

# Las TICs y el Rol de la Justicia en Latinoamérica

Analia Aspis\*

Instituto Sueco de Derecho e Informática  
Universidad de Estocolmo, Suecia.

*“El presente trabajo tiene por finalidad ahondar en la reflexión sobre el debate que suscita la sociedad del conocimiento, y su vinculación con el sistema judicial contemporáneo. La misma intentará presentar un análisis sobre la posibilidad de cambio de paradigma que la justicia mundial, y específicamente la latinoamericana, se encuentra atravesando, las posibilidades de desarrollo, los límites estructurales, y las nuevas formas de ejercer la función jurisdiccional y de resolución de conflictos, mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación”.*

## Primera Parte

### El Cambio de Paradigma de la Justicia y las TICs en la Sociedad del Conocimiento

Hoy en día, son indiscutibles los beneficios que la sociedad contemporánea ha recibido de la tecnología. Lo afirmado anteriormente, queda claramente demostrado en las diferentes ramas científicas de la sociedad, donde ahora sería impensable una aplicación y desarrollo apropiado de las mismas sin la ayuda de los avances informáticos.

En tal sentido, organizaciones como la Comisión Económica para América Latina (CEPAL), centran su atención, en el efecto determinante que las TICs han tenido en el proceso de globalización que hoy está viviendo nuestro planeta.

El mundo de hoy está marcado por lo que se conoce como el proceso de globalización y aunque no se trata de un proceso nuevo, los drásticos cambios en los espacios y tiempos generados por la revolución de las comunicaciones y la información le han dado nuevas dimensiones, que representan transformaciones cualitativas con respecto al pasado. Es así como dicho panorama de influencia de la informática no ha escapado al ámbito judicial, llevándolo a replantear el ejercicio de la función de justicia ante la nueva realidad de la era digital.

Demuestra la experiencia internacional que la introducción de las TICs en la administración

de la justicia aporta posibles soluciones mejorando su funcionamiento contribuyendo a la racionalización de los procedimientos, y a la disminución de los costes. Pero como todo cambio del status quo genera, al mismo tiempo, expectativas, cuestionamientos e incertidumbre.

Uno de los cambios de paradigma ha sido el replanteo terminológico, surgiendo de esta manera la necesidad de nuevas expresiones del cambio, como el neologismo e-Justicia, el cual hace referencia a la justicia en la Sociedad del Conocimiento. El mismo debe su origen como un principio de respuesta a la triple necesidad de mejorar el acceso a la justicia, la cooperación entre autoridades judiciales y la eficacia de la propia justicia. El concepto engloba una extraordinaria cantidad de soluciones tecnológicas usadas en el ámbito judicial, desde una simple agenda electrónica hasta complejos sistemas de gestión y control de informaciones judiciales, pretendiendo de esta forma este modelo de justicia abarcar y manejar de manera integral todo el tema de las TIC aplicadas a la justicia en el Ciberespacio, garantizando de esta forma una administración de justicia al servicio de los ciudadanos y ciudadanas.

Cabe señalar, que en el ámbito comunitario, los ministros de Justicia de los países miembros de la Unión Europea (UE) han valorado recientemente los avances que se han alcanzado en el ámbito de la e-Justicia. Por el momento, se está prestando mucha atención al reconocimiento mutuo de

\* De nacionalidad Argentina. Abogada (Universidad de Buenos Aires). MBA en Derecho, Criminalidad y Seguridad de Nuevas Tecnologías (Universidad de Lausanne, Suiza). Investigadora del Instituto Sueco de Derecho e Informática (Universidad de Estocolmo, Suecia). Docente del Máster en Derecho de Nuevas Tecnologías (Suecia). Disertante nacional e internacional sobre la temática TICs. Profesora visitante en la PUCP, durante semestre 2010-1. Contacto: anaspis@yahoo.com

decisiones en el ámbito penal. A partir de diciembre de 2009, comenzó el funcionamiento del portal E-Justice, a través del cual se puede acceder a los distintos servicios, nacionales y comunitarios, siendo la videoconferencia, una de las prioridades del proyecto.

El funcionamiento de la e-Justicia “La justicia electrónica” comprende las transacciones del sector judicial que pretenden agilizar procesos por medio de la reducción de tiempos y de costos y utilizando las nuevas tecnologías y otros medios electrónicos más tradicionales ya sean éstos teléfono, fax, Internet, el télex, EDI, entre otros. La utilización de estas tecnologías reduce la burocratización que enferma los procesos de los tribunales, tanto latinoamericanos como europeos.

Es así como en los últimos veinte años se ha venido gestando, principalmente en Europa, pero últimamente en Latinoamérica una profunda reforma judicial que va acompañada del apoyo de las TICs que incluye el uso de computadoras, el uso de videoconferencias para declaración de testigos ubicados en otras zonas ajenas a la jurisdicción del tribunal, etc., por lo que el apoyo de las TICs ha influido positivamente en estos procesos de reforma y modernización.

Según los expertos en la materia, las nuevas tecnologías son condición imprescindible, pero no suficiente, para la enorme labor que supone agilizar la justicia. Si bien una administración judicial en la que todos los expedientes se vean desplazados por archivos digitales, en la que cualquier ciudadano o empresa pueda presentar una demanda por vía telemática y en la que la coordinación de medios electrónicos sea plena en todo el territorio, constituye un objetivo imprescindible para modernizar la justicia, dicha reforma no resulta automática, puesto que, no sólo requiere un cambio en materia de modernización tecnológico, pero más aún un cambio mucho más profundo a nivel cultural. Este cambio cultural se ve reflejado en la nueva forma de percibir la justicia a través de lo que ha sido llamado *Cibercultura Judicial*.

La cibercultura judicial puede ser definida como la nueva cultura judicial producida por el uso intensivo de las TIC en el sector justicia. La justicia en el nuevo paradigma tecnológico – o bien la tecnología en el nuevo paradigma de la justicia- ha creado sus propios espacios y desafíos. A pesar de que tradicionalmente la inversión tecnológica en este campo no ha ido al mismo ritmo que otros, esta tendencia ha ido cambiando en la última década y las inversiones son inmensas. Sin embargo, resulta preciso reconocer que la tecnología por sí sola no puede resolver todos los problemas que aquejan a la justicia, y que por tanto

la progresiva implantación de nuevas tecnologías en los juzgados y tribunales debe ir acompañada de otras medidas complementarias, como la promulgación de una ley de modernización que obligue al personal y los profesionales de la justicia a utilizar medios telemáticos.

Dicha promulgación de tales medios resulta necesaria como elemento exógeno capaz de impulsar de un modo rupturista el proceso de modernización judicial. Como ejemplos pueden citarse la interoperabilidad entre los sistemas tecnológicos; la colegiación de esfuerzos por parte de las distintas administraciones e instituciones judiciales y abordaje de un proceso de gestión del cambio en materia de recursos humanos. Lo antedicho resume la necesidad de cambio o alternativa que ya se está gestando en varios países tanto latinoamericanos como europeos, y que posteriormente se harán referencia en el presente trabajo de paradigma en lo organizativo.

### ***La Inserción de los Funcionarios de Justicia en el Nuevo Paradigma***

Así como a principios del siglo XX se superó el puro procedimentalismo y devino el nacimiento de la ciencia procesal, a principios del siglo XXI, concurren las condiciones como para asistir al alumbramiento de la eficiencia procesal; es decir, a la encarnación o materialización, gracias a la simbiosis entre el derecho procesal, ciencias sociales afines y tecnología- de los principios y conceptos tan finamente desarrollados por años pero tan pocas veces plasmados en la indócil realidad.

El antiguo paradigma indicaba la continuidad de sistemas o métodos de trabajo que prescindían de los aportes de disciplinas técnicas o científicas hoy sin duda afines. Teniendo en vista que la finalidad del servicio de justicia debe ser la máxima efectividad posible en la solución de conflictos (en tiempo, costo y calidad), debe repensarse la forma de construir el proceso. Ello importa una ardua tarea de mentalización y capacitación de los recursos humanos, y quizá de reasignación de funciones, roles y responsabilidades dentro de cada organización, en amplio y franco contraste con el sistema imperante. Es prioritario comprender cuáles son las metas que el servicio judicial está llamado a satisfacer – verdad, rapidez, justicia- a través de la tecnología para, desde allí, reorientar nuestros esfuerzos en una labor constante de superación personal y de mejoramiento de la realidad que nos circunda.

La utilización de tecnologías demasiado por encima del nivel cultural de los operadores jurídicos conducirá o al sub-uso de las mismas o

a la resistencia obstaculizando o retardando su asimilación. Vale la referencia del autor Sosa en la siguiente reflexión: *“Frente a alguna innovación aplicada al quehacer judicial una pregunta frecuente es si tal acción se encuentra permitida. Considero que el enfoque de la pregunta no es el correcto. Cabría inquirir en vez: ¿está prohibido?, pues si no lo está, si no se violenta palmariamente algún principio o norma jurídica vigente con perjuicio irreparable para los justiciables, y es útil para alcanzar el objetivo anhelado (eficiencia), no se advierte razón para repeler el cambio, a fortiori si consensuado entre los operadores jurídicos y destinatarios del servicio. Todo lo que no está jurídicamente prohibido está permitido: he allí el basamento legal para la libertad creativa que no tiene por qué ser ajena a la función judicial, a fortiori si contribuye a mejorar el servicio (art. 19 de la Constitución Nacional).”*

Como indica el autor, el riesgo es continuar pensando esta nueva realidad únicamente en función de paradigmas o esquemas mentales que respondan al pasado, cuando dicha tecnología todavía no existía. El reto es comenzar a concebir esquemas que permitan asimilar la nueva tecnología (y con ella sus ventajas en aras de la mayor eficiencia del servicio de justicia), aún dentro del derecho vigente.

**“Sin embargo, la tecnología por sí sola no puede sostener un cambio sin que tal proceso sea acompañado por una correcta formación de los funcionarios de justicia (...).”**

Ya se ha hecho referencia a la importancia y necesidad de la tecnología para la función judicial. Sin embargo, la tecnología por sí sola no puede sostener un cambio, sin que tal proceso sea acompañado por una correcta formación de los funcionarios de justicia, como operadores funcionales del cambio de paradigma.

El nuevo paradigma todavía demuestra sombras en tal sentido. A su vez, surge el interrogante sobre si los jueces argentinos están capacitados para resolver temas relacionados con tecnología. ¿Cuántos juzgados están preparados para afrontar un tipo de litigiosidad que está creciendo a un ritmo exponencial? Todos sabemos que sus señorías están obligados a abordar cuestiones complejas y muy distintas entre sí todos los días, ¿pero están preparados para enjuiciar este tipo de asuntos? En mi opinión personal, quizás parte de este nuevo paradigma de la justicia radique en plantearse la posibilidad de creación de órganos

jurisdiccionales especializados en materia informática o en conflictos derivados de su uso.

El enorme salto tecnológico que se ha dado en los últimos años en el manejo y uso de los sistemas de información ha impactado de un modo inocultable los viejos modelos y ha generado nuevas expectativas sobre la base de la información que debe tener una decisión para ser considerada como razonable y justificada. Es decir, que nos hallamos ante una organización necesariamente en transición donde el uso de la información deberá cumplir una triple función: por una parte, debe ayudar a esa transición, asumiendo que los procesos de toma de decisión todavía no están normalizados y por lo tanto serán una mezcla de nuevas y viejas formas. Pero de todos modos el sistema judicial debe seguir funcionando y debe transformarse sobre la marcha. En segundo lugar, los sistemas de información deben acompañar y ayudar a moldear los nuevos procesos de toma de decisión que surjan de los nuevos modelos organizacionales. En tercer lugar, el sistema de información en sí mismo debe ser un instrumento, una herramienta que promueve la transformación organizacional provocando una nueva exigencia de racionalidad, generando nuevas expectativas y estableciendo patrones de calidad que no puedan ser eludidos en el proceso de toma de decisión.

#### **Ejemplos de las TICs en el Nuevo Paradigma**

La tecnología ha roto paradigmas tan arraigados como el del tiempo y del espacio, en la medida que hemos logrado muchos desarrollos que transforman la percepción psicológica de esas categorías o conceptos, en la medida en que nos permiten trabajar en tiempo real a velocidades imperceptibles para el sentido humano, dando la sensación que tanto el tiempo como el espacio tienden a cero. A continuación, se presentarán las principales TICs utilizadas que se utilizan en el sector justicia, a fin de poder delinear un esquema de la influencia de las mismas en tal sector y cómo las mismas han constituido las bases del nuevo paradigma que atañe a la cibercultura que se ha creado. Los casos que deseamos señalar brevemente son los siguientes:

**Comunidades Virtuales y redes sociales de temas judiciales.** Estos son espacios virtuales que se han creado para todo tipo de intercambio a través del Ciberespacio.

**Realidad Virtual.** A través de la realidad virtual es posible conocer otras “realidades” a través del Ciberespacio sin necesidad de desplazarse. Existen diferentes tecnologías de realidad virtual, pero todas procuran proveer un sentido de interactividad como si fuera de forma

presencial. En el ámbito judicial podemos ver varios ejemplos, entre ellos recorridos virtuales, solicitud de servicios, entre otros.

**Chat.** Esta herramienta permite mantener un contacto en línea con otras personas para intercambio de voz, datos y videos. Ha experimentado importantes mejorías a través de la incorporación de soluciones tecnológicas de vanguardia.

**Agenda electrónica.** La cual permite a los actores estar sincronizados con un punto de consulta único para conocer los casos sin tener que desplazarse.

**Sistemas para la administración de recursos financieros y humanos.** Estos sistemas están orientados a permitir un mejor control y seguimiento a los recursos que gestiona la justicia.

**Seguimiento de casos (litigación a través de Internet, expediente virtual, desformalización de notificaciones, indicadores de tramitación).** Estas soluciones han permitido brindar un mejor servicio a los usuarios del sistema de justicia al permitir una mejor gestión de sus expedientes.

**Capacitación vía e-learning.** Este es un elemento que ha permitido ayudar de manera importante en la formación de los actores del sistema de justicia.

**Coordinación e intercambio de información de grandes bases de datos entre distintos países para mejorar la eficacia en la persecución del delito.** Las TIC han resultado ser un aliado estratégico para combatir la delincuencia y el delito en todos los órdenes y manifestaciones.

**Firma Digital.** Esta es una de las tecnologías que mayor uso y beneficio está ofreciendo en los últimos años. La firma digital es un conjunto de datos electrónicos que identifican a una persona en concreto. Puede unirse a un documento enviado por medio telemático, como si de una firma tradicional se tratara, para que el receptor esté seguro de la identidad del emisor.

**Acceso Electrónico a servicios públicos.** La tendencia a en este sentido es que los ciudadanos reciban cada vez mejor y mayor servicio y de esa manera mejorar el acceso a la justicia, a través de la llamada Administración Electrónica o Administración Inteligente.

**Sistemas de Gestión Judicial o los famosos Tracking System.** Han venido a ser el corazón de las cortes y/o tribunales. Son sistemas que gestionan todo el trámite procesal de un expediente.

Lo señalado demuestra la cantidad de soluciones tecnológicas dedicadas, exclusivamente, a este sector es enorme, y por consiguiente su influencia en el nuevo ejercicio de la justicia, profundo. Hoy día contamos con grandes y también pequeñas redes de datos, múltiples sistemas de seguimientos de casos, con video conferencia que nos permiten, si lo deseamos, realizar juicios virtuales, donde podemos tener el reo en la cárcel y el testigo a miles de kilómetros, contamos con sistemas de reconocimiento facial e iris, huellas dactilares, firma digital, documento electrónico, etc., en definitiva, desde el punto de vista tecnológico, tenemos a nuestra disposición un gran menú tecnológico para escoger lo que deseemos para incorporar al sector justicia.

Las TIC son una realidad insoslayable para nosotros para lograr eficiencia en cualquier área del saber humano, y la justicia no escapa a la misma. Y aunque los recursos para incorporar las TIC a la administración de justicia son muy escasos para las necesidades de los pueblos, en especial los llamados info-pobres<sup>1</sup>, el nuevo paradigma de justicia esgrime que en el siglo XXI sin las TIC es prácticamente imposible lograr la eficiencia demandada en la administración de justicia.

La tecnología puede coadyuvar a la introducción de sistemas de trabajo que acaso someterían a revisión no pocos principios o temáticas procesales. Existen aplicaciones tecnológicas cuyo vertiginoso perfeccionamiento, abaratamiento, y; consiguiente, difusión pueden impactar en la efectividad del sistema judicial tal cual se lo conoce hoy. En esta línea de pensamiento, resulta interesante indicar la incorporación de la tecnología en el marco del proceso, como parte integrante del avenir. Existen de tal manera, ciertas tendencias como alternativas, y asimismo adaptaciones que pudieran surgir para una mayor celeridad de las actuaciones judiciales, las cuales se presentarán como ejemplificativas del cambio emergente, a saber (1) la multimedia, (2) la teleconferencia, (3) las notificaciones y (4) la sustitución del soporte papel.

#### **La Multimedia**

La multimedia consiste en la posibilidad de hacer interactuar imagen, sonido y texto en la computadora. Piénsese en la actual imposibilidad de las instancias extraordinarias para acceder a cuestiones de hecho y prueba cuando la instancia de grado es única y oral, y considérese que si todo lo actuado (o lo más relevante) quedara registrado en videodiscos (CD, DVD) u otros dispositivos tecnológicamente asimilables (pendrive) esa imposibilidad desaparecería. A un costo relativamente no tan excesivo, es posible actualmente que el monitor de una computadora funcione como TV donde se podría ver la

grabación del juicio. Y mediante la utilización de un programa esa grabación se podría observar en una ventana de la pantalla (ventana cuyo tamaño es fácilmente graduable) mientras el juez podría redactar al mismo tiempo su sentencia. El juez escucharía y vería p.ej. al testigo, y simultáneamente redactaría con el procesador de textos su sentencia. Además, ciertas secuencias o imágenes podrían ser digitalizadas, comprimidas y volcadas -así- en el disco duro del ordenador, y, desde allí, incluidas dentro de la sentencia.

### La Teleconferencia

Es dable señalar que la telemática no sólo puede ser útil para acceder a información judicial, para efectuar notificaciones o para recibir escritos. La teleconferencia es la posibilidad de entablar diálogo entre diversas personas situadas en dos o más puntos cualesquiera del planeta, con imagen y sonido. Los sujetos del proceso podrían ejercitar actos procesales al mismo tiempo, sin estar presentes físicamente todos en un mismo sitio.

### Las Notificaciones

Se coincide en la necesidad de receptar las modernas tecnologías para agilizar la marcha del proceso judicial, mediante dos formas: i) el destinatario de la información va hacia ella: las diversas resoluciones producidas por los órganos jurisdiccionales están disponibles en bases de datos, debiendo el interesado ingresar telemáticamente a las mismas o bien ii) la información le es enviada al destinatario: a través de correo electrónico, máxime mediante el uso de la firma digital que garantiza la autenticidad, integridad e inalterabilidad de la resolución a notificarse; este sistema permitiría, además, el tránsito inverso, a saber, la presentación telemática de escritos por los justiciables sin necesidad de concurrir físicamente a ningún centro receptor de los mismos. En cuanto a esta última variante -uso del correo electrónico con firma digital ésta forma es la que, al parecer, podría responder mejor a las necesidades actuales y que para su funcionamiento es necesario la utilización y constitución de un nuevo tipo de domicilio, el domicilio: electrónico. La autora Inés Yanzón señala que no obstante la coincidencia de los juristas en torno a la factibilidad de adoptar ese medio de notificación, *“las opiniones difieren en cuanto a cómo y quién debe tener la cuenta de correo: a) que el correo sea privado, o que pertenezca al Colegio de Abogados y éste lo otorgue junto con la matrícula, b) o que sea implementada por el Poder Judicial en un sistema cerrado que pertenezca al organismo donde se dirigirán todas las comunicaciones a cada profesional, peritos inscriptos, martilleros, o cualquier otro auxiliar externo ya sea del tribunal o las partes. Es aquí mención obligada el uso de la firma digital y la necesidad de contar con quien haga de organismo*

*de certificación, inclinándose algunos porque esa función la realice el Colegio de Abogados y otros, que sea realizada por el mismo Poder judicial o por organismos del Estado Nacional creados a tal fin (por ejemplo la ONTI, Organismo Nacional de Tecnología Informática, dependiente de Presidencia de la Nación)”.*

La idea es que, si el acceso a las resoluciones judiciales producidas por el juzgado se facilita a través de los ingenios informáticos, no se justifica el mecanismo de la cédula para procurar el conocimiento de las mismas pudiendo ser dejado de lado a través del empleo de la notificación informática reforzada, hoy por hoy, con la notificación automática o ministerio legis. La sola relevante reducción del catálogo de resoluciones judiciales notificables por cédula devolvería al sistema judicial una porción significativa de la eficiencia.

### La Sustitución del Soporte Papel

Uno de esos mecanismos informáticos, el intercambio electrónico de documentos vía Internet, permitiría prescindir de la mesa de entradas como membrana de comunicación entre tribunales y estudios jurídicos, como así también del sistema de notificaciones por cédula. De más está decir que para que el intercambio de documentos digitales sea efectivo, deben asegurarse al menos dos valores: autenticidad (para contrarrestar el repudio del documento por su autor) e integridad de la información (para hacer frente a su modificación, entre su envío y su recepción); eventualmente, ha de contemplarse un tercer factor: la confidencialidad de la información (para evitar su consulta por terceros no interesados).

En este nuevo paradigma, la tecnología puede asegurar a los justiciables el derecho al debido proceso, lo cual incluye el derecho a la eficiencia y a una duración razonable de las actuaciones, metas que se verían facilitadas a través de la utilización de la tecnología de la firma digital. Este derecho al debido proceso, con ese contenido que incluye la posibilidad de utilizar la tecnología necesaria para lograr eficiencia, es un derecho humano que tiene rango constitucional (art. 75 inc. 22 Const. Nacional, art. XXIV de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; art. 8 inc. 1§ “Pacto de San José de Costa Rica”; arts. 5 y 18 Const. Nacional; arts. 10 y 15 Const. Pcia. Bs.As.; art. 108 in fine del Estatuto de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires).

Como corolario de los ejemplos que anteceden, resulta interesante la mención de dos ejemplos iberoamericanos que demuestran que el poder judicial de tales países (Colombia, Perú y España) ya a repensado su función, lo cual se trasluce en

una serie de medidas en el marco del proceso que claramente contribuyen al debate sobre cambio de paradigmas del sistema judicial latinoamericano. A continuación, las experiencias del uso de las TICs en los países mencionados:

### **Colombia**

En Colombia ya se están implementando los juicios virtuales. A partir de la ley 794 de 2003, se estableció entre otras cosas, que las personas naturales o jurídicas afiliadas a las Cámaras de Comercio deberán registrar dirección electrónica para notificaciones judiciales y si se relacionan varias direcciones, el trámite de la notificación podrá surtirse ésta en cualquiera de ellas. Igualmente la ley 270 de 1996, establece en su artículo 95 que los jueces de la república podrán usar y crear documentos electrónicos para sus trámites judiciales.

**Audiencias Virtuales** Mediante el Acuerdo 2189 de 2003, la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura de Colombia, reguló el trámite judicial de las audiencias de juzgamiento previstas en el título I del Libro III del Código de Procedimiento Penal, en el sentido de facilitar al Juez la presencia virtual del sindicado en tiempos simultáneos y reales en aquellos casos en que por razones de seguridad o conveniencia, éste lo considere necesario, a través del suministro de medios tecnológicos interactivos. Este proceso implica la grabación inicial de la videoconferencia y posteriormente al finalizar la audiencia se cambia de formato con el fin de realizar el video clip, para reproducirlo en un equipo convencional de DVD, proceso que dura aproximadamente de seis a ocho horas en tiempos normales. Realizado el proceso al Juez se le hace entrega de dos copias en DVD del documento electrónico.

**Fedatarios judiciales** El Consejo Superior de la Judicatura promulgó el ACUERDO No. PSAA06-3334 de Marzo 2 de 2006 "Por el cual se reglamentan la utilización de medios electrónicos e informáticos en el cumplimiento de las funciones de administración de justicia" la norma esta directamente concordada con la Ley 527 de 1995.

**Perú Video conferencias y notificaciones.** La Corte Superior de Lima Norte es la primera en el Perú que utilizó Internet en el desarrollo de audiencias en procesos judiciales; posteriormente han seguido con éxito, las Cortes Superiores de Arequipa y Huaura. Un breve recuento histórico es el siguiente: El Sexto Juzgado de Familia de Lima Norte, que dirigía Luis Alberto Salinas Bernal, el día 15 de diciembre de 2006 en el Expediente N°. 2311- 2005 efectuó la primera video audiencia, con la participación de una demandada, residente en los EEUU, en un caso de adopción de un menor. Dicho acto fue un hecho histórico

sin precedentes en la administración de justicia y abrió el camino para el uso regular del video en las audiencias judiciales en asuntos de derecho de familia, para evitar el desplazamiento nacional e internacional de numerosos justiciables en casos vinculados a dicha materia. Asimismo, en materia de notificaciones, según el Art. 163 del Código de Procedimientos Civiles modificado por la Ley 27419, sólo determinadas resoluciones pueden efectuarse por medios electrónicos (las contenidas en el Art. 157 del CPC, salvo el traslado de la demanda o de la reconvencción, citación para absolver posiciones y la sentencia.

**España.** En Zaragoza, un nuevo sistema de notificación telemática de las resoluciones judiciales, impulsado por el Consejo General del Poder Judicial y el Consejo General de Procuradores, ha sido implantado en cuatro juzgados de la capital aragonesa. Este sistema permite notificar directamente las resoluciones judiciales desde el propio ordenador del juez o del secretario judicial al Colegio de Procuradores, que a la vez las notificará mediante un sistema de firma electrónica a cada uno de los procuradores. A modo de conclusión preliminar, cabe resumir que en esta primera parte del ensayo se ha intentado resaltar la importancia que las TICs están teniendo hoy en día para la realización de la actividad judicial, y sobre todo, para el replanteo de su función, sus valores y sus metas. El paradigma de la nueva justicia debe definir no sólo los fines de la utilización de la tecnología, sino también el contexto, su(s) propósito(s) ulterior(es) y la manera de institucionalizar dichos cambios para beneficio de los individuos. A continuación, en la segunda parte se presentarán las formas alternativas del uso de la tecnología para la resolución de conflictos, fuera del ámbito judicial, pero que netamente influyen en la actuación del mismo.

### **Segunda Parte**

#### **Los ODR y el nuevo paradigma de resolución alternativa de controversias online**

#### **Hacia una Redefinición de la Teoría del Conflicto**

Sin lugar a dudas, otro factor fundamental a tener en consideración para la construcción del nuevo paradigma de justicia, se genera a través del surgimiento de vías alternativas a la misma, como respuesta inmediata al colapso del sistema judicial. En tal sentido, cabe considerar que como parte integrante de la importancia de modernizar los procedimientos judiciales, no sólo radica en el logro de la interoperabilidad de los sistemas informáticos en los distintos órdenes y ámbitos de la de la administración judicial, sino también está dada por el impulso de utilización de los medios alternativos de resolución de conflictos. Así, en

los últimos años se ha conocido a la mediación por las ventajas que ofrece en materia de rapidez y los bajos costos, y sí éstas son ventajas pero desde lo técnico, porque ciertamente tiene otras que van más allá, como la adecuación de los actores frente a la imprevisibilidad, el tema de preservar las relaciones entre los actores que es un elemento fundamental a través del diálogo y la negociación.

Al momento de redefinir el paradigma judicial surge por tanto la idea de que una sociedad compleja y madura debería ofrecer mecanismos de resolución distintos según los tipos de conflictos. No puede ser que una sociedad sólo aprenda a resolverlos a través de litigios en procesos judiciales igual que tampoco puede ser que sólo sepa hacerlo a través de la mediación. La clave es encontrar con investigación una teoría del conflicto que nos permita saber, a través de un sistema de evaluación temprana, cuándo un determinado conflicto merece la pena que vaya a mediación y cuando debería pasar directamente a un proceso judicial.

En la era digital, la multiplicación de las relaciones económicas entre particulares (C2C) y entre éstos y las empresas (B2C) ha provocado en los últimos tiempos un cambio en las dinámicas comerciales que se manifiesta con particular intensidad en el incremento notable de las relaciones jurídicas y en su deslocalización, favorecidas por las nuevas tecnologías, internet y la contratación electrónica. En este contexto, como es natural, también la litigiosidad ha padecido un importante aumento. Es precisamente esta nueva realidad, en las postrimerías del siglo XX, y, el consecuente colapso de la Administración de justicia aparezcan los factores que han favorecido la proliferación de métodos alternativos de resolución de las controversias (ADR) al calor de instituciones y programas de iniciativa privada y pública. Bajo los acrónimos ADR (“Alternative Dispute Resolution”) hallamos métodos, procesos y modalidades muy diversos de resolución de conflictos, si bien en todos ellos se da la nota de su carácter extrajudicial. Son métodos que se manifiestan particularmente adecuados para la solución de conflictos de litigiosidad modesta pero masiva, como la que se fragua en las relaciones B2C, dado que son susceptibles de ofrecer una solución rápida, económica y deslocalizada de las controversias. La eficiencia de estos métodos, vinculada a la reducción de tiempo y costes de los procesos, está provocando una creciente «fuga» del orden jurisdiccional al ámbito de lo privado.

En esta segunda parte se intentará esbozar, las posibles líneas programáticas y de actuación para la integración de los ODR como métodos o procesos catalizadores de un fenómeno que

ha emergido de forma espontánea- con el fin de que devengan elementos articuladores de una nueva ordenación síntesis de dos sistemas (ADR y ODR) que, paradójicamente, habían operado de modo simultáneo hasta tiempos relativamente recientes. Así, visto que el presente trabajo, puesto que intenta resaltar la interacción entre la tecnología y la justicia como bases fundamentales para la redefinición del paradigma que contiene a esta última, se centrará en los métodos ODR como factores emergentes de influencia e interconexión con el sistema judicial.

### Los Online dispute resolution (ODR)

La resolución de controversias en línea (ODR) es una rama de la solución de controversias que utiliza la tecnología para facilitar la resolución de las controversias entre las partes. Se resume básicamente en negociación, mediación o arbitraje, o una combinación de los tres. A este respecto, se considera a menudo como el equivalente en línea de la resolución alternativa de conflictos (ADR). Sin embargo, la ODR puede también aumentar estos medios tradicionales de solución de controversias mediante la aplicación de técnicas innovadoras y las tecnologías en línea con el proceso. Los ODR ofrecen aplicaciones informáticas que permiten a las partes operar sin que la distancia entre los implicados, la diferencia de tiempos, los diversos regímenes jurídicos e incluso las diferentes lenguas empleadas resulte un inconveniente, por ofrecer entornos que traducen. A mayor abundamiento, se ofrecen aplicaciones informáticas que permiten a las partes operar sin que la distancia entre los implicados, la diferencia de tiempos, los diversos regímenes jurídicos e incluso las diferentes lenguas empleadas resulten un inconveniente, por ofrecer entornos que traducen automáticamente mensajes y contenidos, y por facilitar información precisa para evaluar la situación y llevar a cabo una valoración de las diversas opciones legales.

**“A mayor abundamiento, se ofrecen aplicaciones informáticas que permiten a las partes operar sin que la distancia entre los implicados, la diferencia de tiempo (...) resulten un inconveniente (...)”.**

En el campo de las ODR se incluyen diversos conflictos, desde las disputas interpersonales incluyendo a los consumidores a los litigios de los consumidores o de la separación del matrimonio,

a los litigios judiciales y de los conflictos interestatales. Se cree que los mecanismos eficaces para resolver en línea controversias tendrán un impacto en el desarrollo del comercio electrónico. Si bien la aplicación de la ODR no se limita a las controversias derivadas de empresa a consumidor (B2C) en línea, parecen ser particularmente aptos para estas disputas, ya que es lógico utilizar del mismo medio (Internet) para la solución de correo comercio controversias cuando las partes a menudo están situados lejos unos de otros. Estos métodos están accediendo, como por capilaridad, en todos los ámbitos del derecho, si bien es en la contratación online donde se están desarrollando las aplicaciones más avanzadas. Ésta última se halla dotada de normativa específica para el impulso de su uso y difusión tanto en el ámbito internacional comunitario como estatal, por lo cual será la base de nuestro siguiente análisis aplicativo de los ODR.

### **Diferentes Formas de los ODR**

La doctrina suele hacer distinción en cuatro tipos principales de ODR, a saber:

#### **Negociación asistida**

A diferencia de la mediación o el arbitraje, la negociación no implica la intervención de una tercera parte. En la negociación asistida se permite a las partes para hacer referencia a una herramienta tecnológica que ofrece el proveedor para tratar de resolver su caso por su cuenta. En otras palabras, el principal servicio de asistencia sistemas de negociación es proporcionar software para configurar la comunicación, la asistencia en elaboración de programas, participar en discusiones productivas, identificar y evaluar el potencial solución, así como por escrito los acuerdos. Por lo general, este tipo de negociación por lo general implica la utilización de complejos software.

#### **Negociación automática**

Este tipo de ODR, que utiliza plenamente el potencial que ofrece la tecnología, no tiene ningún equivalente en el mundo real. En la negociación automatizada, la controversia se resuelve a través de software, que desempeña el papel de un negociador. En otras palabras, la tecnología aquí reemplaza a la intervención humana. El sistema funciona de la siguiente manera: un demandante presenta su solicitud a la institución elegida, que hace contacto con la otra parte. El demandado es vinculado al procedimiento a través de una cláusula contractual, o bien puede rechazar la oferta de negociación. Cuando el demandado acepta la negociación, las partes entrar en una licitación "a ciegas" procedimiento, en el que cada uno de ellos, a su vez, ofertas o demandas de un determinado cantidad de dinero. Sin embargo, las ofertas que ofrece cada participante nunca se comunican

a la entre sí. Cuando las cantidades ofrecidas son lo suficientemente cerradas de acuerdo a un algoritmo contenido en el software, es decir, dentro de un rango entre el 5 y el 30 por ciento, el asunto se resuelve y la división diferencia entre las partes. Las partes suelen tener tres rondas de licitaciones que tienen que ser colocados dentro de un cierto lapso de tiempo.

Por razones obvias, este método está diseñado principalmente para resolver disputas financieras y cuenta con un verdadero éxito respecto de reclamaciones de seguros. Cyber settle es el más famoso de estos proveedores, con cerca de 3.000 litigios resueltos por mes. Según una encuesta realizada en la Universidad de Ginebra, el ODR sería más popular que la negociación asistida, presumiblemente porque se aprovecha de todos los medios tecnológicos posibles.

#### **Mediación online**

Como se mencionó anteriormente, la mediación regularmente seguirá una fase de éxito de negociación entre las partes. A diferencia de negociación, la mediación supone la intervención de un tercero. En comparación con un árbitro, un mediador sin embargo, no tiene ningún tipo de toma de decisiones poder y sólo puede ayudar a las partes a llegar a un acuerdo. El Defensor del Pueblo en línea Oficina (OOO), un proyecto piloto ODR académica desarrollada en la Universidad de Massachusetts por Ethan Katsh y Janet Rifkin, pionero en el desarrollo de los métodos ODR. Tiempo después, y tras una serie de, el proyecto fue adquirido por *Square Trade*, para la resolución de conflictos que surjan del uso del portal de venta electrónica *Ebay*.

El sistema puede ser descrito de la siguiente manera: una vez que el comprador o el vendedor presenta una demanda con el sitio, *Square Trade* notifica a la otra parte la denuncia, quien puede responder sí o no. Si responde, sí las partes pueden iniciar el proceso de negociación por su cuenta, con la asistencia gratuita de *Square Trade*, y si esta fase no llegara a una solución, entonces se puede solicitar la intervención de un neutral para resolver su controversia mediante la mediación por un precio moderado.

#### **Arbitraje online**

El arbitraje en línea permite a un árbitro designado por las partes o por una institución tales como la Corte Penal Internacional o de la American Arbitration Association para emitir una decisión vinculante. El más exitoso caso de arbitraje radica en la labor realizada por la Uniform Domain-Name Dispute Resolution Policy (UDRP). Promulgada en diciembre de 1999 bajo los auspicios de la Corporación de Asignación de Nombres y Números (ICANN) y,



principalmente, en la actualidad monitoreados por la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), UDPR es con Square Comercio al proveedor ODR de mayor éxito en la actualidad. Esta Política de pronto se convirtió en la ordinaria manera de resolver las disputas de nombres de dominio registrados en los dominios genéricos de nivel superior (gTLDs: es decir, “.com”, “.org” y “.net”). Teniendo en cuenta su gran éxito, después de varios Estados decidieron aprobarlo para los conflictos que surgen dentro de su propia ccTLD33 (ej, .com.ar, com.pe, com.mx). Para tener éxito en su caso, un demandante debe demostrar que el nombre de dominio en disputa son idénticos o similares a una marca en la que tiene derechos, que la demandada no tiene ningún interés legítimo en el nombre de dominio, y que se registró de mala fe – para obtener algún rédito económico a través de su postventa-. A diferencia de otros proveedores de ODR, la Política Uniforme tiene carácter contractual. Es decir, que antes de registrar cualquier nombre de dominio, la parte interesada no tiene más remedio que aceptar que se presentará a la forma de arbitraje en línea suministrada por la UDPR. El arbitraje se realiza completamente en línea, y el resultado puede conducir, ya sea a la preservación de la titularidad del dominio por parte del titular que lo ha registrado con anterioridad, o, bien la obtención del reclamo exigido por el proclamante de su derecho al registro, con el correspondiente traspaso de titularidad al mismo.

#### *Construcción de la Confianza como Factor Fundamental para el Desarrollo y Expansión de los ODR*

Hasta aquí se han presentado las diferentes formas alternativas a un proceso judicial tradicional, para la solución de un conflicto a través de medios electrónicos. Dichas formas, de prosperar, claramente, incidirán en la manera clásica de percibir la función decisional de un tercero imparcial, redefiniendo, nuevamente, el conservador esquema de decisión jurisdiccional. Sin embargo, la autora considera elemental como factor fundamental para el desarrollo de tales métodos, la construcción de confianza para que los mismo puedan extenderse y ampliarse. En tal sentido, dicha confianza puede ser generada tanto desde un punto de vista técnico (informático y jurídico) como desde un punto de vista social (psicológico y cultural). Mediante tal generación, la expansión en el uso de los ODR es estimable, y por ende, sus consecuencias en la afectación de la dinámica judicial, son esperable.

#### **Confianza técnica**

La confianza técnica encuentra a su vez dos matices diferentes. Por un lado (a) la técnica jurídica, referente a la normas legales y jurídicas

aplicables al entorno ODR y por otro lado (b) la técnica informática, la cual hace referencia a las distintas medidas informáticas y tecnológicas a aplicar, para el aumento de la confianza del usuario.

#### **Confianza jurídica**

En lo referente a la generación de confianza jurídica, cualquier forma a través de un ODR quiera implementarse, necesitará un eficaz sistema de protección de datos personales, el cual permita claramente dilucidar el proceso de transmisión, almacenamiento, accesibilidad y procesamiento de los datos de los participantes de la disputa. Asimismo, es de destacar la importancia del conocimiento jurídico del mediador como así también en su rol profesional de generador de confianza; confidencialidad, sus cualidades técnicas y jurídicas, su persuasión, y su capacidad como conciliador de diferencias culturales.

#### **Ejemplos de Generación de Confianza Jurídica**

En este sentido, cabe recordar que la Unión Europea ha tomado importantes iniciativas con el fin de dar un definitivo impulso a las nuevas expresiones en este ámbito, las cuales son extensibles a los ODR. Unas de carácter legislativo, consistente en la emisión de dos significativas Recomendaciones dirigidas a la fijación de los principios que deben regir la actuación de los órganos extrajudiciales de resolución de conflictos: la recomendación de la Comisión 98/257/CE, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios; y la Recomendación 2001/310/CE, de la Comisión de las Comunidades Europeas, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual.

A su vez, existen otras iniciativas de carácter más pragmático, dirigidas a la facilitación del acceso a métodos ODR y a la generación de un adecuado clima de confianza en los consumidores. En este sentido, se ofrece la posibilidad de resolver disputas transnacionales derivadas del comercio a través de ODRs de consumo articuladas entorno al proyecto European Extra-judicial Network (Eej-Net), que pretende facilitar a los consumidores europeos el acceso a ODRs de consumo para la resolución de sus reclamaciones. Es una iniciativa promovida por la Dirección General de Sanidad y Protección de los Consumidores de la Comisión Europea. Asimismo, se ha impulsado el uso de sellos o distintivos públicos “de confianza” a aquellos servicios de la sociedad de la información que se adhieran a un sistema arbitral de consumo o bien a cualquier otro sistema de resolución extrajudicial de conflictos que se encuentre listado por la Comisión Europea.

Por último, se están llevando a cabo también, en el espacio europeo, importantes esfuerzos tendentes a la estandarización de procesos y protocolos de los ODR. Así, el CEN / ISS workshop agreement de abril 2009<sup>9</sup> constituye un primer esfuerzo desde un punto de vista técnico, conducente a alcanzar un consenso sobre reglas técnicas que eviten la confusión entre los potenciales usuarios y permita el uso de interfaces compatibles para facilitar el intercambio de información entre sistemas, en entornos multilingües y transnacionales. Desde una perspectiva jurídica, cabe destacar también recientemente el Workshop 2009 sobre ADR/ODRS de Barcelona<sup>10</sup>, que ha iniciado los trabajos para un estudio teórico de estas nuevas manifestaciones con el fin de dotarlas de un marco normativo claro y uniforme.

Cabe una última referencia al sistema español, como referente de nuestra legislación nacional y las medidas adoptadas por el mismo. Así España dispone expresamente que prestadores y destinatarios de servicios podrán someter sus conflictos a los arbitrajes o a los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos que se instaren por medio de códigos de conducta u otros instrumentos de autorregulación y que éstos podrán hacer uso de medios electrónicos en los términos que establezca la normativa específica. Sin embargo es escasa la normativa que, a nivel internacional y nacional, procede a disciplinar con precisión el fenómeno en sus concretas expresiones, y prácticamente inexistente todavía hoy la que pudiera regular ex procezo sus manifestaciones online, con loables excepciones, como se verá. A nivel español las iniciativas mayoritariamente impulsadas en materia de consumidores son de carácter institucional (aplicación electrónica para la gestión del arbitraje electrónico, por parte del Ministerio de Sanidad y Política social, webs de las distintas Juntas arbitrales de consumo) y sus aplicaciones suelen consistir en fórmulas mixtas mediación-arbitraje (med-arb), a través de las cuales se propone a las partes inicialmente a una mediación, que deriva en arbitraje si la mediación no llega a buen fin y el tercero acaba emitiendo un laudo.

#### **Confianza Informática**

Desde un punto de vista técnico, la confianza deberá ser construida a través de la implantación de plataformas informáticas técnicamente sólidas para el desarrollo de las actividades online. Dichas medidas tendrán que permitir eficaces mecanismos de comunicación, disponibilidad y respuesta inmediata, simplicidad, adaptabilidad, interoperabilidad, confianza social. La confianza social también se agrupa en dos grandes vertientes, a saber la confianza (c) psicológica y (d) la confianza cultural. Veamos sus características.

#### **Confianza Psicológica**

El desarrollo de la confianza a través de las herramientas psicológicas es de suma relevancia. En la negociación y la mediación, la comunicación es un factor importante para la calidad de justicia consecuyente de tal proceso estará signada por los datos proveídos por las partes, ya que dicho intercambio está psicológicamente basado en la comunicación de datos que sustentan un perfil argumentativo de cada una de las partes. Será menester contestar el interrogante sobre la supuesta existencia de factores psicológicos que impidan una mayor confianza para la utilización de los métodos ODR, y de ser así explicar sus causas, formas de expresión como así también identificar propuestas para disminuirlos

#### **Confianza Cultural**

Por último, la confianza tiene una estrecha relación con los valores culturales desde y hacia donde está dirigida. Nacional e internacionalmente las estrategias para el desarrollo de las TICs no debieran ignorar los aspectos socioculturales de las diversas poblaciones, pudiendo así la Sociedad de la Información estar fundada estimulando el respecto por la identidad cultural, diversidad, tradiciones y religiones, fomentando en dialogo entre las diferentes civilizaciones. Considero éste como un gran desafío para los ODR puesto que exigirá por parte de los diferentes sectores que en ellas trabajan un conocimiento de la realidad "del otro" como táctica esencial para el derrumbe de las barreras que pudieran impedir el normal desarrollo de la resolución de una disputa, logrando primeramente una aceptación cultural del uso de las TICs como medio tecnológico para la resolución de controversias como así también el convencimiento desde un discurso inclusivo, de las conveniencias del mismo.

#### *La Importancia del Factor Cultural para el Desarrollo de los ODR*

Cuando surgen variaciones culturales y personales, surgen diferentes patrones de comportamiento para reclamos. ¿Qué es lo que realmente impulsa el comportamiento del cliente, y; en particular, aquí a través de grupos culturales social y económicamente diferentes? ¿Es posible identificar el criterio universal para solucionar la frustración del cliente a nivel global? Simplemente no hay información suficiente disponible sobre cómo entender lo que individuos interculturales quieren y necesitan.

Dos retos importantes y relacionados que afrontan los comerciantes globales en relación con el desarrollo del comercio electrónico son, primero, el crear la confianza del cliente para que complete las transacciones en

línea y; luego, ofrecer un método efectivo de manejar la insatisfacción del consumidor con resultados transaccionales. El desarrollar confianza del consumidor a nivel mundial está altamente relacionado con la cultura. El ofrecer un mecanismo para resolución de disputas universales que se encargue del problema cuando y donde surja es un reto.

Con el propósito de considerar cuáles son los rasgos que debería ofrecer un mecanismo ODR modelo, proponemos enfocarnos en las siguientes áreas de preocupación:

Establecer legitimidad global de comportamiento de reclamos;

- Incluir el apoyo a las necesidades humanas de reconocimiento y respeto, y las diferentes formas que se puedan presentar en sociedades de alto y bajo contexto. Asuntos tales como hacer el conocimiento de la experiencia del cliente transferible a la comunidad de clientes necesitan ser discutidas.

- Identificar un modelo de proceso ODR que mejor responda a las percepciones interculturales con características diferentes tales como:

- Ofrecer sitios web con diferentes niveles de sofisticación técnica y requisitos de equipo;
- Diferentes procedimientos relacionados con los métodos de interacción sitio web/cliente, diferentes mezclas de medios (escrito, voz, etc);

Hasta aquí se ha planteado cómo los ODR hoy por hoy son una alternativa al proceso judicial. Así como en las culturas individualistas, el conflicto es considerado a menudo como resultado normal e inevitable del esfuerzo individual por establecer su lugar dentro de la sociedad, existen otro tipo de sociedades, como la de los Estados Unidos, en las cuales el conflicto es visto como un instrumento de cambio social, parte normal de la interacción humana, y visto como algo positivo. Dichas culturas consideran permisible que las personas cuestionen o reten la autoridad y se revelen o manifiesten su inconformismo con los paradigmas sociales dominantes.

Resulta de opinión de la autora del presente, que la resolución de conflictos a través de ODR, son una alternativa para el cambio, y que la generación de oportunidades para una diferente resolución de un conflicto, no solo denota que el poder judicial debe aceptar esta nueva realidad, sino también que el mismo debe prestarse como colaborativo para poder realizar una labor complementaria e integradora, de ser necesario su intervención en una etapa posterior, necesitando para lo cual, una actualización del conocimiento de tales métodos, su entendimiento y correcta interpretación teológica.

### Tercera Parte

#### “La inteligencia artificial como cambio de paradigma de la justicia”

A lo largo del presente trabajo, ya se ha indicado que en el ámbito judicial, las TICs han creado una nueva cultura que ha llevado a jueces, fiscales, abogados y usuarios a insertarse de manera decidida en este nuevo mundo de posibilidades. Ésta nueva cultura la hemos denominado Cibercultura judicial y al hacerlo nos referimos a esa cultura que se ha creado como consecuencia del uso y aplicación de las TICs en la Justicia y su forma alternativa a través de los ODR, todas ellas como partes integrantes de la nueva visión que conforma el paradigma judicial. Sin embargo, existe todavía un tercer elemento que considero fundamental para el debate sobre el ejercicio de la justicia, y es el referente a la utilización de la inteligencia artificial para la toma de decisiones jurídicas en el ámbito jurisdiccional.

En su sentido más amplio, inteligencia artificial (IA) alude a la posibilidad de que una máquina pueda simular los procesos de razonamiento que caracterizan al cerebro humano. Actualmente, la investigación en la IA se orienta en dos sentidos fundamentales: por un lado, el análisis psicológico y fisiológico del pensamiento humano; por otro, la construcción de sistemas informáticos, crecientemente sofisticados, que puedan imitarlo. En este segundo plano, el término IA ha sido generalmente aplicado a los sistemas capaces de ejecutar tareas más complejas que las aplicaciones ordinarias, aunque por el momento muy por debajo de lo que podríamos considerar como verdadero raciocinio. Las más importantes áreas de análisis en este sentido incluyen el procesamiento de información (escrita o hablada), el reconocimiento de patrones, las computadoras capaces de jugar y otras aplicaciones tales como el campo médico y jurídico.

De esta manera la informática sí podría constituir una herramienta invaluable para el mejoramiento de la actividad judicial y la del operador jurídico en general. Uno de estos campos, al que se prestará atención en los próximos párrafos será el del empleo de los sistemas expertos aplicados al derecho.

Un sistema experto, en síntesis, es una aplicación informática que procura capturar conocimiento y luego utilizarlo para emular el mecanismo de raciocinio de un experto humano, para la resolución de problemas concretos. Esto se logra automatizando su procedimiento de toma de decisiones. Es decir, los creadores de sistemas de este tipo analizan no sólo lo que un experto sabe, sino además la manera en que resuelve problemas, con el fin de tratar de replicar ese proceso artificialmente.

Inmediatamente surge el interrogante sobre sería el motivo por el cual se intentara en la actualidad la utilización de herramientas de este tipo. Resumidamente, la aplicación en el ámbito del derecho se puede resumir en los términos siguientes:

- **Ahorro de tiempo y dinero.** Puesto que las computadoras claramente aventajan al ser humano en términos de velocidad de procesamiento de la información, un sistema experto podría producir sensibles beneficios por el simple hecho de ofrecer respuestas rápidas (aunque fuesen puramente tentativas) a problemas determinados, especialmente si su resolución es apremiante.

- **Mejoramiento de la calidad promedio de las decisiones.** El empleo de un sistema experto puede ayudar a evitar errores u olvidos que afectan la toma de decisiones y que de otro modo podrían surgir, por ejemplo, debido a la presión de trabajo o a la premura. Al poner de manifiesto el equívoco o al asegurar que el usuario no omita algún aspecto importante al formar su criterio, es de presumir que la solución a que se llegue será de mejor calidad.

- **Desahogo del manejo de problemas triviales.** Sin duda, lo más ventajoso para una organización es dedicar los esfuerzos de su personal más calificado al manejo de los problemas complejos, que exigen la pericia, intuición y experiencia que sólo esas personas tienen. Recuérdese que ninguna computadora es inteligente y, por más esfuerzo que se haya dedicado a la construcción de un sistema experto, es virtualmente seguro que surgirán innumerables situaciones que éste no estará preparado para atender.

En consecuencia, podría resultar idóneo dedicar el sistema al manejo de casos triviales, cuya solución es bien conocida ya sea por su sencillez o por su carácter frecuente y repetitivo, y que por ello suelen resultar tediosos para las personas. De este modo se logrará liberar el tiempo de los expertos humanos, a fin de dedicarlos a aquellas actividades en que mejor se pueda aprovechar su talento y cuyo manejo, a la vez, les brinde un mayor incentivo intelectual

De esta manera, en el marco de un proceso judicial el análisis de los supuestos fácticos involucrados en la comisión de un determinado hecho delictivo pueden conducir a que un sistema experto determine –cuando menos provisionalmente– la calificación jurídica aplicable al caso, la necesidad de dictar o no el apremio preventivo del indiciado y otros datos o recomendaciones relevantes. El trámite inicial de algunos procesos relativamente simples y repetitivos (ejemplo: la ejecución de

títulos crediticios como el pagaré o la prenda) podría ser dispuesto por un sistema experto al que se suministre la información necesaria vía hoja de lectura óptica u otro mecanismo similar. Una aplicación de IA podría examinar el contenido de un documento jurídico (un texto normativo, o una sentencia quizás), para –vía el análisis de términos clave y otros elementos– establecer una clasificación o generar un sumario.

Ahora bien, el debate surgido hasta el momento en torno de la utilización de la IA como sustitutiva o complementaria de la función del juez, resulta hasta el día de hoy, no resuelto. Porque por un lado, surge por parte de la sociedad, las demandas que exigen a los operadores del derecho respuestas más rápidas, más acertadas y en mayor cantidad, que hacen que, dentro del sector informático, que el estudio de la inteligencia artificial aplicada al mundo jurídico suponga una acción muy importante. Y; por otro lado, quienes dentro del antiguo paradigma judicial concluyen que resulta irreconciliable la posibilidad de sustitución del factor humano por medios informáticos de resolución de problemáticas jurídicas.

Sin embargo, en los últimos años, la segunda visión apuntada ha sido lentamente controvertida. Si situamos en tres niveles el desempeño de la decisión judicial ( nivel de caso individual, nivel de gestión judicial y nivel de orientaciones generales en el proceso de funcionamiento del tribunal ), el volumen de información presentado al juez es cada vez mayor, siendo, varias veces, ampliado, lo que origina una gran pérdida de tiempo durante su examen. Así, la información debe ser cuidadosamente evaluada por el sistema, antes de que ésta pueda ser empleada por parte del juez.

En cada uno de los niveles, el juez se encamina hacia casos conexos o semejantes a los que tiene entre manos evitando, en la medida de lo posible, la deuda en cuanto a la información no pretendida. En este sentido, la tendencia general indica que a través de éstos últimos años, se ha apuntado hacia el uso de los medios informáticos y, dentro de ella, de la inteligencia artificial para solventar este tipo de problemas. El presente ensayo presentará la aplicación de la IA más controvertida, a saber la IA de gestión.

#### **Inteligencia artificial de gestión y el rol del juez**

Esta categoría es la más polémica en referencia a la aplicación de los dispositivos tecnológicos en la ciencia del derecho. En pocas palabras podría designarse como la sustitución o la reproducción de la actividad intelectual de los operadores del derecho. Fundamentalmente, la informática jurídica de decisión coloca a disposición de aquellos que trabajan con el derecho sistemas especializados que utilizan la inteligencia artificial para la solución de problemas jurídicos

los cuales, anteriormente, sólo eran dilucidados mediante el esfuerzo intelectual humano. Este tipo de sistemas, empiezan a ser ya popularmente conocidos como “sistemas expertos” y se presentan en forma de programas informáticos que no sólo ofrecen documentación para la solución de un determinado problema jurídico sino que también pretenden solucionarlo.

En este sentido, un sistema experto legal artificial debe estar capacitado para producir mediante programas de relación y detección, consejos similares de los que cualquier persona podría adquirir de un abogado o un juez, de manera que trabaja al mismo nivel pragmático que un abogado pero no al mismo nivel filosófico de jurisprudencia o interpretación de leyes. Es por esto que se ha apuntado que los sistemas de agentes inteligentes, potencialmente, tienen la capacidad de reemplazar a los expertos humanos en las más diversas áreas profesionales y, en el caso del derecho, podrían analizar un caso determinado y emitir una decisión como, por ejemplo, lo haría un juez.

Estas posturas se apoyan en el hecho de que un sistema experto es capaz de presentar conclusiones sobre un determinado tema siempre que esté debidamente orientado y alimentado.

En este sentido, pueden establecer ciertas teorías acerca de algunas hipótesis planteadas por el usuario. En esencia, mediante la información que se la haya preconstruido en la memoria, podrá dar ciertas teorías que pueden ayudar a obtener mejores y más variados puntos de vista sobre una determinada hipótesis, haciendo que la investigación sea más completa. La clave de funcionamiento del sistema radica en los mecanismos de búsqueda basados en la relación de caracteres por la propia computadora, dando respuesta a la pregunta realizada por el usuario. A pesar de las ventajas que puede suponer la apuesta por el uso de sistemas artificiales, lo cierto es que las reticencias en cuanto a su uso continúan existiendo.

El debate, por el momento, continúa sin un resultado claro ya que los sistemas expertos también presentan ciertas desventajas que han sido aprovechadas por sus detractores como punto de apoyo a través del que oponerse a su uso. No obstante, resulta innegable su importancia para la redefinición del paradigma del poder judicial, tener en cuenta la posibilidad, en los próximos años, de la utilización de tales herramientas colaborativas para el ejercicio de la justicia. ¿Menor margen de error en la toma de decisión? ¿Mayor celeridad del proceso? ¿Mayor abarcamiento de posibilidades? Existen posturas antagónicas que responden a estos interrogantes

Por un lado, existen quienes consideran que no sería aconsejable la automatización de las decisiones judiciales. El otro lado, configurado por aquellas reflexiones que apuntan a que la aplicación de sistemas como éstos permitirían a los jueces el dedicarse a tareas o causas más complejas. Desde esta segunda postura, se apunta a que los sistemas expertos podrían agilizar, en gran medida, los trámites de los procesos judiciales. En este sentido, el encontrarse con decisiones o sentencias que son semejantes a otras, sólo con alteraciones en el número de los autos y los nombres de las partes, ofrecen escenarios idóneos para la adopción de los sistemas expertos.

A modo de síntesis cabe reconocer, que los sistemas de inteligencia artificial, aplicados a los campos de justicia, aún precisan de evolución y, así mismo, ante esta imperfección, destacarse que la responsabilidad final de la decisión será siempre de un juez tecnológicamente informado.

A pesar de la evolución incompleta de la inteligencia artificial, el derecho no puede perder la oportunidad de recurrir a las soluciones que disminuyan la complejidad cada vez mayor del sistema jurídico, retirando de los operadores del derecho el peso cognitivo de la toma de decisión rutinaria, liberándolos hacia el desempeño de tareas más intelectuales. Sin embargo, la implementación de estos nuevos métodos de trabajo conducirán a un replanteo del rol del juez, y en qué medida el uso de la IA se acoplará a la concepción clásica de la actividad del poder judicial, o bien necesitará también una nueva configuración, como la destacada en la parte primera y segunda del presente trabajo.

### **Conclusiones**

La idea principal del presente ensayo estuvo dirigida a resaltar lo que hoy en día se impone al ejercicio de la justicia una nueva definición de su naturaleza, esto es, la influencia de las TICs en el paradigma actual del poder judicial. A través de las páginas, se han considerado tres grandes vertientes del debate actual como forma alternativa de justicia: la aplicación de las TICs en el proceso judicial, los métodos alternativos de solución de controversias online y la utilización de la inteligencia artificial en el ámbito jurisdiccional.

Ha quedado comprobado que las tecnologías de la información y la comunicación pueden ayudar a la justicia a enfrentarse a los numerosos retos contemporáneos que se le presentan. Sin embargo, es de destacar que no es suficiente centrarse en las TIC, sino en la utilización de estas tecnologías junto con un cambio organizativo y con nuevos métodos para mejorar los servicios de justicia.

La dinámica de los procesos de reforma y modernización de los sistemas de justicia está en marcha, y sus urgencias y mayores desafíos tienen que ver con la capacidad del sistema para conocer, asumir y resolver las solicitudes y disputas ciudadanas.

El perfeccionamiento y la consolidación de las democracias requieren de sociedades integradas y Estados de Derecho con instituciones legitimadas socialmente. Por consiguiente, los sistemas de justicia, y los procesos de reforma a la justicia, deben comprender tanto el mejoramiento de las instancias judiciales y jurisdiccionales como el acceso a la administración de justicia y el beneficio para todos de la convivencia pacífica.

El nuevo paradigma de justicia debe integrar y comprender en una sola y gran estrategia estos objetivos; las modalidades de resolución de conflictos, las expresiones concretas para la desjudicialización de los conflictos o la IA no son “alternativas” en el sentido de opuestas y contradictorias al sistema de justicia. Ellas pueden ser consideradas y promovidas como parte integrante del sistema y de los planes de justicia. La revisión conceptual basada en análisis de la realidad

empírica de los procesos viene demostrando que no es posible “separar para hacer contradictorias” las llamadas “justicia formal y justicia informal”.

El Sistema de justicia es uno sólo. Las estrategias pueden ser diversas. La capacitación y el aprovechamiento de los recursos tecnológicos, por un lado, y por el otro, la reforma de nuestro arcaico ordenamiento jurídico, debe producir la sinergia necesaria que conduzca a una verdadera catarsis a fin de lograr la ansiada justicia pronta, oportuna, garantista y eficaz.

Considera la autora que la sociedad se encuentra ante un nuevo orden mundial, el cual ha traído como consecuencia lo que muchos llaman el derecho postmoderno, pero ambas realidades junto a las TIC son estructuralmente partes de un solo componente social, que no tiene ni lugar ni límite y que nos deben llevar a buscar la paz, la seguridad y en especial a una mejor justicia que vele por un verdadero respeto a la condición humana. Los valores perseguidos siguen siendo los mismos, más la nueva definición del paradigma judicial tendrá que tener en cuenta, irremediabilmente, la utilización de la tecnología para la persecución de los primeros ❏