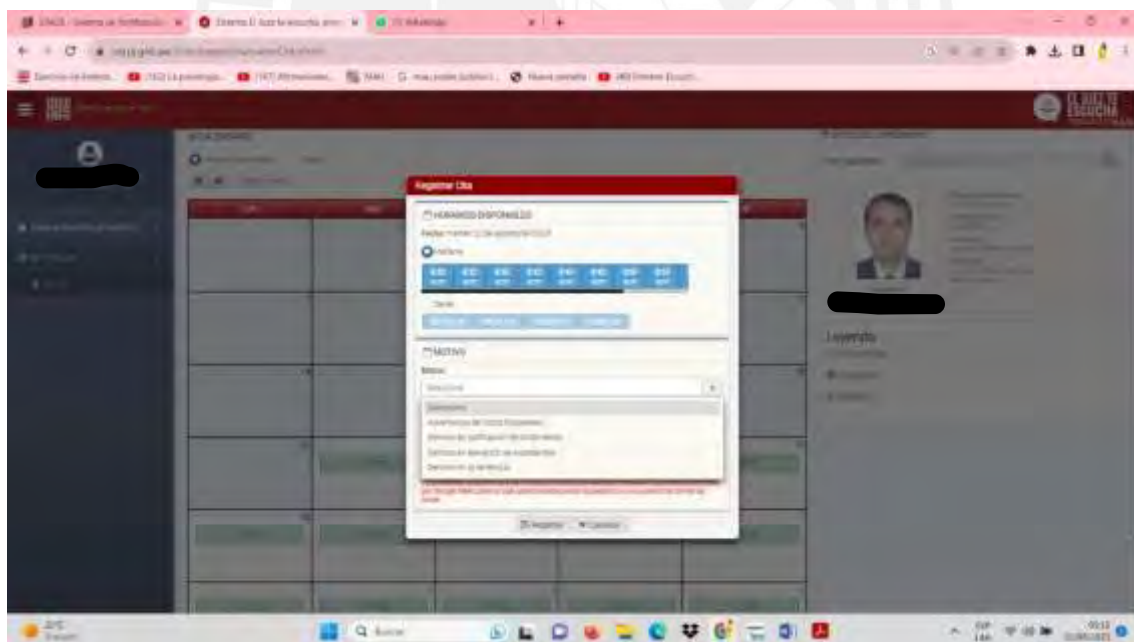


Figura N° 34: Horarios y selección de un criterio de atención (entre cuatro posibles).



PREGUNTAS PARA ENTREVISTAS

Cuestionario semiestructurado, con repreguntas.

PERSONA A ENTREVISTAR: “Julio”

RELACIÓN CON LA INVESTIGACIÓN:

El entrevistado se relaciona con el objetivo principal, pues como parte de su trabajo ha presenciado el empleo que han hecho los ciudadanos del aplicativo “El juez te escucha” y han participado en las actividades que sirvieron para dar respuesta final a los pedidos de los ciudadanos.

El entrevistado se relaciona con el segundo objetivo secundario, pues han vivido cómo el empleo del aplicativo “El juez te escucha” ha cambiado la organización y los procesos internos de su trabajo en el juzgado.

El entrevistado será identificado por su segundo prenombre (emplea usualmente el primero) y se le indicará el periodo objeto de investigación (entre marzo del 2021 y agosto del 2022).

PRIMERA PARTE: PERSONAS

Se busca saber la posición de los entrevistados (miembros del equipo del juzgado) ante la aplicación “El juez te escucha”, frente a los ciudadanos y cómo estos han ejercido sus derechos a través de dicha aplicación.

1. Luego de implementado el aplicativo “El juez te escucha” ¿cuál fue su participación en el funcionamiento de éste?
2. Durante el mismo periodo de investigación, ¿cómo participaba Usted en la comunicación del juzgado con los ciudadanos?
3. ¿Qué pedidos realizaban los ciudadanos a través del aplicativo “El juez te escucha”?
4. ¿Qué cosas cambiaron en la comunicación con los ciudadanos a partir de la implementación del aplicativo “El juez te escucha”?

SEGUNDA PARTE: APLICATIVO EJTE

Se busca saber cuáles han sido las novedades que la implementación del aplicativo “El juez te escucha” ha deparado en el trabajo del equipo del juzgado y en los procesos internos de trabajo.

1. En los meses anteriores al periodo de investigación ¿cuáles eran sus funciones respecto de los ciudadanos usuarios del juzgado?
2. ¿Cómo modificó su trabajo la implementación del aplicativo “El juez te escucha”?
3. ¿Qué cambios introdujo en el trabajo del equipo del juzgado la implementación del aplicativo “El juez te escucha”?
4. Indique Usted tareas o actividades que se dejaron de realizar con la implementación del aplicativo “El juez te escucha” y otras que empezaron a efectuarse a partir de dicha implementación.

TERCERA PARTE: USABILIDAD

La usabilidad es la capacidad de utilizar de manera directa y eficaz las herramientas digitales o tecnologías de la información y comunicación. La usabilidad de una herramienta es el cumplimiento de sus fines frente a las necesidades y expectativas de la población, es la atención efectiva de estas a través de la herramienta digital. La usabilidad de las herramientas empleadas por el Poder Judicial importa el ejercicio por los ciudadanos de sus derechos de acceso a la información, de transparencia respecto a las normales funciones del Poder Judicial en los procesos de los que son parte, así como de predictibilidad en el comportamiento de los órganos jurisdiccionales.

Se busca saber cómo la usabilidad del aplicativo “El juez te escucha” ha ayudado al ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su comunicación con el juzgado y a la organización de los nuevos procesos internos del equipo del juzgado.

1. ¿Tiene noticias usted acerca de dificultades que hayan tenido los ciudadanos para ingresar, navegar y salir del aplicativo “El juez te escucha”?
2. ¿Conoce usted de algunas dificultades que hayan tenido los miembros del equipo del juzgado para ingresar, navegar y salir del aplicativo “El juez te escucha”?
3. ¿Qué problemas tuvo usted para ingresar, navegar y salir del aplicativo “El juez te escucha”?

CUARTA PARTE: ACCESIBILIDAD

La accesibilidad es la posibilidad que tienen los ciudadanos de utilizar herramientas digitales y de interactuar con otras personas a través de estas. El acceso de una persona o de una población al empleo de herramientas digitales dependerá de la electrificación de su área, de la existencia del servicio de internet, de la contratación de

datos, de la existencia de una suficiente infraestructura digital y de la superación de brechas tecnológicas o sociales. La accesibilidad de los ciudadanos a las herramientas del Poder Judicial es importante porque solo accediendo a éstas, pueden ejercer sus derechos de acceso a la información, de transparencia en el actuar de los órganos jurisdiccionales en los procesos en los que son parte, así como de predictibilidad del comportamiento de tales órganos.

Se busca saber cómo la accesibilidad del aplicativo “El juez te escucha” ha ayudado al ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su comunicación con el juzgado y a la organización de los nuevos procesos internos del equipo del juzgado.

1. ¿Qué problemas ha tenido usted para acceder al aplicativo “El juez te escucha” desde la computadora asignada en el juzgado?
2. ¿Frente a qué problemas usted ha necesitado ingresar desde otro dispositivo digital al aplicativo “El juez te escucha”?
3. ¿Qué problemas técnicos, sociales, de información o de otro tipo han tenido los miembros del equipo del juzgado para acceder al aplicativo “El juez te escucha”?

QUINTA PARTE: DISEÑO

El diseño de una herramienta digital consiste en la capacidad de encontrar toda la información para utilizar una herramienta digital o tecnología de la información en la misma herramienta (en sus características: las palabras que usa, el orden de sus elementos, las formas de estos, sus colores, su señalética, los flujos o secuencias). El diseño de las herramientas judiciales debe permitir a los ciudadanos ejercer sus derechos de acceso a la información que requieran, de transparencia de los órganos jurisdiccionales y de predictibilidad de los actos de estos.

Se busca saber cómo el diseño del aplicativo “El juez te escucha” ha ayudado al ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su comunicación con el juzgado y a la organización de los nuevos procesos internos del equipo del juzgado.

1. ¿De qué manera el estilo gráfico utilizado en la interfaz del aplicativo “El juez te escucha” ayuda a los ciudadanos a formular sus pedidos ante el juzgado?
2. ¿De qué manera el estilo gráfico utilizado en la interfaz del aplicativo “El juez te escucha” ayuda a los miembros del equipo del juzgado a participar en la atención a los pedidos de los ciudadanos?

3. ¿Qué elemento quitaría o agregaría al estilo gráfico del aplicativo “El juez te escucha” para mejorar la comunicación con los ciudadanos?

.....

1. Considerando sus respuestas anteriores y a manera de visión general o de reflexión ¿tendría algo más que agregar acerca del aplicativo “El juez te escucha”?



PREGUNTAS PARA ENTREVISTAS

Cuestionario semiestructurado, con repreguntas.

PERSONA A ENTREVISTAR: “Alberto”.

RELACIÓN CON LA INVESTIGACIÓN:

El entrevistado se relaciona con el objetivo principal, pues como parte de su trabajo sabe del empleo que han hecho los ciudadanos del aplicativo “El juez te escucha” y han participado en las actividades que sirvieron para dar respuesta final a los pedidos de los ciudadanos.

El entrevistado se relaciona con el segundo objetivo secundario, pues ha visto cómo el empleo del aplicativo “El juez te escucha” ha cambiado la organización y los procesos internos de su trabajo en el juzgado.

El entrevistado será identificado por su segundo prenombre (emplea usualmente el primero) y se le indicará el periodo objeto de investigación (entre marzo del 2021 y agosto del 2022).

PRIMERA PARTE: PERSONAS

Se busca saber la posición de los entrevistados (miembros del equipo del juzgado) ante la aplicación “El juez te escucha”, frente a los ciudadanos y cómo estos han ejercido sus derechos a través de dicha aplicación.

1. Luego de implementado el aplicativo “El juez te escucha” ¿cuál fue su participación en el funcionamiento de éste?
2. Durante el mismo periodo de investigación, ¿cómo participaba Usted en la comunicación del juzgado con los ciudadanos?
3. ¿Qué pedidos realizaban los ciudadanos a través del aplicativo “El juez te escucha”?
4. ¿Qué cosas cambiaron en la comunicación con los ciudadanos a partir de la implementación del aplicativo “El juez te escucha”?

SEGUNDA PARTE: APLICATIVO EJTE

Se busca saber cuáles han sido las novedades que la implementación del aplicativo “El juez te escucha” ha deparado en el trabajo del equipo del juzgado y en los procesos internos de trabajo.

1. En los meses anteriores al periodo de investigación ¿cuáles eran sus funciones respecto de los ciudadanos usuarios del juzgado?
2. ¿Cómo modificó su trabajo la implementación del aplicativo “El juez te escucha”?
3. ¿Qué cambios introdujo en el trabajo del equipo del juzgado la implementación del aplicativo “El juez te escucha”?
4. Indique Usted tareas o actividades que se dejaron de realizar con la implementación del aplicativo “El juez te escucha” y otras que empezaron a efectuarse a partir de dicha implementación.

TERCERA PARTE: USABILIDAD

La usabilidad es la capacidad de utilizar de manera directa y eficaz las herramientas digitales o tecnologías de la información y comunicación. La usabilidad de una herramienta es el cumplimiento de sus fines frente a las necesidades y expectativas de la población, es la atención efectiva de estas a través de la herramienta digital. La usabilidad de las herramientas empleadas por el Poder Judicial importa el ejercicio por los ciudadanos de sus derechos de acceso a la información, de transparencia respecto a las normales funciones del Poder Judicial en los procesos de los que son parte, así como de predictibilidad en el comportamiento de los órganos jurisdiccionales.

Se busca saber cómo la usabilidad del aplicativo “El juez te escucha” ha ayudado al ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su comunicación con el juzgado y a la organización de los nuevos procesos internos del equipo del juzgado.

1. ¿Tiene noticias usted acerca de dificultades que hayan tenido los ciudadanos para usar el aplicativo “El juez te escucha”?
2. ¿Conoce usted de algunas dificultades que hayan tenido los miembros del equipo del juzgado para usar el aplicativo “El juez te escucha”?
3. El juez del despacho, para el trabajo del equipo, incorporó el aplicativo “Slack”. Coméntenos acerca de su experiencia con el aplicativo “Slack” ¿tuvo usted problemas para usarlo?

CUARTA PARTE: ACCESIBILIDAD

La accesibilidad es la posibilidad que tienen los ciudadanos de utilizar herramientas digitales y de interactuar con otras personas a través de estas. El acceso de una persona o de una población al empleo de herramientas digitales dependerá de la

electrificación de su área, de la existencia del servicio de internet, de la contratación de datos, de la existencia de una suficiente infraestructura digital y de la superación de brechas tecnológicas o sociales. La accesibilidad de los ciudadanos a las herramientas del Poder Judicial es importante porque solo accediendo a éstas, pueden ejercer sus derechos de acceso a la información, de transparencia en el actuar de los órganos jurisdiccionales en los procesos en los que son parte, así como de predictibilidad del comportamiento de tales órganos.

Se busca saber cómo la accesibilidad del aplicativo “El juez te escucha” ha ayudado al ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su comunicación con el juzgado y a la organización de los nuevos procesos internos del equipo del juzgado.

1. ¿Sabe Ud. cómo o a través de qué dispositivos los ciudadanos accedían al aplicativo “El juez te escucha”?
2. ¿Qué problemas han existido los miembros del juzgado para acceder al aplicativo “El juez te escucha” ?, ¿ha habido problemas con las computadoras asignadas al juzgado?, ¿ha sido necesario utilizar otros dispositivos digitales para ingresar a dicho aplicativo?
3. Por su posición en el equipo, Ud. accedía a la información del aplicativo “El juez te escucha” a través del aplicativo Slack. ¿Qué puede comentarnos acerca de dicha experiencia?

QUINTA PARTE: DISEÑO

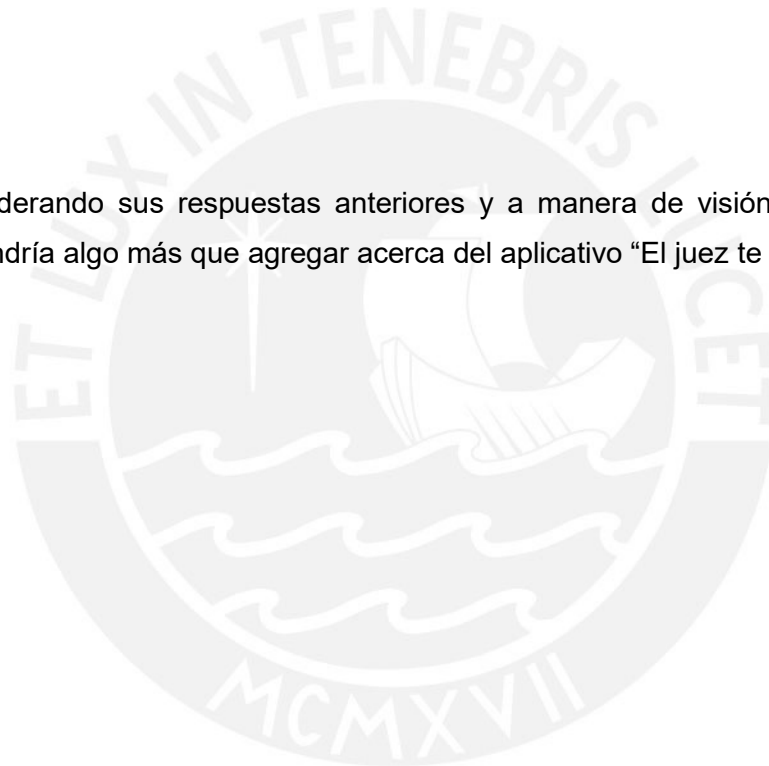
El diseño de una herramienta digital consiste en la capacidad de encontrar toda la información para utilizar una herramienta digital o tecnología de la información en la misma herramienta (en sus características: las palabras que usa, el orden de sus elementos, las formas de estos, sus colores, su señalética, los flujos o secuencias). El diseño de las herramientas judiciales debe permitir a los ciudadanos ejercer sus derechos de acceso a la información que requieran, de transparencia de los órganos jurisdiccionales y de predictibilidad de los actos de estos.

Se busca saber cómo el diseño del aplicativo “El juez te escucha” ha ayudado al ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su comunicación con el juzgado y a la organización de los nuevos procesos internos del equipo del juzgado.

1. ¿Sabe Ud. si el estilo gráfico de la interfaz del aplicativo “El juez te escucha” ayuda a los ciudadanos a formular sus pedidos ante el juzgado?, ¿conoce alguna dificultad que éstos hayan tenido con dicha interfaz?
2. ¿Sabe Ud. cómo el estilo gráfico utilizado en la interfaz del aplicativo “El juez te escucha” ayuda a los miembros del equipo del juzgado a participar en la atención a los pedidos de los ciudadanos?, ¿sabe de alguna dificultad que el equipo haya tenido con dicha interfaz?
3. Sabemos que, dentro del trabajo del equipo, Ud. recibía información a través del aplicativo “Slack”. Cuéntenos acerca de su experiencia con el diseño de la interfaz de dicho aplicativo “Slack”. ¿Tuvo algún problema?, ¿qué elemento le agregaría o le quitaría?

.....

1. Considerando sus respuestas anteriores y a manera de visión general o de reflexión ¿tendría algo más que agregar acerca del aplicativo “El juez te escucha”?



PREGUNTAS PARA ENTREVISTAS

Cuestionario semiestructurado, con repreguntas.

PERSONAS A ENTREVISTAR: “Cristina”

RELACIÓN CON LA INVESTIGACIÓN:

La entrevistada se relaciona con el objetivo principal, pues como parte de su trabajo sabe del empleo que han hecho los ciudadanos del aplicativo “El juez te escucha” y han participado en las actividades que sirvieron para dar respuesta final a los pedidos de los ciudadanos.

La entrevistada se relaciona con el segundo objetivo secundario, pues ha visto cómo el empleo del aplicativo “El juez te escucha” ha cambiado la organización y los procesos internos de su trabajo en el juzgado.

La entrevistada será identificada por su segundo prenombre (emplea usualmente el primero) y se le indicará el periodo objeto de investigación (entre marzo del 2021 y agosto del 2022).

PRIMERA PARTE: PERSONAS

Se busca saber la posición de los entrevistados (miembros del equipo del juzgado) ante la aplicación “El juez te escucha”, frente a los ciudadanos y cómo estos han ejercido sus derechos a través de dicha aplicación.

1. Luego de implementado el aplicativo “El juez te escucha” ¿cuál fue su participación en el funcionamiento de éste?
2. Durante el mismo periodo de investigación, ¿cómo participaba Usted en la comunicación del juzgado con los ciudadanos?
3. ¿Qué pedidos realizaban los ciudadanos a través del aplicativo “El juez te escucha”?
4. ¿Qué cosas cambiaron en la comunicación con los ciudadanos a partir de la implementación del aplicativo “El juez te escucha”?

SEGUNDA PARTE: APLICATIVO EJTE

Se busca saber cuáles han sido las novedades que la implementación del aplicativo “El juez te escucha” ha deparado en el trabajo del equipo del juzgado y en los procesos internos de trabajo.

1. En los meses anteriores al periodo de investigación ¿cuáles eran sus funciones respecto de los ciudadanos usuarios del juzgado?
2. ¿Cómo modificó su trabajo la implementación del aplicativo “El juez te escucha”?
3. ¿Qué cambios introdujo en el trabajo del equipo del juzgado la implementación del aplicativo “El juez te escucha”?
4. Indique Usted tareas o actividades que se dejaron de realizar con la implementación del aplicativo “El juez te escucha” y otras que empezaron a efectuarse a partir de dicha implementación.

TERCERA PARTE: USABILIDAD

La usabilidad es la capacidad de utilizar de manera directa y eficaz las herramientas digitales o tecnologías de la información y comunicación. La usabilidad de una herramienta es el cumplimiento de sus fines frente a las necesidades y expectativas de la población, es la atención efectiva de estas a través de la herramienta digital. La usabilidad de las herramientas empleadas por el Poder Judicial importa el ejercicio por los ciudadanos de sus derechos de acceso a la información, de transparencia respecto a las normales funciones del Poder Judicial en los procesos de los que son parte, así como de predictibilidad en el comportamiento de los órganos jurisdiccionales.

Se busca saber cómo la usabilidad del aplicativo “El juez te escucha” ha ayudado al ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su comunicación con el juzgado y a la organización de los nuevos procesos internos del equipo del juzgado.

1. ¿Tiene noticias usted acerca de dificultades que hayan tenido los ciudadanos para usar el aplicativo “El juez te escucha”?
2. ¿Conoce usted de algunas dificultades que hayan tenido los miembros del equipo del juzgado para usar el aplicativo “El juez te escucha”?
3. El juez del despacho, para el trabajo del equipo, incorporó el aplicativo “Slack”. Coméntenos acerca de su experiencia con el aplicativo “Slack” ¿tuvo usted problemas para usarlo?

CUARTA PARTE: ACCESIBILIDAD

La accesibilidad es la posibilidad que tienen los ciudadanos de utilizar herramientas digitales y de interactuar con otras personas a través de estas. El acceso de una persona o de una población al empleo de herramientas digitales dependerá de la

electrificación de su área, de la existencia del servicio de internet, de la contratación de datos, de la existencia de una suficiente infraestructura digital y de la superación de brechas tecnológicas o sociales. La accesibilidad de los ciudadanos a las herramientas del Poder Judicial es importante porque solo accediendo a éstas, pueden ejercer sus derechos de acceso a la información, de transparencia en el actuar de los órganos jurisdiccionales en los procesos en los que son parte, así como de predictibilidad del comportamiento de tales órganos.

Se busca saber cómo la accesibilidad del aplicativo “El juez te escucha” ha ayudado al ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su comunicación con el juzgado y a la organización de los nuevos procesos internos del equipo del juzgado.

1. ¿Sabe Ud. cómo o a través de qué dispositivos los ciudadanos accedían al aplicativo “El juez te escucha”?
2. ¿Qué problemas han existido los miembros del juzgado para acceder al aplicativo “El juez te escucha” ?, ¿ha habido problemas con las computadoras asignadas al juzgado?, ¿ha sido necesario utilizar otros dispositivos digitales para ingresar a dicho aplicativo?
3. Por su posición en el equipo, Ud. accedía a la información del aplicativo “El juez te escucha” a través del aplicativo Slack. ¿Qué puede comentarnos acerca de dicha experiencia?

QUINTA PARTE: DISEÑO

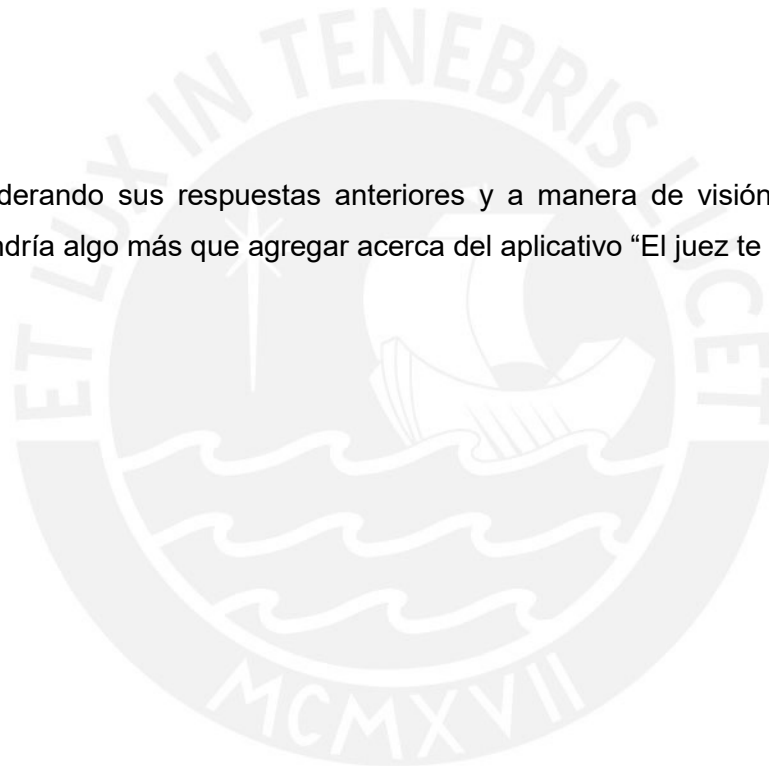
El diseño de una herramienta digital consiste en la capacidad de encontrar toda la información para utilizar una herramienta digital o tecnología de la información en la misma herramienta (en sus características: las palabras que usa, el orden de sus elementos, las formas de estos, sus colores, su señalética, los flujos o secuencias). El diseño de las herramientas judiciales debe permitir a los ciudadanos ejercer sus derechos de acceso a la información que requieran, de transparencia de los órganos jurisdiccionales y de predictibilidad de los actos de estos.

Se busca saber cómo el diseño del aplicativo “El juez te escucha” ha ayudado al ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su comunicación con el juzgado y a la organización de los nuevos procesos internos del equipo del juzgado.

1. ¿Sabe Ud. si el estilo gráfico de la interfaz del aplicativo “El juez te escucha” ayuda a los ciudadanos a formular sus pedidos ante el juzgado?, ¿conoce alguna dificultad que éstos hayan tenido con dicha interfaz?
2. ¿Sabe Ud. cómo el estilo gráfico utilizado en la interfaz del aplicativo “El juez te escucha” ayuda a los miembros del equipo del juzgado a participar en la atención a los pedidos de los ciudadanos?, ¿sabe de alguna dificultad que el equipo haya tenido con dicha interfaz?
3. Sabemos que, dentro del trabajo del equipo, Ud. recibía información a través del aplicativo “Slack”. Cuéntenos acerca de su experiencia con el diseño de la interfaz de dicho aplicativo “Slack”. ¿Tuvo algún problema?, ¿qué elemento le agregaría o le quitaría?

.....

1. Considerando sus respuestas anteriores y a manera de visión general o de reflexión ¿tendría algo más que agregar acerca del aplicativo “El juez te escucha”?



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ENTREVISTAS PARA PARTICIPANTES

Estimado/a participante:

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por Javier Eduardo Jiménez Vivas, estudiante de la Maestría en Comunicaciones de la Escuela de Postgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesorada por la docente Yolanda Rodríguez González. La investigación, denominada “El aplicativo digital ‘El juez te escucha’ y el ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su comunicación con el Poder Judicial”, tiene como propósito, a partir del caso del Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho, analizar los aportes del aplicativo digital ‘El juez te escucha’ (EJTE) al ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su comunicación con el Poder Judicial. Se le ha contactado a usted en calidad de entrevistado/a.

Si usted accede a participar en esta entrevista, se le solicitará responder diversas preguntas sobre el tema antes mencionado, lo que tomará aproximadamente entre 25 y 35 minutos. La información obtenida será únicamente utilizada para la elaboración de una tesis. A fin de poder registrar apropiadamente la información, se solicita su autorización para grabar la conversación. La grabación y las notas de las entrevistas serán almacenadas únicamente por el investigador en su computadora personal protegida mediante contraseña por un periodo de tres años, luego de haber publicado la investigación, y solamente él y su asesora tendrán acceso a la misma. Al finalizar este periodo, la información será borrada.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria. Usted puede interrumpir la misma en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Se considera que este estudio implica un riesgo mínimo para usted. Además, si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente, a fin de clarificarla oportunamente. Al concluir la investigación, en el correo electrónico o medio de contacto que le solicitaremos, le enviaremos un archivo que le permita conocer los resultados del estudio realizada.

En caso de tener alguna duda sobre la investigación, puede comunicarse al correo electrónico de la docente asesora: rodriguez.y@pucp.edu.pe. Además, si tiene alguna consulta sobre aspectos de ética de la investigación, puede comunicarse con el Comité

PREGUNTAS PARA ENCUESTA

Cuestionario estructurado, sin repreguntas.

PERSONAS A ENCUESTAR:

Ciudadanos usuarios de los servicios del Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho.

RELACIÓN CON LA INVESTIGACIÓN:

Los ciudadanos se relacionan con el objetivo principal, pues se han comunicado con el juzgado utilizando el aplicativo “El juez te escucha” durante el periodo de la investigación. A todas se le indicará el periodo objeto de investigación (entre marzo del 2021 y agosto del 2022). También se relacionan con el primer objetivo secundario, pues han ejercido sus derechos de acceso a la información, predictibilidad y transparencia mediante el aplicativo “El juez te escucha” durante el mismo periodo.

PRIMERA PARTE: LAS PERSONAS

Se busca saber quiénes son los ciudadanos que se han comunicado con el juzgado mediante el aplicativo “El juez te escucha” (edades, géneros, abogados o partes procesales, si domicilian en el distrito de San Juan de Lurigancho o no).

1. Nombre
2. Correo Electrónico
3. Edad
 - 18-29 años
 - 30-39 años
 - 40-49 años
 - 50-59 años
 - 60 o más años.
4. ¿Ud. ha utilizado el aplicativo “El juez te escucha” para comunicarse con el Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho?

Si

No

5. ¿En qué condición utilizó el aplicativo “El juez te escucha” ante el Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho?
 - Abogada o abogado
 - Ayudante de la abogada o abogado
 - Demandante
 - Demandado
 - Familiar del demandante o demandado
6. ¿Cuál es su género?
 - Femenino
 - Masculino
 - Otro.
7. ¿Dónde domicilia?
 - En el distrito de San Juan de Lurigancho
 - En otro distrito del territorio de la Corte Superior de Lima Este.
 - En otro distrito de Lima Metropolitana
 - En un distrito fuera de Lima Metropolitana

SEGUNDA PARTE: JUZGADO, DISPOSITIVO Y APLICACIONES

Se busca saber qué esperan las personas de su comunicación con el juzgado, cuáles son las necesidades de comunicación de dichas personas, si están o no familiarizados con los teléfonos inteligentes y con las aplicaciones digitales.

JUZGADO, DISPOSITIVOS Y APLICACIONES

8. ¿Qué es lo principal que el juez y el juzgado pueden hacer por Usted?
 - Escuchar sus pedidos
 - Atender sus pedidos
 - Impulsar su expediente
 - Mantener la comunicación
9. ¿Qué espera Ud. cuando se comunica con el juzgado mediante el aplicativo “El juez te escucha”?
 - Que se programe la atención a sus pedidos
 - Que se atiendan sus pedidos

Que su expediente avance
Entrevistarse con el juez

10. En cuanto a los teléfonos inteligentes, ¿para qué Ud. los emplea mayormente?:
Para realizar y recibir llamadas y mensajes
Para navegar en internet
Para acceder a aplicaciones
Para tomar fotografías.
11. Respecto al empleo de aplicaciones web:
Ud. no las emplea.
Ud. emplea sólo las más importantes.
Ud. las emplea frecuentemente.
Ud. las emplea casi para todo.
12. ¿Desde qué dispositivo electrónico ingresa Ud. al aplicativo “El juez te escucha”?
Desde su celular
Desde su tableta
Desde su laptop
Desde su computadora
Ud. no ingresa al aplicativo “El juez te escucha”

TERCERA PARTE: USABILIDAD, ACCESIBILIDAD Y DISEÑO

Se busca saber cómo la usabilidad del aplicativo “El juez te escucha”, la accesibilidad de los ciudadanos a ésta, así como el diseño de dicha herramienta han ayudado al ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su comunicación con el Tercer Juzgado Civil de San Juan de Lurigancho.

SOBRE EL APLICATIVO “EL JUEZ TE ESCUCHA”

13. ¿Qué problemas tiene Usted en el uso del aplicativo “El juez te escucha”?
- No sé cómo usarlo.
Ingreso al aplicativo, escribo un pedido, pero no logro enviarlo.
Me confunden las cuatro opciones de mensaje.
No tengo problemas.

14. ¿Qué problemas tiene Usted para acceder al aplicativo “El juez te escucha”?

Falta de un dispositivo electrónico (celular, laptop, etc.)

Falta de electricidad

Falta de datos móviles

Mala señal de internet.

No tengo problemas.

15. La presentación, las formas, los colores y el orden de los elementos del aplicativo “El juez te escucha” ¿le han ayudado a usarlo ante el juzgado?

Han sido importantísimos.

Me han ayudado mucho

Me han ayudado poco

No me han ayudado

16. A partir de sus respuestas anteriores, considera Usted que utilizar el aplicativo “El juez te escucha”:

Es mejor que realizar pedidos presencialmente.

Los pedidos presenciales son mejores.

Es una opción igualmente útil.

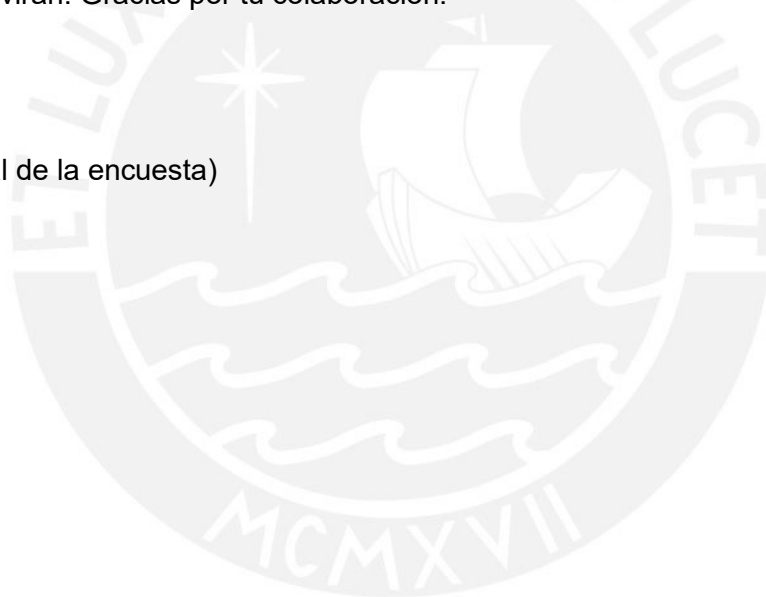
Prefiero no utilizarlo.

PROTOCOLO PARA ENCUESTA SOBRE EL APLICATIVO DIGITAL

“EL JUEZ TE ESCUCHA”

Estamos investigando el aplicativo digital “EL JUEZ TE ESCUCHA”. En la Pontificia Universidad Católica del Perú (para una tesis en la Maestría en Comunicaciones) queremos saber más sobre la relación del aplicativo con los derechos de los ciudadanos como tú, por ello necesitamos tu apoyo. Sólo te tomará 3 minutos ayudarnos. Tu participación es voluntaria, no te generará perjuicio y la autorizas con tu nombre y correo electrónico. Ambos datos no serán informados a terceros y se conservarán sólo durante dos años luego de culminada la investigación. No hay respuesta correcta o incorrecta, todas nos servirán. Gracias por tu colaboración.

(párrafo inicial de la encuesta)



ESTRUCTURA DEL DIARIO DE CAMPO

1. Criterio temporal
 - 1.1 Días de la semana
 - 1.2 Semana
2. Criterio conceptual
 - 2.1 Categorías de pedidos
 - Advertencia de vicios procesales
 - Demora en calificación de demanda
 - Demora de sentencia
 - Demora en elevación de expedientes
 - 2.2 Forma de atención
 - Escrita
 - Presencial
 - 2.3 Horario de atención
 - Mañana
 - Tarde
 - 2.4 El equipo del juzgado
 - El juez
 - "Julio"
 - "Alberto"
 - "Cristina"
 - 2.5 Notas adicionales

EL APLICATIVO "SLACK"

Figura N° 35: Canales de comunicación interna con el equipo del juzgado.



Figura N° 36: Distribución de pedidos. Envíos a un secretario.

