



—DOSSIER—

Humanizar la justicia digital: desafíos y avances en la provincia de Buenos Aires

Humanizing Digital Justice: Challenges and Advancements in the Province of Buenos Aires

Nadia Yanil Genzelis

Profesora titular asociada de la materia Derecho Procesal Civil y Comercial, en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Católica de La Plata.

Recepción: 15/5/2025 | Aprobación: 1/6/2025

*«Si lo podemos imaginar, lo podemos hacer»
Toribio (2005, p. 146)*

Resumen

Este trabajo reflexiona sobre los desafíos y avances de la justicia digital en la provincia de Buenos Aires, destacando la incorporación de tecnologías como herramientas para mejorar el acceso a la justicia. Subraya la necesidad de un enfoque centrado en la persona, que respete la dignidad y los derechos humanos, sin excluir a sectores vulnerables. La digitalización debe ser un medio para humanizar el proceso judicial, no un obstáculo. La transformación tecnológica exige creatividad, formación jurídica y sensibilidad social.

Palabras claves: justicia digital; acceso a la justicia; derechos humanos; TIC; inclusión.

Abstract

This paper reflects on the challenges and progress of digital justice in Buenos Aires Province, emphasizing the integration of technology as a tool to improve access to justice. It highlights the need for a human-centered approach that respects dignity and human rights, without excluding vulnerable groups. Digitalization must be a means to humanize the judicial process, not a barrier. Technological transformation requires creativity, legal training, and social sensitivity.

Keywords: digital justice; access to justice; human rights; ICTs; inclusion.

Introducción

Reflexionar sobre la implementación de tecnologías en el ámbito judicial no puede desligarse del imperativo ético que atraviesa al derecho en general: la justicia debe ser inclusiva. En palabras de Amartya Sen (2010):

¿Puede haber una satisfactoria comprensión de la ética en general y de la justicia en particular que confine su atención a algunas personas y no a otras, con la presunción, así sea implícita, de que algunas personas son relevantes y otras no? (p. 146)

El desarrollo de herramientas tecnológicas, la incorporación de las TIC y los cambios organizacionales en el ámbito judicial deben ser pensados en clave de mayor acceso a la justicia y en función de la comunidad toda, no para el segmento mayormente favorecido por posibilidades socioeconómicas.

1. Del expediente analógico al electrónico: un cambio necesario

En Argentina, los cambios tecnológicos en el Poder Judicial se aceleraron a partir del año 2020 con la pandemia de COVID-19. Sin embargo, no se trata de un fenómeno aislado. La reforma constitucional de 1994, con la incorporación de tratados internacionales de derechos humanos, y la posterior reforma del Código Civil y Comercial, sentaron las bases para una mayor expansión de derechos y la revalorización del acceso a la justicia.

En la provincia de Buenos Aires el Poder Judicial viene trabajando hace más de una década en la consolidación de las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas al servicio judicial (Trabuco & Sucunza, 2020). Así, comenzaron a dictarse distintas acordadas que impulsaron la incorporación progresiva y uso de tecnologías en los procesos judiciales. El tránsito del expediente analógico al electrónico no fue proceso inmediato ni sencillo: implicó superar barreras culturales y organizacionales anquilosadas y arraigadas.

Tradicionalmente, la justicia argentina se caracterizó por procesos judiciales lentos, en los que la validez y calidad jurídica de una sentencia parecía radicar en su elaboración pausada. Esa percepción se tradujo en una justicia formalmente garantista, pero materialmente ineficaz. En el caso *Fornerón e hija vs. Argentina* (2012), la Corte Interamericana de Derechos Humanos advirtió que la demora en los procesos judiciales puede tener consecuencias irreversibles en los derechos fundamentales de las personas. La pandemia obligó a repensar el rol de los tribunales para brindar respuestas oportunas y eficaces; reinterpretando principios procesales y haciendo uso de medios tecnológicos para garantizar la tutela judicial efectiva.

2. La transformación digital: ventajas y desafíos

El expediente electrónico permitió automatizar gran parte de los despachos, optimizar recursos materiales e infraestructurales, eliminar tiempos muertos y facilitar la transparencia en los procesos. También supuso un rediseño del proceso judicial, flexibilizando principios clásicos, como el dispositivo, frente a una mayor oficiosidad judicial. El proceso fue instrumentado mediante una serie de leyes y resoluciones dictadas por la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, las cuales establecieron lineamientos normativos para la incorporación de herramientas tecnológicas en el ámbito procesal. Entre las medidas dispuestas se destacan la habilitación de notificaciones a través de servicios de mensajería instantánea, firma digital, a través de la Ley 13.666 del año 2007, la creación del Registro de Domicilios Electrónicos, la implementación del expediente electrónico y la regulación de audiencias virtuales, las audiencias videograbadas, entre otras.

Somos conscientes de que el desafío y la sostenibilidad de mejoras en la prestación del servicio no es tarea fácil en el ámbito público y en contextos normales; extremos que resultan agigantados en situación de emergencia por pandemia. Vencer los inhibidores estructurales y emergentes es una tarea diaria, sin embargo, somos igualmente conscientes que el valor y recompensa para la sociedad de una Administración de Justicia más eficaz, es también un deber trascendente para garantizar la paz social (Cerezo, 2020).

Por ejemplo, en muchas jurisdicciones, los jueces comenzaron a estructurar el proceso desde el primer despacho, elaborando una hoja de ruta con los actos necesarios para llegar a la sentencia, acortando la duración innecesaria del proceso. Esta concentración y economía de actos procesales simplificó etapas, redujo demoras y aumentó la eficiencia del sistema.

Sin embargo, no se trata solo de innovar con herramientas técnicas. La transformación digital requiere que la innovación genere un aporte de valor impacte en una mejora tangible, exige creatividad, formación técnica jurídica y sensibilidad social. Muchos operadores jurídicos debieron adaptarse a nuevas formas de trabajo, a veces enfrentando resistencia o incertidumbre por lo nuevo y desconocido.

3. Justicia y vulnerabilidad: no dejar a nadie atrás

Uno de los mayores desafíos del proceso de digitalización radica en su implementación en contextos de vulnerabilidad ya que las tecnologías deben ser un medio para garantizar la justicia, nunca un fin en sí mismo. Esto es especialmente relevante si se consideran las brechas tecnológicas y culturales que persisten en el país.

Adultos mayores, habitantes de zonas rurales, personas de escasos recursos e instrucción o víctimas de violencia intrafamiliar y de género carecen de habilidades o equipamiento para el debido acceso a los recursos dispuestos por la justicia, como conocer el sistema de notificaciones electrónicas o interactuar con sistemas digitales. No basta entonces con que el expediente electrónico exista: debe ser accesible, comprensible y adecuado para todos los usuarios del sistema.

En ese sentido, si bien la Suprema Corte de la Provincia de Buenos Aires ha incorporado mecanismos como la firma digital, las notificaciones electrónicas (Ac. 4013 -t.o. Ac. 4039- y 4040), el registro de domicilios electrónicos (Ac. 3989, año 2020) y el uso de códigos QR, también ha mantenido ciertas instancias analógicas para no excluir a quienes aún no pueden adaptarse o pueden acceder al uso de estas herramientas.

4. Flexibilización de principios y modernización del proceso

La incorporación de las TIC implicó, además, una reformulación del modo en que se entienden y aplican los principios procesales. La estructura rígida del debido proceso debió ser flexibilizada para asegurar la tutela judicial efectiva en tiempo y forma.

Lejos de significar una renuncia a las garantías procesales, esto supuso una actualización de su contenido: garantizar el derecho a una justicia rápida, accesible, transparente y de calidad.

En ese marco, adquiere relevancia la figura del juez director, concebido como la autoridad rectora dentro del proceso, que se sitúa por encima de las partes y asume no solo facultades, sino verdaderos poderes-deberes. Esta configuración le otorga un rol preponderante también en la determinación e interpretación de las formas del proceso, como consecuencia de los principios y deberes genéricos que habilitan su actuación. Las formas ya no son impuestas de manera rígida por el legislador, sino que dejan un margen considerable para conducir el proceso tanto para el órgano jurisdiccional como para las partes, promoviendo una mayor adaptabilidad y eficacia (Berizonce, 1980).

Esta transformación ha sido trabajada en profundidad abordando la necesidad de rediseñar los procesos para mejorar el rendimiento del sistema judicial, reducir costos y aumentar la eficiencia. La reingeniería implica salir de los parámetros, dejar el concepto de siempre se hizo así.

En este proceso de modernización, también es necesario advertir los riesgos que conlleva una excesiva tecnologización de la justicia. La sustitución de instancias presenciales por plataformas virtuales, el uso de algoritmos en la toma de decisiones y la automatización de trámites pueden generar una sensación de distancia, frialdad e incompreensión por parte del ciudadano. La justicia, en tanto valor humano, no puede

reducirse a un conjunto de operaciones técnicas. El contacto humano, la empatía del juzgador, la posibilidad de ser escuchado con atención en una audiencia presencial son elementos insustituibles para que el justiciable sienta que ha sido tratado con dignidad. Por ello, todo avance debe evaluarse no solo por su eficiencia, sino también por su capacidad para preservar la dimensión humana del proceso judicial. Una justicia tecnológicamente avanzada pero emocionalmente distante corre el riesgo de volverse ininteligible e injusta para quienes más la necesitan.

Conclusión: hacia una justicia imaginada y posible

La justicia digital, bien entendida, no es solo un avance técnico. Es una apuesta por una justicia más humana, más cercana y más eficaz. Las TIC deben ser herramientas al servicio de los derechos, no instrumentos de exclusión.

Flexibilizar los procesos sin renunciar a las garantías, garantizar el acceso sin importar la ubicación geográfica o la edad del usuario, y devolver la confianza al justiciable: estos son los desafíos del presente.

La tecnologización del sistema judicial tiene como desafío principal consolidar un proceso judicial eficiente y eficaz, en el cual la tecnología no solo agilice trámites, sino que también mejore sustancialmente la calidad de la gestión judicial. Para ello, su implementación debe llevarse a cabo con un enfoque centrado en la persona, respetando los derechos humanos y las garantías judiciales, y con un abordaje interdisciplinario que permita recuperar y fortalecer la confianza social en la justicia.

Además, resulta indispensable una regulación normativa adecuada de las nuevas realidades tecnológicas, así como la capacitación permanente de todos los operadores judiciales, con el objetivo de garantizar un servicio de justicia orientado por los principios de justicia y libertad.

La justicia, como pilar esencial del Estado de derecho, tiene la responsabilidad de garantizar no solo el acceso formal al sistema judicial, sino también una respuesta efectiva, humana y oportuna a las personas que acuden a él en busca de protección. En este sentido, los derechos humanos deben constituir el eje rector de toda política judicial, orientando las decisiones hacia el respeto de la dignidad, la igualdad y la inclusión. Fortalecer la gestión judicial no es solo una cuestión técnica, sino también un imperativo ético que compromete a todos los operadores del sistema. Porque detrás de cada expediente hay una vida, una historia, un derecho vulnerado que espera reparación. Por eso, los invito a imaginar, a ser creativos para brindar un servicio de justicia eficiente, eficaz y de calidad con objetivo en la tutela judicial efectiva.

Bibliografía

Ac. 4013 —t.o. Ac. 4039— y 4040.

Ac. 3989, año 2020.

Berizonce, R. (1980). Las formas de los actos procesales: Sistemas. En Morello, Berizonce, Condorelli, Martinez, Barrios, Garrote, Giovannoni, Garcia, *Estudios de Nulidades Procesales*. Ed. Hammurabi.

Bertrand R. (2010). *Education and the Social Order*. Routledge.

Cerezo, M. (2020). La gestión de calidad en el contexto de pandemia. Ponencia presentada en el Congreso Virtual Internacional “Buenas Prácticas en los Poderes Judiciales”, julio de 2020 organizado por la Subsecretario Administrativo de la Corte de Justicia de San Juan.

Ley Nacional de Firma Digital N° 13.666 (2007).
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/provincial/ley-13666-123456789-0abc-defg-666-3100bvorpyel>

Toribio Sosa, E. (2010). *Reingeniería procesal*. L. E. P.

Trabuco, N. y Sucunza, M. (2020). El Poder Judicial de la Provincia de Buenos Aires y las TICS. AR/DOC/2032/2020, *Sup. Gestión Judicial* 2020 (julio), 29/07/2020. Ed. Thomson Reuters.