



**Laboratorio de
Justicia Centrada
en las Personas**
UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ



CIDS
CENTRO DE INVESTIGACIÓN
EN DERECHO Y SOCIEDAD
UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ

FACULTAD DE
DERECHO

UAI
UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ

Acceso a la Justicia y Utilización de TICs en la Justicia.

Estándares y Experiencias



Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas

Autores:

Ricardo Lillo, Pablo Cantillana, Valentina Canales,
Nicolás Sanhueza y Mariana Zúñiga

Ayudantes de Investigación:
Ignacia Valdés y Marcos Ossio

Acceso a la Justicia y Utilización de TICs en la Justicia. Estándares y Experiencias

Este trabajo fue posible gracias a la generosa contribución de la Tinker Foundation en el marco de desarrollo del proyecto “The Impact of Information and Communication Technologies on Access to Civil Justice in Chile: Learning from the Covid-19 Pandemic”.

Acceso a la Justicia y Utilización de TICs en la Justicia © 2023
by Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas.
is licensed under CC BY-SA 4.0.



Santiago de Chile
2023

ÍNDICE

Presentación	5
Introducción	7
Parte I. El uso de las TICs en la justicia civil. Estándares a partir del derecho de acceso a la justicia.	9
1. El derecho de acceso a la justicia	9
A. El acceso a la justicia comprende diversas dimensiones.	10
B. El acceso a la justicia implica que el mecanismo de protección sea eficaz.	13
C. El acceso a la justicia se vincula estrechamente con otros derechos.	14
D. El acceso a la justicia puede ser limitado o restringido.	15
E. El vínculo con las denominadas barreras de acceso a la justicia.	15
2. Estándares aplicables a la “justicia digital”.	21
A. Ventajas de las TICs	23
B. Riesgos asociados a la incorporación de TICs en la justicia	25
C. Estándares en materia de acceso a la justicia para la utilización de TICs en la justicia civil	30
a. Poner al usuario final y sus necesidades como foco de las TICs	31
b. Las TICs no deben generar mayor desigualdad en el acceso a la justicia	33
c. Acceso a la justicia y privacidad	34
d. Accesibilidad para personas con necesidades especiales	35
e. Legalidad	36
f. Capacitación y preparación del usuario	36
g. Interoperabilidad	37
h. Fiabilidad y adaptabilidad	37
i. Diagnóstico y evaluación	38
j. Estándares especialmente aplicables para herramientas basadas en IA	40

Parte II. Experiencias comparadas en la utilización de TICs en la justicia civil.	43
1. Catálogo de TICs implementadas en la justicia civil	44
A. Sistemas de gestión y tramitación electrónica	48
B. Tutoriales de audio o vídeo	50
C. Portales web	51
D. Formularios	53
E. Correo electrónico	55
F. Videoconferencia	57
G. Registro de audiencias	60
H. Inteligencia artificial	61
I. Bases de datos de jurisprudencia	65
J. Aplicaciones para móviles	66
K. Tecnologías asociadas a blockchain	68
L. Plataformas de Chat	69
M. Sobre las “Cortes Digitales”	70
2. Experiencias seleccionadas	73
A. Civil Resolution Tribunal (British Columbia, Canadá)	74
B. JustizOnline (Austria)	82
C. Money Claim Online	90
D. eLitigation (Singapur)	102
Referencias	109

PRESENTACIÓN

Este informe es el primer producto del proyecto “The Impact of Information and Communication Technologies on Access to Civil Justice in Chile: Learning from the Covid-19 Pandemic”, que llevamos a cabo en la Facultad de Derecho gracias al generoso apoyo de la Tinker Foundation. Se trata de un proyecto cuyo objetivo principal es proporcionar recomendaciones de política pública basadas en evidencia para que el uso de las tecnologías de la información en la justicia permita ampliar el acceso a la justicia civil en Chile. Estas recomendaciones estarán destinadas a apoyar el movimiento de reforma de la justicia civil, proporcionando directrices para diversos actores relevantes en materia de reforma judicial, como el Poder Judicial, el Ministerio de Justicia, las Corporaciones de Asistencia Judicial, el sector privado ligado al ejercicio de la profesión legal, entre otros.

Gracias a este proyecto, hemos podido concretar al alero del Centro de Investigación de Derecho y Sociedad (CIDS), la creación de un Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas, que se ha constituido al interior de la universidad como un centro de innovación de trabajo interdisciplinario de académicos y estudiantes de la universidad, donde se realiza la investigación y generación de evidencia sobre el funcionamiento de la justicia y los problemas de acceso a la justicia que experimentan las personas comunes y corrientes; así como se trabaja en la elaboración de propuestas para instituciones relevantes del sistema de justicia civil para que estas implementen soluciones que permitan acercar la justicia a esas personas. Su misión es generar innovación en la justicia apuntando a la funcionalidad de los servicios legales por parte de usuario final o el justiciable, poniendo el foco no en la automatización o digitalización de los procedimientos para abogados/as o jueces, sino en el acceso de las personas al sistema de justicia para lograr la resolución de un conflicto en concreto.

Dada la relevancia que tiene, para la Universidad Adolfo Ibáñez y para su Facultad de Derecho, desarrollar investigación que incida en la elaboración de política pública, y también en la formación de futuros líderes en la materia, nuestro laboratorio incorpora un área importante de docencia y formación. Así, en la actualidad, el equipo del Laboratorio ha implementado un programa académico denominado “Legal Design y Acceso a la Justicia”, donde se brinda un espacio de aprendizaje experiencial para que grupos de estudiantes trabajen de manera interdisciplinaria y bajo una metodología especial de aprendizaje aportando a ampliar el acceso a la justicia civil en nuestro país. Todas estas actividades pueden ser realizadas gracias a la investigación que las dota de evidencia y conocimientos relevantes.

Este primer reporte se centra en la sistematización de estándares para la utilización de las TICs desde un enfoque centrado en el derecho de acceso a la justicia. Para ello incorpora estudios de experiencias internacionales que son un buen reflejo de la tendencia a nivel comparado en la modernización tecnológica. De esta manera, se abordan las ventajas y los riesgos que estas tienen asociadas para los usuarios finales de la justicia, con especial foco en aquellos que pertenecen a grupos vulnerables de la población.

Desde la Facultad de Derecho, esperamos sea de utilidad para quienes se encuentran trabajando para lograr una justicia civil más accesible y cercana a las personas. El desafío es importante. Por lo mismo, requiere la colaboración de diversos actores del mundo público y privado. Y, también, de buena evidencia para una mejor elaboración de políticas públicas en la materia. Ponemos a disposición aquí un aporte relevante a ello.

Isabel Aninat
Decana
Facultad de Derecho UAI

INTRODUCCIÓN

La incorporación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) en los sistemas de justicia puede servir diversos propósitos y, en consecuencia, ser analizada desde diversas perspectivas: eficiencia en la administración de justicia, calidad de la información producida para los actores encargados de la toma de decisiones, transparencia y rendición de cuentas, entre otras (Lillo, 2022). En el marco del proyecto “Information and Communication Technologies and its impact on Access to Civil Justice. The case of the Chilean Judicial System during the COVID 19 Pandemic”, llevado a cabo por el Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas (LabJusticiaUAI) de la Facultad de Derecho de la Universidad Adolfo Ibáñez, gracias al apoyo de la Tinker Foundation de Nueva York, la perspectiva de análisis se centra en el derecho de acceso a la justicia y en particular en el impacto que la tecnologías pueden tener a este respecto. En particular, el objetivo del proyecto es producir evidencia y generar recomendaciones de política pública para que su uso e implementación permitan lograr el objetivo de ampliar el acceso y no, en cambio, convertirse en mayores barreras sobre todo para quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Mientras que en el ámbito del derecho penal, tanto a nivel nacional como comparado, se han realizado estudios de diverso tipo y se ha reflexionado sobre el impacto que las TICs pueden generar en los derechos de las personas (véase, por ejemplo: Fair Trials, 2021; UNODC, 2021), en el caso de las cuestiones relacionadas con el derecho privado se ha generado mucho menos evidencia y reflexión pese a que, de acuerdo con la evidencia disponible a nivel comparado, son tanto o más relevantes en términos de prevalencia entre la población (OCDE, 2016). Así, en diversas jurisdicciones, se ha destacado cómo la justicia civil no ha sido capaz, incluso antes de la pandemia, de satisfacer problemas justiciables en temas relacionados a la protección de consumidores, de servicios masivos, de vivienda y arrendamiento, de deudas de dinero, en materias de familia, etc.

Comprender, así, de qué manera ha impactado el uso de las TICs en el acceso a la justicia en materias civiles -o no penales-, y reflexionar en torno a que su uso permita mejorar y no empeorar los niveles de acceso a la justicia, es hoy una necesidad importante y constituye el foco de esta investigación.

Se trata, por otra parte, de brindar una oportunidad de sistematizar y reflexionar sobre los aprendizajes alcanzados durante la pandemia a nivel de la comunidad internacional. Fue un fenómeno generalizado al que los países se vieron expuestos, a una misma necesidad de mantener el servicio judicial en atención a las restricciones de desplazamiento impuestas y, a medida que la pandemia avanzaba, a tener que hacer frente a la congestión producida durante este tiempo. Lo anterior, por lo demás, generó un fenómeno de aceleración o profundización en la implementación de TICs, por lo que hoy en día es importante sacar lecciones sobre cómo utilizar la tecnología y que dicho uso se haga de una manera respetuosa con los derechos de las personas y, en particular, de su derecho de acceder y ver tutelados sus derechos por parte de la justicia.

A nivel nacional, el objetivo principal es producir recomendaciones de políticas públicas sobre cómo las TICs pueden contribuir a la reforma o modernización largamente pendiente de la justicia civil. En este sentido, el presente proyecto busca extraer lecciones de los distintos desarrollos de las TICs que han tenido lugar durante los últimos años, con un foco especial en el desarrollo producido durante la pandemia de COVID-19, de manera de generar ideas sobre cómo éstas pueden mejorar el acceso al sistema de justicia civil en Chile. Por lo tanto, a través de la recopilación de aprendizajes y prácticas basadas en evidencias, se busca generar recomendaciones en esta área específica. Estas recomendaciones, además pueden ser ejemplificadores para otros sistemas de justicia de la región.

Este primer informe tiene por objetivo generar una línea de base sobre la cual analizar la realidad nacional, cuestión que será revisada en un estudio posterior. Para ello, en la primera parte de este reporte se identifican y describen los estándares internacionales sobre acceso a la justicia y TICs, especialmente aquellos desarrollados por organizaciones internacionales e intergubernamentales, ONGs y expertos académicos, en el contexto de la justicia a distancia y en el contexto de la pandemia. En la segunda parte, se da cuenta de los resultados de una investigación que, a partir de fuentes secundarias y de entrevistas a personas expertas, tuvo por objeto identificar y catalogar diferentes experiencias sobre el uso de las TICs en la justicia civil a nivel comparado y a partir de ello profundizar en cuatro casos de estudio que revisten una particular relevancia por ser casos paradigmáticos de uso de tecnología en justicia. Finalmente, se acompaña como anexos, una explicación detallada de la metodología de investigación, junto con los diversos instrumentos elaborados para estos fines.

PARTE I.

EL USO DE LAS TICS EN LA JUSTICIA CIVIL. ESTÁNDARES A PARTIR DEL DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA.



La primera parte de este reporte está destinada a brindar un marco teórico y normativo a partir del cual analizar la implementación de las TICS en la justicia civil. Para ello, comenzamos por definir qué entenderemos por acceso a la justicia, distinguiendo sus principales elementos y luego profundizando en los estándares generales que han sido construidos sobre todo en el contexto del Derecho Internacional de los Derechos Humanos. A continuación, se describe el fenómeno de creciente utilización de

TICs en la justicia civil, dando cuenta de los objetivos perseguidos a través de este tipo de proyectos, sus ventajas y potenciales riesgos, así como de algunos estándares que se han desarrollado en el ámbito comparado para que estas sirvan para ampliar el acceso a la justicia y no, por el contrario, convertirse en una verdadera barrera para quienes requieren de la protección de la justicia para la resolución de sus problemas justiciables o la satisfacción de sus necesidades legales de orden civil.

1. EL DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA



Definir qué se entiende por acceso a la justicia no es una tarea sencilla en tanto suele ser un concepto utilizado para cuestiones muy diversas. Así, suele ser un fundamento para promocionar diversos mecanismos o innovaciones en la justicia para facilitar la posibilidad de que las personas lleguen a tocar la puerta de los tribunales o puedan reclamar la protección de sus derechos por parte de estos, para incorporar vías alternativas al proceso judicial como mecanismo de resolución de disputas, así como para llevar a cabo procesos de modernización tecnológica. En este sentido, se ha señalado que corresponde a un derecho que funciona como una plataforma para hacer factible el cumplimiento de otros estándares de derechos humanos, si es necesario, a

través de instituciones formales o informales imparciales y con el apoyo legal apropiado (OCDE/Open Society Foundations, 2019:11).

Para efectos de este reporte, salvo mención expresa, se toma en consideración al acceso a la justicia en tanto derecho humano. Desde este punto de vista, se ha señalado que el acceso a la justicia se refiere a la capacidad de las personas para obtener una resolución justa de un problema legal o conflicto de intereses, sean individuales o colectivos (Bucetto, 2020:17), buscar reparación y hacer valer sus derechos, de conformidad con los estándares de derechos humanos (OCDE/Open Society Foundations, 2019:11).

Por supuesto, la tecnología no es ni la única herramienta ni la más antigua para ampliar el acceso a la justicia. En este sentido, el célebre trabajo de Cappelletti y Garth daba cuenta ya en 1978 cómo ha habido diversas “olas” a lo largo del tiempo. La primera ola posee un enfoque individual y pone énfasis en garantizar defensa y asesoría letrada, sobre todo respecto de personas económicamente desaventajadas. Una segunda ola, de acuerdo a estos autores, se centra más bien en la búsqueda de mecanismos para la representación de grupos y colectivos de intereses más bien difusos. Así, sobre todo a fines de la década de los sesenta y ya entrado los setentas, aparecen mecanismos como el litigio de interés público y las demandas colectivas, en temas como la protección de los consumidores o el medio ambiente. En las décadas que siguieron, que se identifican con la tercera ola, el enfoque se situó en entender que la resolución de los conflictos no solo estaba centrada en el juicio y en las cortes, sino en métodos alternativos como la mediación y otros ADR, así como en la creación de procedimientos más

simples y accesibles o de tribunales especiales, como los Small Claims Courts (Garth y Cappelletti, 1978:209-232). La incorporación de las TICS, sobre todo a partir de los noventa, aparece así como una cuarta ola que trajo, por una parte, nuevas formas de resolver conflictos, como los ODR, aunque, como veremos, genera también nuevos e importantes desafíos en materia del derecho de acceso a la justicia (Katsh y Rabinovich-Einy, 2017:43-44). Luego, y así como las necesidades de los usuarios mutan de acuerdo con el contexto social de cada época, así también han ido evolucionando los mecanismos utilizados para facilitar el acceso a la justicia. Dada la relevancia de la tecnología en nuestras vidas en general, y hoy en día también por su intensiva utilización en la justicia, ello lleva también a que los Estados deban preocuparse de que cómo utilizar estas de manera tal que no impliquen una barrera. Este es justamente el foco de esta nueva etapa o, siguiendo a Cappelletti y Garth, la siguiente ola del movimiento de acceso a la justicia (Freeman, 2020: 265-266).

Con el objetivo de delimitar conceptualmente el acceso a la justicia para los efectos de este informe, a continuación se analizan lo que nos parece son sus principales características y elementos que lo conforman.

A. El acceso a la justicia comprende diversas dimensiones.

Tal vez la principal característica de este derecho de carácter complejo es que puede significar diversas cosas o, más bien, que cuando los autores o quienes interpretan o aplican este derecho le dan uso, se refieren básicamente a diversas finalidades. Sin ánimo de agotar el debate sobre su contenido, de la revisión de literatura en la materia, es posible

destacar que este derecho, al menos, comprende o se manifiesta en las siguientes dimensiones:

a. Facilitar el acceso al foro de resolución de disputas.

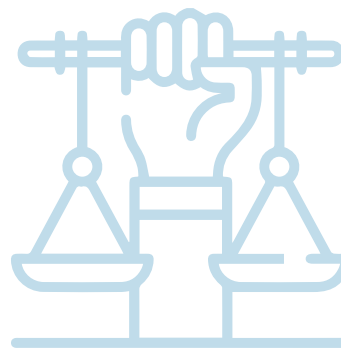
Se ha definido este derecho como aquél que busca garantizar que todos los ciudadanos dispongan de las posibilidades de hacer valer sus derechos ante los tribunales, de manera ágil, eficiente y con las garantías procesales que establece la Constitución y las

leyes sin obstáculos ni vulneración a los mismos (Hernández, 2022:68). Esto implica, entonces, que el derecho de acceso a la justicia es mucho más que “poder tocar la puerta de los tribunales”, sino que además se refiere a la posibilidad de sostener un proceso completo y obtener el cumplimiento efectivo de lo que se ha resuelto. En este sentido, en algunas jurisdicciones como Inglaterra y Gales, se ha señalado que el acceso a la justicia establecida en el derecho consuetudinario se puede resumir en cuatro elementos: (1) acceso al sistema legal formal, (2) acceso a una audiencia justa y efectiva, (3) acceso a una decisión sobre el fondo del caso y (4) acceso a un recurso o solución jurídica (remedy) (Byrom et al., 2020:54).

Todavía, desde un sentido amplio, el acceso a la justicia implica facilitar el acceso no solo a los tribunales sino a los diversos foros o mecanismos estatales, públicos o privados, que se encuentren a disposición de los individuos o grupos de personas para la resolución de controversias. De esta manera, el acceso a la justicia implica no solo poder recurrir al proceso judicial como mecanismo de resolución de disputas sino a aquél que resulte apropiado para el conflicto o problema que se trate. Así, desde antiguo la incorporación de ADR como la mediación, la conciliación, el arbitraje, ha sido parte del movimiento de acceso a la justicia (Garth y Capelletti, 1978:232), métodos cuya actualización en la actualidad se promueven en un uso coordinado o integrado con la justicia formal, de manera que ambos, tanto los recursos de resolución formal e informal, pueden ser usados para fomentar el acceso a la justicia (Tashea, 2021:3).

En este sentido, organizaciones como la Cumbre Judicial Iberoamericana

(2018:23) menciona varias medidas de organización y gestión judicial que pueden incidir en un mayor acceso a la justicia desde este sentido amplio, tales como la actuación interdisciplinaria de los equipos de trabajo y la coordinación intrainstitucional e interinstitucional. También promueve la participación de funcionarios y operadores del sistema de justicia en la labor de diseño, divulgación y capacitación de una cultura cívica jurídica, en especial de personas que colaboran con la administración de justicia en zonas rurales y en áreas urbanas marginalizadas. Con todo ello, se pretende proveer de un mejor acceso a la justicia pensando en que el proceso judicial no es la única solución a todos los problemas, abriendo paso a otros medios de resolución de conflictos. De esta manera, una mirada integradora implica que el sistema organiza su funcionamiento en torno al conflicto, permitiendo entregar diferentes opciones al mismo, derribando la ordenación estricta del proceso, sino que tal como la concibe Vargas (2018:217) entenderla como una suerte de hélice. En este sentido, Vargas y Fuentes (2019:107) aluden al enfoque proceso céntrico, como una manera de entender al proceso como una alternativa más a la solución de las controversias (véase, en este mismo sentido: Senft y Savage, 2003:329).





Parte importante del movimiento de acceso a la justicia en las últimas décadas, implica promover la implementación de procedimientos más simples y flexibles para dar respuesta a problemas menos complejos pero de alta prevalencia entre la población, así como también de incorporar herramientas que permitan dar respuestas efectivas en temas específicos, como las acciones colectivas. Luego, este tipo de esfuerzos requieren mejoras importantes desde el punto de vista de la asistencia legal que reciben los usuarios así como del entrenamiento y preparación de jueces y del equipo de trabajo de los tribunales (International Development Law Organization, 2005:21).



b. Brindar información para el usuario sobre los derechos que le otorga el ordenamiento jurídico y cómo hacerlos efectivos.

Para poder acceder a las vías de resolución de controversias y de satisfacción de necesidades legales, el acceso a la justicia requiere que el público tenga información disponible y comprensible sobre el sistema de justicia, sus recursos y medios de acceso, la que debe llegar al mayor número y variedad de personas posibles (Benyekhlef et al, 2016:191).

Bajo la misma idea, las Reglas de Brasilia buscan promover y garantizar que una persona en condición de vulnerabilidad sea debidamente informada sobre aquellos aspectos relevantes de su intervención en el proceso judicial, como la naturaleza de la actuación judicial en la que va a participar, su rol dentro de dicha actuación, la modalidad de apoyo o asistencia que puede recibir en relación a ella, así como la información de cuál organismo o institución puede prestarlo (Cumbre Judicial Iberoamericana, 2018:27).

Por supuesto, las TICs, tiene un gran potencial para ampliar el acceso a la justicia desde esta dimensión. En este sentido, por ejemplo, hay quienes han propuesto la utilización de medios informáticos donde cada individuo posea una cuenta de “acceso a la

justicia”, que contendría su información básica y su historial de interacciones previas con el sistema de justicia. Estas cuentas también podrían importar información de otros sistemas, incluida información como beneficios públicos, historial de empleo y el registro de la agencia de servicios sociales (Cabral et al, 2012:293).

Relacionado con esta dimensión, se suele señalar que para que sea efectiva, la información y los recursos destinados a los usuarios finales de la justicia, el lenguaje escogido es crítico. El lenguaje jurídico es complejo para la mayoría de las personas, y al no explicarse por sí mismo entorpece la autonomía del usuario. Esto se agrava cuando una persona se encuentra en situación de vulnerabilidad. Son relevantes, en este sentido, tanto el empleo de un lenguaje sencillo e inclusivo (Cumbre Judicial Iberoamericana, 2018: 31), lo que requiere esfuerzos desde el punto de vista del diseño de herramientas legales, pero también de la manera en que son formados y entrenados los abogados y operadores de justicia (Andreu-Guzmán y Courtis, 2008:28). Luego, los Estados y los poderes judiciales en el marco de asegurar el acceso a la justicia, deben centrar sus esfuerzos en trabajar en un lenguaje cercano y esclarecedor sobre las situaciones a las que pueden estar sometidos los justiciables o usuarios del sistema (CEJA, 2020:21)

c. Facilitar el acceso a asesoría legal experta

Los sistemas legales en la modernidad se caracterizan por su complejidad y porque quienes suelen desempeñarse como sus principales actores, son técnicos o expertos que interactúan entre sí bajo una cultura y prácticas que únicamente ellos comprenden. Esto, por supuesto, tiende a alejar a las personas comunes del sistema de justicia. Así, se ha señalado, por ejemplo, que el empleo innecesario de lenguaje técnico, profesional o simplemente arcaico puede ser una barrera de acceso creada por los operadores judiciales (Andreu-Guzmán y Curtis, 2008:28). Por ello, de manera de acercar al usuario final a la justicia, el acceso a conocimiento y asesoría experta, un “traductor” entre el mundo de lo legal y el ciudadano común, constituye una dimensión relevante del acceso a la justicia (Lucy, 2020:390; Open Government Partnership, 2021:13).

Normalmente esta dimensión se asocia únicamente a la posibilidad de obtener representación legal para la tramitación de un asunto ante la justicia, pero puede implicar bastante más que ello. La tecnología, por ejemplo, puede permitir que diversas instituciones brinden asesoría mediante chatbots, o acercar a los usuarios con servicios legales o de asistencia letrada propiamente tal (Legg y Song, 2021:134; Dhru et al, 2021:45). Así, por ejemplo, en Australia, se ha avanzado en programas de apoyo e intervención legal comunitario, mediante mecanismos que buscan entregar respuestas y asesoramiento a los miembros de una comunidad en particular, más allá de la provisión de asistencia letrada a un individuo en particular para que lo represente en juicio. Con estos fines, además, se ha trabajado fuertemente en generar herramientas que permitan el levantamiento de información sobre las necesidades de los usuarios, por ejemplo, “The Law Survey” (Attorney-General's Department, 2013:19).

B. El acceso a la justicia implica que el mecanismo de protección sea eficaz.

Probablemente el principal estándar en materia del derecho de acceso a la justicia es que los mecanismos de protección de derechos sean eficaces. Un acceso a la justicia de carácter efectivo es, en este sentido, aquél que procura que el individuo tenga la oportunidad y capacidad de usar, participar e influenciar en el resultado del proceso de acuerdo a los fines por los cuales este es provisto, esto es, obtener la protección de un derecho, resolver una controversia, o la aplicación una sanción (Lillo, 2020:260). Por su lado, Bucetto (2020:18) señala que la eficacia de un

recurso se vincula con la disponibilidad directa o inmediata para el justiciable “que considera indebidamente restringido o violado el o los derechos que le son reconocidos. Esto es, la posibilidad cierta que posee éste de llegar con su reclamo frente al órgano judicial competente para resolver sobre la pretensión planteada”.



Este es un estándar que deriva del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, donde se ha establecido que los Estados deben asegurar en todo momento que la ciudadanía cuente con acceso a recursos o mecanismos eficaces y a reparaciones plenas por las violaciones a sus derechos, así como a la información conexas y a los servicios jurídicos. Ese acceso a la justicia reviste mayor importancia en tiempos de crisis, en que las desigualdades preexistentes suelen exacerbarse y los grupos vulnerables se ven afectados de manera desproporcionada (ILAC, 2020:16-17). De esta manera, en el ámbito del Sistema Interamericano de Protección de Derechos Humanos, el artículo 25 de la Convención Americana, señala que la base mínima que deben garantizar los Estados parte corresponde a la existencia real de un recurso judicial breve, sencillo y efectivo en el derecho interno. Esto, para proteger los derechos fundamentales consagrados en la Constitución, la ley, y la propia Convención (Bucetto, 2020:18). En el mismo sentido, los Principios Internacionales y Lineamientos sobre Acceso a la Justicia para Personas con discapacidades (UN Human Rights, 2020:23) declaran en su principio 8 que las personas con discapacidad tienen derecho a denunciar e iniciar procedimientos judiciales en materia de violaciones a DDHH y delitos, y a que se investiguen sus denuncias y se les otorguen recursos efectivos.

C. El acceso a la justicia se vincula estrechamente con otros derechos.

Existe un vínculo importante entre el acceso a la justicia y el derecho al debido proceso. Así, por ejemplo, en el marco del sistema europeo se suele vincular de manera estrecha el acceso a la justicia con el derecho a un tribunal (right to a court) y con el derecho a un juicio justo, como elementos integrantes del artículo 6 del Convenio Europeo de Derechos Humanos (Byrom, 2020:54). De esta manera, en el caso *Golder v. United Kingdom*, el Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH), señala que el acceso a la justicia es parte del derecho a un juicio justo, en tanto sería inconcebible que el artículo 6 garantice garantías procesales detalladas para las partes sin antes brindarles la posibilidad de llegar a usar esas garantías (Lillo, 2022:255).

La vinculación del derecho de acceso a la justicia al derecho al debido proceso, genera, a su vez,

una conexión estrecha con la exigencia de transparencia en la justicia, de manera que el público vea no solo el exterior sino también el interior del sistema de justicia, sus reglas y normas, procedimientos y procesos, y sus otras características y patrones operativos para evaluar todos los aspectos de sus operaciones, particularmente su equidad, eficacia y eficiencia (Benyekhlef et al, 2016:187).

De manera similar, se ha vinculado el acceso a la justicia con el derecho al recurso, como un elemento relevante de aquel. Así, por ejemplo, Cordella y Contini (2020:59) sostienen que el acceso a la justicia se puede medir observando tres factores: las tasas judiciales, la complejidad para iniciar un procedimiento y el derecho a recurrir.

Más allá del estrecho vínculo con el derecho a un debido proceso, el acceso a la justicia suele ser considerado también como una condición necesaria para el disfrute de otros derechos (Lillo, 2022:27).

Por ejemplo, se ha señalado que respecto de grupos vulnerables, la falta de acceso a la justicia -producto de barreras que pueden afectarles con mayor intensidad que al resto de la población- crea un factor más de desigualdad social y ahonda la brecha en términos de garantía de derechos humanos (Groterhorst, 2017). Como señala la Organización de Estados Americanos, “el acceso a la justicia, en tanto derecho humano fundamental es, asimismo, el medio que permite restablecer el ejercicio de aquellos derechos que hubiesen sido desconocidos o vulnerados (AG/Res.2801/2013)” (Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 2022:18). En este sentido, también, se ha señalado que el acceso a la justicia da soporte al goce pleno y libre de todos los demás derechos. En ausencia de acceso a la justicia, las personas no pueden hacerse oír, ejercer sus derechos, desafiar la discriminación o exigir responsabilidades a los responsables de la toma de decisiones (Kahale, 2021:19).

Finalmente, se le ha vinculado también con la igualdad ante la ley. Así, hay quienes señalan que el acceso a la justicia implica la existencia de un derecho igualitario y concreto a usar los tribunales u otros mecanismos de resolución de disputas disponible en la sociedad (Letto-Vanamo, 2005:20).

D. El acceso a la justicia puede ser limitado o restringido.

El acceso a la justicia, en tanto derecho, no es un derecho absoluto sino que puede ser limitado o restringido, bajo ciertos criterios y fines legítimos, como la correcta administración de justicia o en situaciones de emergencia, entre otras hipótesis que han sido desarrolladas en el marco del derecho internacional. Luego, estas limitaciones deben guardar una relación de proporcionalidad entre estos fines y los medios empleados, los que en todo caso no deberían significar la imposibilidad total de ver protegidos los derechos garantizados por el ordenamiento jurídico (Lillo, 2022:166).

E. El vínculo con las denominadas barreras de acceso a la justicia.

Se ha señalado que el acceso a la justicia se define en base a la ausencia de barreras que obstaculicen el acceso a los servicios judiciales, lo que a menudo se ve como un valor que los poderes judiciales deben hacer cumplir (Cordella y Contini, 2020:9). Particularmente relevante para el contexto en el cual se ha desarrollado este reporte, ha sido la pandemia de COVID-19, que llevó al cierre, primero, y a la disminución, luego, de actividades presenciales en tribunales, al tiempo que produjo una acumulación desmesurada de casos, lo que generó a su vez atascos en la administración de justicia (Schmitz et al, 2022). Luego, la pandemia profundizó las barreras relacionadas con la accesibilidad a la tecnología por parte de la población (Murray, 2021:34). Diversas políticas de control del virus, como el cierre de puntos de acceso comunitario, o el confinamiento, dejaron sin acceso a internet público y computadoras a personas de escasos recursos. En general, los autores coinciden en que los grupos que se han enfrentado a desigualdades históricas y estructurales se vieron aún más desfavorecidos y desafiados en el contexto de la pandemia, como mujeres, niños, personas racializadas, migrantes, indígenas, personas en situación de pobreza, entre otros. Sin embargo, se menciona más frecuentemente a mujeres y niños (UNODC, 2020:7).

Además de lo anterior, la pandemia generó nuevas barreras o bien hizo visibles que otras se volvieran aún más evidentes, como la existencia de la llamada brecha digital, a la que nos referiremos luego cuando hablemos sobre los potenciales riesgos de la incorporación de las TICs en la justicia. Mientras, basta destacar que diversos reportes (OECD, 2020:6) dan cuenta de cómo diferentes grupos de la población vieron impactada negativamente la posibilidad de participar en audiencias virtuales o acceder a asistencia técnica (ILAC, 2020:38) por la falta de conectividad a internet o a tecnología en general durante la pandemia (CEJA, 2020:97).

En la literatura que fue revisada para la elaboración de este reporte, se da cuenta de diversos tipos de barreras que pueden dificultar que las personas accedan a la justicia. Estas pueden ser clasificadas de diversas maneras. Por ejemplo, la OECD y Open Society Foundations distinguen entre factores económicos, estructurales e institucionales (OECD y Open Society Foundations, 2016). El Bingham Centre for the Rule of Law, por su lado, categoriza a las barreras entre sociales y culturales (como la pobreza, la discriminación, el idioma, el nivel de alfabetismo y de educación), institucionales (como la asistencia letrada y la necesidad de representación), y aquellas que vienen de la intersección de ambos mundos (como la desconfianza en la justicia y la corrupción) (de Souza y Spohr, 2021:21). Para efectos de este reporte, se han agrupado según si se trata de variables asociadas a condiciones propias de los usuarios o, en cambio, si se producen por características de las instituciones del sistema legal y su funcionamiento.

a. Barreras que provienen o que se centran en las características de los usuarios.

Dentro de las primeras, aquella barrera de acceso a la justicia mencionada con mayor frecuencia corresponde a la situación económica de las personas que viven en o por debajo de la línea de la pobreza, o que en general son categorizadas como personas de escasos recursos. Esta barrera de acceso puede afectar de varias maneras a quienes se encuentran en tal condición. Desde las cuestiones más evidentes, como que genera problemas para solventar los gastos básicos para iniciar un juicio o para obtener la representación de un abogado (Katsh y Rabinovich-Einy, 2017:41), gastos que son bastante más significativos que para otros grupos de la población en cuanto al impacto en su ingreso anual promedio (Murray, 2021:12). Más allá de lo anterior, y relacionado con el uso de la tecnología, es

menos probable que las personas de escasos recursos tengan acceso a los recursos tecnológicos necesarios para interactuar con el sistema de justicia. Así, puede ser que estas personas no cuenten con un computador o internet en sus hogares, o el tipo de equipamiento al que pueden optar no les permite interactuar de manera efectiva.

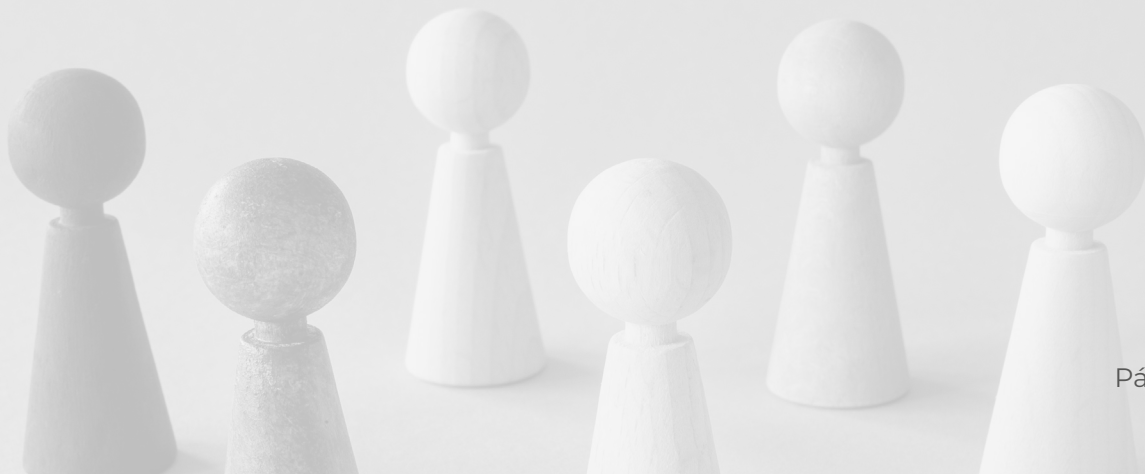
Luego, la pobreza como barrera está asociada a bajos niveles de educación y falta de acceso a la información, lo que lleva a la falta de conciencia o de conocimiento de las leyes e instituciones, lo que a su vez conlleva privación de derechos, discriminación y estigmatización. Estos factores se vinculan a otros obstáculos más específicos: por ejemplo, puede ser más difícil o costoso obtener tiempo libre del trabajo para reunirse con abogados o hacer un procedimiento legal (Trinity FLAC, 2020:21).

Hay quienes señalan que la situación de personas de bajos recursos se ve agravada aún más en contextos de ruralidad, en tanto quienes viven en comunidades pequeñas o remotas muchas veces no cuentan con la posibilidad de acceder a computadores de uso público en bibliotecas o centros comunitarios (Benyekhlef et al, 2016:199).

Más allá de lo anterior, el factor territorio es también una barrera de acceso frecuentemente mencionada. Esta se vincula a desafíos de infraestructura, transporte y accesibilidad de recursos (OCDE, 2016:9), pero también a que en general los sistemas judiciales se encuentran centralizados, en tanto las instituciones y abogados suelen concentrarse en áreas urbanas (Cabral et al, 2012:261; Katsh y Rabinovich-Einy, 2017:42).

El género es también una barrera de acceso a la justicia analizada en la literatura, sobre todo desde un enfoque de interseccionalidad. Así como otras barreras de discriminación que potencian la vulnerabilidad del usuario, es importante destacar que el género constituye una causa de vulnerabilidad que se agrava al sumársele otras características del usuario que limitan el derecho de acceso a la justicia (Tierno, 2022:29), como en el caso de mujeres pobres, mujeres migrantes, ancianas, en entornos rurales, con hijos, migrantes, etc.

La pertenencia a comunidades diversas en cuanto a idiomas, normas culturales o religiosas, también puede constituir una condición de vulnerabilidad que impide el acceso efectivo a la justicia. Así, las barreras lingüísticas y culturales en estos grupos pueden hacer que los procesos judiciales sean inentendibles y, en consecuencia, intimidantes. Desde las dificultades que pueden surgir para comunicarse con los operadores o incluso con el propio abogado, estas barreras lingüísticas a menudo se superponen a aquellas culturales, que son guiadas por diversas expectativas, suposiciones y costumbres que pueden ser distintas de quienes normalmente frecuentan los tribunales, y distintas entre los diversos intervinientes entre sí (Katsh y Rabinovich-Einy, 2017:42). Así, se ha señalado que quienes pertenecen a poblaciones indígenas, suelen experimentar dificultades provenientes de la insuficiencia de intérpretes de lenguas indígenas, el desconocimiento de los operadores judiciales sobre las instituciones indígenas, la falta de un procedimiento idóneo y adecuado para la tutela de los derechos colectivos, los prolongados plazos de duración de los procesos judiciales, la falta de participación en los procesos de peritos especializados en materia indígena y la complejidad de los conflictos judiciales planteados (Bucetto, 2020:16).





La salud mental y otras condiciones psicológicas también pueden constituir barreras de acceso a la justicia. Así, quienes experimentan problemas de salud mental, pueden presentar dificultades para entender la información, explicar sus circunstancias a cabalidad o comunicarse claramente por vía telefónica o remota con su abogado (Byrom et al, 2020:65).



En este ámbito, se mencionan también otros factores emocionales y psicológicos que enfrentan los usuarios al tener que pasar por el sistema judicial: juicios morales, culpa, revictimización, sensaciones de ansiedad, etc. (Katsh y Rabinovich-Einy, 2017:42). Otras fuentes también señalan una mala disposición por parte de los usuarios hacia los abogados y el sistema en general, donde particularmente los grupos de estratos económicos más bajos se sienten poco atraídos a buscar ayuda e iniciar un procedimiento, debido a lo perdidos que los hace sentir el mundo legal (Garth y Cappelletti, 1978:192).

Se presentan también barreras para quienes sufren de alguna discapacidad. Así, estas personas suelen experimentar la poca adecuación de la infraestructura y accesos físicos en las instituciones legales, o la falta de entrenamiento de los operadores para comunicar adecuadamente información importante a personas con discapacidad (Trinity FLAC, 2020:26; United Nations Human Rights, 2020:6). Con respecto a tecnología y acceso a la justicia, el uso de internet es mucho menor en las personas con alguna discapacidad, sin embargo, un diseño web reflexivo puede abordar muchos de estos desafíos (Cabral et al, 2012:262).

Particularmente, en el ámbito de las TIC, se suele identificar la “brecha cognitiva” que sufren, por ejemplo, los adultos mayores y otras personas que no cuentan con los conocimientos, destrezas y habilidades necesarios no solo para usar las tecnologías, sino para utilizarlas eficientemente en la satisfacción de sus necesidades (Letelier, 2019:128).

Más allá de lo anterior, el lenguaje puede ser en sí una barrera de acceso en tanto, como se señalara anteriormente, el lenguaje que normalmente se usa en los documentos judiciales, pero también en los sitios web de las instituciones judiciales, puede dificultar la transmisión de conceptos jurídicos de forma clara y precisa (Cabral et al, 2012:263). En la actualidad, la traducción automática que ofrecen varios servicios judiciales puede constituir una importante ayuda al menos para quienes no hablan el mismo idioma que el resto de los intervinientes, aunque es necesario tomar en consideración las limitaciones del nivel de desarrollo de las estas tecnologías (Cabral et al, 2012:264).

b. Barreras institucionales.

En relación a las barreras que hemos denominado como “institucionales”, hay algunas que provienen de situaciones de facto, otras que provienen de cuestiones de jure y otras donde ambas condiciones se encuentran escasamente vinculadas. Una barrera de facto se refiere a la existencia de una burocracia propia de las instituciones judiciales que termina por dilatar en demasía la duración de los procedimientos o que hace aún más difícil navegar a través de los procedimientos legales por parte de los usuarios. El hecho de que los procedimientos sean lentos y que impliquen una serie de pequeños procedimientos internos y administrativos por parte del usuario, hacen que este se sienta alejado de la justicia e impedido de acceder a ella de manera efectiva (Velicogna, 2011:3). En esta misma línea Open Government Partnership (2019:35) señala que las largas esperas e innumerables trámites que deben realizar los usuarios para llevar adelante un caso al interior de los tribunales terminan generando un proceso injusto bajo su concepción. La idea de que sea necesario un abogado que pueda salir airoso de cada una de las trabas que pone el sistema judicial, hace que para algunas personas les sea imposible acceder a los tribunales de justicia.

La mora o el retardo judicial también representa una de las barreras de facto identificadas en los textos. Aquella dice relación con el excesivo tiempo que tardan los tribunales en resolver los asuntos y en entregar una resolución al caso en concreto. Es cierto que la duración de los procesos judiciales requiere de una serie de etapas o fases mínimas para poder cumplir cabalmente sus fines,

sin embargo, el problema se produce cuando dicha duración termina siendo excesiva y carente de lo que en el ámbito internacional se ha denominado como el estándar de “razonabilidad”. En esos casos, la excesiva duración pone una presión particularmente intensa respecto de los individuos más susceptibles de abandonar sus legítimas pretensiones o a negociar por mucho menos de lo que podrían obtener (Garth & Cappelletti, 1978:189), representando en estos casos una barrera de acceso.

Luego, y vinculado con la situación económica de los usuarios, los altos costos que implica el litigio pueden también constituir una barrera de acceso que tiene elementos de facto y de jure. Esta barrera de acceso golpea especialmente a las personas más vulnerables, pero afecta igualmente a la población en general. Así, se ha señalado que los principales afectados por esta barrera no son las personas más ricas o adineradas o las personas de escasos recursos, pues los primeros tienen los recursos para financiar los costos judiciales y los últimos tienen las ayudas proporcionadas por el Estado. El problema, en cambio, dice relación con los usuarios que no clasifican como acomodados o pobres, pues deben solventar ellos mismos los costos, los cuales a veces impiden que se pueda seguir adelante con el juicio. Open Government Partnership (2019:35) indica que uno de los principales resultados obtenidos al estudiar el estado del acceso a la justicia, es la existencia de una enorme barrera respecto de los usuarios que deben financiar los costos del proceso. Por ejemplo, en Irlanda, se ha señalado que como resultado de lo poco claro y arbitrario de los costos del litigio y de lo complejo que resulta obtener asistencia letrada, solo quienes

están en situación de pobreza y los millonarios pueden acceder fácilmente a la justicia. Sin embargo, para la vasta mayoría, que no caben en ninguna de estas categorías, resulta claro que los costos implican una barrera significativa (Trinity FLAC, 2020:18). Esta variable tiene un componente de jure en tanto las reglas de distribución de los costos y de financiamiento de la litigación inciden de manera relevante en la decisión de recurrir a la justicia. Se ha dicho, por ejemplo, que tanto bajo el modelo en que cada parte paga sus costos como en aquél donde el perdedor es el responsable de dicho pago, hay circunstancias, sobre todo la poca posibilidad de estimar el triunfo o la derrota en juicio, que hacen que el costo de litigar sea un desincentivo para unos o una barrera significativa para otros (Garth and Cappelletti, 1978:187-188).

La falta de información sobre los derechos que brinda el ordenamiento jurídico, así como de la manera de hacerlos efectivos, constituyen una importante barrera de facto independiente de las características de los usuarios. Estos, además de no tener conocimientos legales, no saben a quién recurrir, cuáles son sus derechos ni menos cómo debería funcionar un procedimiento judicial. Ello representa una clara barrera de acceso, pues se genera una especie de monopolio del conocimiento por parte de los abogados, sometiendo el acceso a dicho conocimiento a un monto de dinero determinado. La falta de tal conocimiento impide que el usuario tome buenas decisiones y en general, lo termina alejando del sistema de justicia (Velicogna, 2011:3).

Dentro de aquellas barreras que hemos catalogado como de jure, y que se refiere a aquellas que provienen de la aplicación de disposiciones normativas de diverso carácter, sustantivo y/o procedimental, la más frecuente en la literatura analizada es el diseño mismo del procedimiento judicial. Por ejemplo, De Souza y Spohr (2021:21), señalan que en casos donde niños, niñas y adolescentes deben participar, el diseño procedimental debe prever medios o formas de lograr que su testimonio no sea un impedimento de acceso, pues se le deben entregar facilidades para que aquel no comparezca al juicio a prestar declaración. Otro ámbito donde puede verse este tipo de limitaciones dice relación con el diseño de procedimientos aplicables a asuntos de baja complejidad o de baja cuantía, que en muchos países pueden ser litigados personalmente o sin la necesidad de contar con un abogado. Para que ello resulte útil en la práctica, es necesario que el diseño procesal -y orgánico- tome en consideración las necesidades de ese tipo de litigantes para que estos puedan participar de manera efectiva (Trinity FLAC, 2020:19).

“

Por otro lado, aquellos sistemas donde existe una limitación o prohibición a que las partes puedan comparecer personalmente, se ha señalado que pueden generar escenarios propicios para el cobro excesivo y para el ejercicio abusivo de la representación legal por parte de abogados (Freeman, 2020:258).

”

2. ESTÁNDARES APLICABLES A LA “JUSTICIA DIGITAL”.



La “justicia digital” ha sido definida como aquella que proporciona soluciones tecnológicas que permiten a las instituciones de justicia “incorporar herramientas electrónicas en línea en los procedimientos jurídicos con validez legal. La justicia digital puede incluir juicios en línea, audiencias remotas o virtuales, tele o videoconferencias, presentaciones electrónicas, firmas electrónicas, entre otros” (Informe ILAC, 2020:52). La utilización de las TICs en la justicia suele ser analizada desde diversos niveles. Por una parte, se habla del potencial que la tecnología tiene para mejorar el acceso a la justicia bajo las estructuras o la manera en que tradicionalmente ha funcionado el sistema de justicia. Por otro lado, en un nivel de automatización, la tecnología suele pensarse como una vía para minimizar el rol de los profesionales legales o sobre cómo transformar la manera en que se prestan servicios legales a través del uso de herramientas tecnológicas, de manera que sean estas las que lleven a cabo las tareas que normalmente hacen las personas. Finalmente, se analiza también un nivel de transformación, donde se considera cómo la tecnología puede alterar fundamentalmente la manera en que se administra justicia, incluyendo la potencial eliminación de servicios legales o de tribunales físicos (Trinity FLAC, 2020:56).

La implementación de tecnología en la justicia persigue distintos objetivos y tiene un increíble potencial, ventajas de las que daremos cuenta más adelante, pero además está dirigida a satisfacer las necesidades de distintos usuarios. A partir de la literatura revisada, hemos logrado identificar que existen distintas herramientas, donde en algunas la implementación de TIC´s apuntaba hacia los justiciables o usuarios finales y, por otro lado, otras en que solo consideraban la generación de herramientas para los profesionales del derecho o usuarios expertos (abogados, jueces, personal administrativo). Por supuesto, se identificaron también herramientas en donde el objetivo central apuntaba a ambos tipos de usuarios o donde estos no se encontraban claramente definidos. Respecto de todos estos, los criterios de usabilidad y accesibilidad son variables clave para que estos usuarios realmente sientan que

pueden usar la tecnología, y ello dependerá de su complejidad y de la percepción que estos tengan respecto de ella (Trinity FLAC, 2020:40).

Por una parte, en relación al uso de TICs enfocadas en aquellos usuarios finales o “justiciables”, son destacadas porque buscan generar cercanía, acceso y colaboración para con las personas que desean resolver un conflicto (De Souza y Spohr, 2021:56). De esta forma, se fueron identificando una serie de ejemplos donde el objetivo principal de la herramienta era el acercamiento o la colaboración con este tipo de usuario. Por ejemplo, Trinity FLAC (2020:32) ahondó en la posibilidad de que a partir de mensajes de textos se entregarán respuestas a los usuarios, respecto de sus problemas o consultas vinculadas a un conflicto jurídico determinado. Lo mismo, respecto de los chatbots que a través de sistemas de

IA permiten entregar información de relevancia sobre sus problemas. Este tipo de servicios de “front-office” abarcan un amplio espectro de beneficios para los usuarios y es a menudo utilizado por organizaciones que prestan servicios legales pro bono en temas o materias relacionadas a problemas legales frecuentes como aquellos relacionados con vivienda, familia, empleo, deudas y servicios sociales (The Law Society, 2021:5).

De esta manera, la provisión de acceso a la justicia en esta dimensión, implica que la tecnología permita que cualquier litigante potencial pueda encontrar información clara sobre cuáles son sus derechos, pueda solicitar o acceder a asistencia técnica, encontrar los formularios que necesite, ingresar al sistema electrónico del tribunal para subir sus respuestas al sistema o chequear el estado de avance de su caso, etc. (Cabral et al, 2012:247).

Revisaremos ahora lo que ocurre respecto de aquellas herramientas tecnológicas destinadas al uso de los diferentes tipos de actores profesionales: abogados, personal administrativo de los tribunales, jueces. En relación a los primeros, se trata principalmente de softwares que facilitan la redacción de escritos, programas de IA que puedan colaborar en el trabajo interno de los estudios o firmas de abogados, programas de revisión de jurisprudencia, sistemas de predicción de resultados, entre otros. Cada una de estas herramientas están siendo utilizadas por los abogados, ya sea para facilitar su trabajo como profesionales del derecho, como también para colaborar con el usuario o el cliente de mejor forma (CEPEJ, 2018:41).

La profesora Henríquez (2022:25) destaca dentro de las opciones en las que estas herramientas pueden colaborar, la posibilidad de que las TIC´s permitan el registro y almacenamiento de la información y la documentación, el seguimiento de casos y la comparecencia virtual a audiencias por parte de los abogados a cargo de la defensa. Respecto de tecnologías para el uso por parte de jueces y del personal administrativo de los tribunales, si bien en la revisión de literatura se trata de una categoría menos frecuente, de todas maneras es posible evidenciar que existen herramientas claramente determinadas en favor del trabajo de ambos tipos de profesionales. Por ejemplo, para el personal administrativo existen herramientas que facilitan el back office o la gestión interna de los tribunales, los cuales entregan mayor orden, rapidez y eficiencia en su trabajo (The Law Society, 2021:5). En tanto, en el caso de los jueces se destaca alguna de las funcionalidades que tiene la IA, como por ejemplo la posibilidad de predecir el resultado de un caso determinado, asistir en la redacción de sentencias y la automatización de procesos en general. Cada una de esas funcionalidades dan cuenta de herramientas que facilitan el trabajo de los jueces a la hora de decidir un caso en concreto y administrar justicia (CEPEJ, 2018:43).

Respecto de todas las anteriores, para efectos de este informe, nos hemos centrado en las potenciales ventajas y riesgos de las TICs, así como de los principales estándares que se han considerado en el ámbito comparado para su utilización en la justicia sobre todo desde un punto de vista del derecho de acceso a la justicia.

A. Ventajas de las TICs

La principal ventaja asociada a la implementación de TICs se refiere a su potencial para mejorar los niveles de eficiencia y la reducción de costos de parte del sistema, seguido por la mejora en la accesibilidad de los usuarios a la justicia, o en el vínculo existente entre ambas variables. Así, se señala que la rapidez, la eficiencia, la reducción de costos o la reducción de los tiempos de espera, son ventajas por sí solas, o porque ellas permitirían una mejora en accesibilidad para los usuarios a través de la incorporación de tecnología (Benyekhlef, 2016:305). Katsh y Rabinovich-Einy (2017:51), en tanto, señalan que una combinación entre recolección de datos, comunicación y ODR abren la posibilidad de aumentar tanto la eficiencia como también generar un mejor trato respecto de las personas usuarias, lo que se puede traducir en más “acceso” y más “justicia”.

Desde el punto de vista de la eficiencia, las TICs tendrían el potencial de incrementar los niveles de rapidez y desempeño al interior de los tribunales de justicia. Esta finalidad, a su vez, suele destacarse en conjunto con otras como el cuidado del medioambiente mediante la reducción en el uso del papel, o en la reducción de costos operacionales, entre otros. México Evalúa, por ejemplo, en su informe sobre la implementación de herramientas tecnológicas en los poderes judiciales mexicanos, destaca que algunas tecnologías como el uso de firma electrónica avanzada, tiene el beneficio de reducir el uso de papel al tiempo que reduce la necesidad de trasladarse para estar físicamente disponible para la firma de documentos, así como también reduce el espacio necesario para la conservación de dichos documentos y aumenta su seguridad frente a eventuales vulneraciones (México Evalúa, 2022:38). Por su parte, Cerrillo, ya en 2007, daba cuenta de cómo la tecnología podría mejorar la gestión documental necesaria en la tramitación tradicional de los tribunales, y de cómo ella podría ayudar a poder manejar la documentación de manera eficiente. En esta línea,

tanto la digitalización de documentos en papel como el uso de los documentos electrónicos suponen importantes ventajas tanto para su archivo como para la recuperación y transmisión de documentos entre los diferentes operadores jurídicos (Cerrillo, 2007:6).

La mayor eficiencia ha sido tradicionalmente uno de los principales argumentos a favor de la digitalización. Sorabji, por ejemplo, da cuenta de cómo en Inglaterra, el discurso por la digitalización de la justicia civil ha discurrido en torno a que esta sería menos costosa tanto para litigantes individuales como para el Estado, más rápida y más conveniente, tanto así que representaría la cura para los principales males que la aquejan: su costo, su complejidad y su lentitud (Sorabji, 2021:4).



Muchas veces para gozar estos beneficios de la tecnología, ni siquiera es necesario innovar con desarrollos complejos, sino que muchas veces aquellas tecnologías familiares y simples logran impactos positivos en este sentido (Allsop, 2019). En Singapur, por ejemplo, se ha descrito cómo tecnologías simples como las “authenticated court orders” (“ACOs”) han permitido reducir papeleo y costos, mediante la eliminación de requerir copias físicas certificadas de las órdenes de tribunales. Si antes era necesario que el litigante se traslade hasta el tribunal para pagar una copia en físico, esperar a que estuviese lista en algunos días y luego concurrir nuevamente a retirarla, hoy en día con las ACOs, los interesados solo necesitan escanear el QR que las acompaña para extraer el documento en original directamente del servidor gubernamental centralizado sin temor a que la orden del tribunal haya sido adulterada (Chesterman et al, 2021:145).

Desde el punto de la reducción de tiempos asociados a los procesos judiciales, redundando en un mejor servicio para las personas usuarias, se da cuenta de cómo diversas tecnologías ayudan a disminuir la espera en diversos trámites o en el proceso completo. En este sentido, Chesterman et al (2021:146), al referirse al Civil Resolution Tribunal de British Columbia, Canadá, destacan cómo este tribunal en línea ha permitido reducir los tiempos mediante la utilización de tecnología que facilita o acompaña la celebración de acuerdos entre las partes. Otros, destacan cómo la tecnología puede ayudar a ahorrar tiempo al automatizar el llenado de ciertas partes de la sentencia con información obtenida directamente desde el expediente (Cordella and Contini, 2020:38).

El impacto positivo de la tecnología en el trabajo de los tribunales, también se alcanza mediante la posibilidad de intercambio e interoperabilidad de la información entre tribunales y entre estos y otros actores del sistema de justicia (Cerrillo, 2007:5). Mediante la interoperabilidad, los tribunales puedan validar información directamente desde la fuente, ofreciendo además una mayor seguridad en el intercambio (Henríquez, 2022:6).

La reducción de costos operacionales también impacta en ampliar el acceso a la justicia de los potenciales usuarios finales del sistema (Trinity FLAC, 2020:43). Por ejemplo, muchas veces los usuarios deciden no acceder a los sistemas de justicia por la falta de recursos económicos. Pues bien, para esos casos la tecnología puede proporcionar a los usuarios de chatbots o herramientas de ayuda y respuesta programada, que les entreguen asesoría o ayuda en sus problemas jurídicos. Ello hace mucho más barato para los usuarios el acceder a los sistemas de justicia, permitiéndoles así resolver sus conflictos.

Dentro de las ventajas, se señala que estas estarían asociadas especialmente a los grupos medios de la población, para quienes si no fuera por la tecnología tal vez no tendrían otras vías de asistencia técnica. Este grupo estaría compuesto por personas que sin poder pagar asistencia letrada, tampoco serían elegibles normalmente para obtener asistencia jurídica gratuita. Este grupo sería el de mejores candidatos para utilizar herramientas de autoayuda, las que podrían ponerse a su disposición mediante la utilización de la tecnología. Por otro lado, la tecnología puede proveer el soporte técnico a los abogados de manera de permitirles brindar servicios de asistencia más efectiva, a un mayor número de usuarios o a priorizar aquellos casos que lo requieren de manera más urgente (Law Council of Australia, 2018:9).

Un ejemplo de lo anterior lo constituyen los denominados “chatbots”. Estos pueden brindar asistencia técnica mediante la automatización en la elaboración de documentos legales, lo que permitiría a las instituciones transformar el proceso de recopilación de información de sus usuarios en sencillos cuestionarios web para que estos llenen e ingresen la información necesaria para que el chatbot genere el documento legal que la persona necesita (Trinity FLAC, 2020:35).

Luego, se ha señalado que teniendo acceso al equipamiento necesario y estando cómodos en el uso de este, los tribunales virtuales pueden ser una buena opción para comparecer sin tener que viajar grandes distancias a los tribunales o perder la oportunidad de trabajar en otras obligaciones por ello. Estas tecnologías de participación remota, sumadas a otras vías de apoyo, pueden aumentar

la habilidad de individuos que se encuentran en contexto de aislamiento (personas en entornos abusivos, o que presentan algunos tipos de discapacidades, o que pertenecen a minorías lingüísticas) para participar en el proceso judicial (UNDP, 2022:35).

Finalmente, otra de las ventajas identificadas que suelen mencionarse se refiere a la posibilidad de obtener y contar con datos relevantes para poder concretar futuras mejoras en el sistema de justicia. De esta manera, la IA además de rescatar información importante para la predicción de datos y su posterior resolución, permite generar un banco de datos relevante, sobre el cual los tomadores de decisiones o administradores del sistema pueden trabajar para generar políticas de cambio o modificación de las ya existentes Cordella and Contini (2020:12).

B. Riesgos asociados a la incorporación de TICs en la justicia

El principal riesgo descrito en la literatura que hemos identificado es el potencial que tiene la tecnología de generar barreras de acceso, lo que se suele denominar la “brecha digital”. Esta categoría de barrera de acceso fue mencionada en varios de los materiales revisados para este reporte, los que brindan definiciones, clasificaciones y causas, así como también proponen vías para reducirlas.

La brecha digital se entiende como una desigualdad de oportunidades en el acceso a TICs, tales como computadoras personales, internet y telefonía celular, entre otras, por parte de algunos grupos sociales con respecto a otros. El uso intensivo y extensivo de las TICs ha acentuado la brecha existente entre los distintos grupos sociales y su acceso – a la falta de él – a las tecnologías, en un desfase que tiene raíces en el orden económico, social y jurídico; a esta distancia se la denomina brecha digital (Bernal et al, 2010:2).

El surgimiento de las TICs y sus potenciales beneficios han ocurrido principalmente en un pequeño número de países (los más desarrollados), dando así lugar a “brechas tecnológicas y sociales” que no sólo limitan la apropiación social de estas tecnologías entre naciones, sino al interior de las mismas y entre los grupos sociales (Gómez et al, 2018:2).

En la literatura se habla de tres tipos de brechas digitales. En primer lugar, la (i) brecha de acceso, que es aquella que se refiere a la imposibilidad de acceder a las herramientas por cuestiones más bien estructurales o de infraestructura tecnológica como cuando por circunstancias geográficas, culturales o de conocimiento los justiciables no pueden acceder al uso de alguna de las herramientas tecnológicas necesarias para utilizar el servicio legal. En segundo lugar, hay una (ii) brecha de apropiación, que se produce cuando no existe un uso significativo por parte del usuario de las herramientas tecnológicas. En estricto sentido implica que los usuarios no se sienten parte del fenómeno de implementación de las TICs, razón por la cual no las utilizan en su interacción social, quedando excluidos del avance de las mismas (Gómez et al, 2018:4). Finalmente, hay una (iii) brecha de uso propiamente tal, íntimamente relacionada con la falta de preparación o conocimientos por parte del usuario, lo cual les impide el uso de las TICs en un caso particular. Por ejemplo Cabral et al (2012:22) estudian la falta de acceso a los sistemas digitalizados de justicia por parte de los adultos mayores, aquellos que si bien se encuentran en un espacio sin problemas de conectividad no cuentan con la preparación adecuada para usar correctamente las TICs en materias de justicia.

De la lectura de los textos, es posible identificar 6 causas que generan la brecha digital. Estas causas –al igual que la categorización de grupo vulnerable– dicen relación con factores propios de personas o comunidades que carecen de algún factor económico social.

La principal causa identificada es la falta de conocimientos o de habilidades necesarias para usar de manera efectiva las herramientas tecnológicas. De acuerdo a Gómez y otros (2018:11) esta causa “se asocia al conjunto de prácticas sociales de la vida cotidiana y a los procesos de socialización relacionados con el uso de la tecnología y la cultura digital. En este aspecto se incluyen los procesos educativos para la adquisición de habilidades digitales”. Los países desarrollados tampoco escapan necesariamente a esta, así, de acuerdo a algunas estadísticas en el Reino Unido, cerca del 9% de la población no cuenta con destrezas digitales y el 21% presenta solo un nivel básico (11,5 millones de personas en total) (The Law Society, 2021:22).

Otra frecuente variable es la falta de recursos económicos para acceder y

disponer de herramientas tecnológicas. Gómez et al (2018:11) las definen como “aquellas condiciones económicas para acceder y disponer de las TIC (principalmente el poder adquisitivo)”. Esta causa se ve incrementada por la falta de inversión estatal y el poco apoyo por parte del gobierno central en entregar equipos de computación, internet, tabletas u otros dispositivos móviles a la población, de manera gratuita. En este sentido, por ejemplo, se ha señalado que en poblaciones donde la línea de la pobreza es alta, no es una forma idónea para tratar de mejorar el funcionamiento del sistema de justicia la implementación de tecnología, cuando un gran número de personas -por falta de recursos, desconocimiento o tiempo- no tienen acceso a un computador o tablet (Katsh y Rabinovich-Einy, 2017:42).

Según el documento final de la reunión de alto nivel de la Asamblea General sobre el examen general de la aplicación de los resultados de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2015:6) “hasta el año 2015 solo alrededor del 43% de la población mundial tenía acceso a Internet, solo el 41% de las mujeres tenía acceso a Internet, y un 80% estimado de los contenidos en línea estaba disponible en sólo uno de diez idiomas”. Concluyen, de manera tajante que “los pobres son los más excluidos de los beneficios de la tecnología de la información y las comunicaciones”.

Esta causa de la brecha digital está íntimamente ligada con la ruralidad o la inexistencia de urbanización de diferentes lugares del país. Ello, según Murray (2021:17), incide en la imposibilidad que tienen las personas para acceder a internet y la falta de proveedores de dicho servicio. Esta causa de la brecha digital es la más desarrollada por los autores en tanto se presenta como aquella que representa el mayor problema que enfrenta el proceso de digitalización de los sistemas de justicia (Law Council of Australia, 2018:6). Se puede definir esta causa como aquella “que se deriva(n) de la caracterización del lugar donde vive la población y que permite ubicar particularidades de zonas rurales y urbanas, así como las condiciones ambientales de las regiones” (Gómez et al, 2018:11).

La OCDE (2019:37) también identifica esta causa de la brecha digital, señalando que el principal problema se debe a la falta de conexión a internet y a la inexistencia de programas que busquen lograr una conectividad del 100% en algunos países. En relación a este punto, Cabral et al (2012:22) destacan que

las soluciones que implican la aplicación de TIC´s en la justicia deben considerar la falta de conexión a internet en lugares apartados o considerados como “rurales”.

Todavía hay otras variables demográficas, culturales y sociales que inciden en la brecha digital. Esta causa dice relación con las cualidades que tienen las personas que intentan utilizar la tecnología como una herramienta. De esta manera, la edad, educación y cultura de la población son elementos que definen cuán capacitada o no se encuentra una persona para utilizar la tecnología como una herramienta facilitadora de tareas. En este sentido Gómez y otros (2018:13) afirman que los procesos de innovación tecnológica han dejado parte de la población fuera del desarrollo. Lo anterior, ya sea por diferencias educacionales o falta de motivación. En este sentido, estos autores afirman que “los procesos de innovación y cambio técnico a lo largo de la historia han mostrado un comportamiento centralizador y excluyente, donde los beneficios se han localizado sólo en algunas regiones, países o sectores productivos, lo cual ha generado o ampliado las desigualdades estructurales” (Gómez et al, 2018:13).



Ello también se proyecta en población de mayor edad, en donde existe una falta de motivación en utilizar estas herramientas o bien una nula visibilización de los problemas que aquellos tienen para acceder a estas nuevas herramientas.

Por otro lado, la brecha digital también puede asociarse a la falta de incentivos para que los usuarios puedan acceder a la utilización de las herramientas tecnológicas. En este sentido (Gómez et al, 2018:11) gran parte de las brechas digitales se deben a la falta de contenidos que le parezcan relevantes al usuario. De esta forma, el usuario no le toma la importancia o el peso debido al uso de las herramientas tecnológicas. Por lo mismo, The Law Society (2019:14) aborda el tema de la incorrecta identificación de las necesidades de los usuarios a la hora de pensar o aplicar herramientas tecnológicas para resolver un problema en justicia.



Independiente de sus causas, lo que generan las brechas digitales es que impiden que las personas participen efectivamente de las instancias creadas para una correcta administración de justicia. Así, Murray (2021:25), por ejemplo, señala que entre las encuestas realizadas, un número importante de personas que se podrían catalogar como “grupo vulnerable” (adultos mayores, población afroamericana, inmigrantes, etc.) no pueden participar de instancias de adjudicación o resolución de conflictos debido a malas conexiones de internet.



Como se señaló antes, este problema se incrementó particularmente durante la pandemia de COVID- 19. Sorabji (2021:6-7), analizando el denominado “Reporte Byrom”, que buscó identificar la percepción de los usuarios de la justicia civil en el contexto pandémico (una de las pocas investigaciones empíricas sobre el impacto de la tecnología en el ámbito civil), señala que los principales problemas se relacionaban con la participación efectiva en audiencias, ya sea por problemas técnicos, de asistencia o de disponibilidad de equipamiento. Si bien el reporte muestra una positiva percepción respecto de la participación en audiencias donde los elementos contenciosos eran menores o se trataba de audiencias preliminares, no sucede lo mismo respecto de tribunales más locales donde la infraestructura tecnológica no era la mejor antes de la pandemia. Más aún, en general los encuestados señalaban que las audiencias remotas funcionaban peor que las presenciales porque la participación en ellas era menos efectiva. Esta falta de participación efectiva, como lo nota McKeever (2020:3), sería particularmente importante en aquellas instancias en que los usuarios pueden participar sin necesidad de la ayuda de abogados.

Además de la generación de barreras de acceso, a lo que ya nos hemos referido bajo el nombre de brechas digitales, en la literatura revisada se identifican diversos riesgos potenciales en la utilización de las TICs que se sistematizan a continuación.

Uno de esos riesgos asociados a la utilización de las TICs es la menor protección de la privacidad. Benyekhlef profundiza en este tema denunciando la dicotomía existente en la utilización de la tecnología. Mientras que estas, por una parte, permiten tener sistemas más transparentes, ello puede, por la otra, desalentar a que potenciales litigantes recurran a la justicia por temor a tener que exponer sus vidas en público y terminen prefiriendo mecanismos privados de resolución de disputas como el arbitraje (Benyekhlef, 2016:141). Este riesgo no solo se produce respecto de lo que ocurre en un juicio en concreto. Como señala Tashea (2021:10), hoy existe el riesgo cierto de que piratas o hackers puedan hacer públicos datos personales de los usuarios o bien utilizarlos para la comisión de delitos u otras acciones similares. Aquello solo se da debido a la existencia de herramientas tecnológicas que trabajan con bancos de información de relevancia, por lo que en muchos casos la implementación de TIC´s siempre debe ser acompañada de protocolos de seguridad y control de la información que entra y sale de las mismas (Tashea, 2021:10).

Luego, en relación a la utilización de IA en particular, se ha señalado que un riesgo importante es que la utilización de esta herramienta lleve a que el proceso se vuelva algo excesivamente estandarizado y donde el “factor humano” pierda relevancia. Así, la reducción del error humano, que para algunos es una ventaja

(Cordella y Contini, 2020:27), para otros puede resultar en espacios de arbitrariedad o de poca consideración de justicia o razonabilidad en la toma de decisiones. Así, Allsop, refiriéndose al uso de IA, considera que no debemos olvidar que detrás de los tribunales existen personas con diferentes contextos sociales, económicos y personales, lo cual puede alterar los estándares generados por los sistemas de TICs ya programados. Por lo mismo, no se debe dejar de lado la decisión del humano al momento de utilizar los sistemas de IA - por ejemplo - para tomar una decisión de un caso concreto o bien para la predicción de los casos (Allsop, 2019:12). Sobre este punto, el Law Council of Australia (2018:12) considera que para un correcto funcionamiento de estas herramientas se debe asegurar un uso transparente y mediado por el ser humano, lo cual permitiría evitar la generación de prejuicios o sesgos que obedezcan a la propia estandarización de los procedimientos judiciales.

Vinculado con lo anterior, entre los riesgos más frecuentes está la posibilidad de que la incorporación de tecnología, sobre todo de IA, genere sesgos a la hora de tomar decisiones en los casos concretos, lo que podría afectar de sobremanera a quienes se encuentran en condiciones de vulnerabilidad o que pertenecen a grupos desaventajados. Esto, que ha sido ampliamente documentado en materia criminal a través de lo que se suele denominar “predictive policing” (véase, por ejemplo, Trinity FLAC, 2020:46), y puede llevar a la posibilidad de introducir voluntariamente y de forma directa, en el sistema de inteligencia artificial un conjunto determinado de sesgos —sesgos estadísticos— a través de los cuales poder corregir las posibles discriminaciones algorítmicas que

otros sesgos pudieran producir —sesgos sociales—, es decir, obligando al algoritmo a considerar de manera expresa determinadas variables, como pudiera ser el género o la raza (Tierno, 2022:45). El problema, es que muchas veces estos sistemas no son transparentes o los datos en los cuales se basan pueden ser fácilmente manipulados de manera voluntaria o involuntaria, pero afectando sobre todo a las minorías, quienes a su vez suelen contar con menos recursos para reclamar o tener asistencia técnica (Schmitz et al, 2022:208). Este riesgo, que como decimos ha sido bien documentado en otras áreas, no ha sido suficientemente explorado en áreas como la civil donde también pueden producirse estos riesgos.¹

C. Estándares en materia de acceso a la justicia para la utilización de TICs en la justicia civil

El principio general en la materia es que la incorporación de tecnología o herramientas tecnológicas al sistema de justicia, en ningún caso debe implicar impedimentos para que los usuarios accedan al sistema de justicia. De esta forma, las TICs deben estructurarse sobre un objetivo común: ser herramientas facilitadoras del acceso a la justicia y no elementos que priven de esta o la limiten. Así, por ejemplo, se ha señalado que al diseñar mecanismos alternativos de resolución de disputas en línea (ODR), estos deben conservar el derecho de acceder a la justicia formal que permitan la impugnación de esas decisiones bajo los estándares del derecho a un debido proceso (CEPEJ, 2018:47).

Para la elaboración de esta sección se revisaron más de cincuenta documentos relacionados al acceso a la justicia e incorporación de TICs en diferentes sistemas de justicia, nacionales e internacionales. La mayor

parte de esta literatura proviene de académicos e investigadores u organismos internacionales, y se trata de análisis o propuestas que más bien tienen pretensiones generales o globales. Estos documentos fueron identificados y seleccionados como relevantes para este informe al referirse a estándares de acceso y a la utilización de TICs en el ámbito de la justicia civil, a brechas y barreras que experimentan grupos vulnerables de la población, a ventajas y riesgos de las TICs en la justicia, entre otros temas vinculados al tema principal de este reporte. La totalidad de aquellos materiales seleccionados fueron categorizados y analizados en base a una serie de descriptores y códigos, cuyo detalle puede observarse en el anexo metodológico al final de este reporte. A partir de lo anterior, aquí se sistematizan los puntos más destacados sobre estándares de acceso a la justicia y tecnología.



¹ Algunos estudios se han abocado a este tema en el ámbito administrativo y, en particular, en el ámbito de decisiones administrativas respecto del otorgamiento de derechos o beneficios sociales. Véase: Eubanks, Virginia (2017). Automating Inequality. How high-tech tools profile, police, and punish the poor. New York, St. Martin's Press.



a.

Poner al usuario final y sus necesidades como foco de las TICs

Poner el foco en el usuario implica que el tratamiento de parte del sistema de justicia debe ser acorde a sus necesidades y, por lo mismo, para mejorar el nivel de acceso a la justicia a través de las TICs es una tarea fundamental identificar primero cuáles son sus necesidades, ya sea a través de grupos de trabajo, encuestas de necesidades jurídicas, etc. (OCDE/Open Society Foundations, 2019:30).

Desde este punto de vista, corresponde partir de la base que los justiciables deben ser tomados como participantes activos, y no como meros objetos del funcionamiento de los tribunales. El trabajo de los tribunales y el procedimiento judicial deben desarrollarse a partir de la premisa de que para el usuario sea posible hacer seguimiento del estado de su caso en el tribunal, así como participar e influir en los procedimientos. De esta manera, la experiencia de los justiciables en el sistema se torna más abierta, justa y creíble (Letto-Vanamo, 2005:20).

Uno de los principales desafíos identificados a la hora de lograr una efectiva implementación de las herramientas tecnológicas a los sistemas de justicia dice relación con la falta de preparación que tienen los usuarios o bien con lo alejada que está la herramienta de su realidad cultural, social o económica (Trinity FLAC, 2020:200). De esta forma, el problema no es la herramienta ni su aplicación al caso en concreto, sino que más bien el problema dice relación con la inexistencia de un estudio previo a su aplicación, el cual permitiera identificar cuáles eran las necesidades de los usuarios (Open Government Partnership, 2019:39) y hasta qué punto estas podían ser solucionadas con la creación de una herramienta tecnológica. En este punto juegan un rol importante las barreras de acceso a la justicia, pues aquellas si bien en muchos casos pueden ser superadas al incorporar tecnología a la justicia, en muchos casos aquello no basta, pues es necesaria una completa reestructuración del sistema o de la forma en cómo se enfrentan los problemas.

CEJA (2022:33) destaca la necesidad de tomar medidas sobre un correcto diseño centrado en las comunidades, las personas y sus necesidades sociales, y no solamente en las instituciones. En contraposición a un derecho rígido y estático, este diseño se caracterizaría por ser más cercano a las realidades de una sociedad desigual y con exclusión. En este camino de rediseñar y repensar el sistema de justicia, la tecnología es una herramienta valiosa para mejorar los procedimientos legales y actualizar el funcionamiento del sistema, que aún se rige por mecanismos y lógicas de una era

pasada (De Souza y Spohr, 2021:30). Los autores apuntan a la importancia de tener en cuenta a quienes se busca ayudar con estas mejoras, para lo que se requiere escuchar sus necesidades, entender sus puntos de vista, ponerse en sus zapatos y realizar un trabajo cooperativo.

En el mismo sentido, en asuntos en que el usuario final de la justicia interactúa directamente con ella, sin la intermediación de un abogado, es crítico tomar ciertas precauciones.

Así, por ejemplo, se ha señalado que en muchas ocasiones este tipo de litigantes accede al sistema de justicia mediante el uso de terminales informáticas públicas (por ejemplo, disponibles en bibliotecas o en otros edificios de libre circulación de público), lo que implica que deben tomarse precauciones especiales para proteger su privacidad (Cabral et al, 2012:259).

Así como se recomienda un enfoque centrado en las personas, otros autores añaden que es imperativo que el acceso siga siendo central en el diseño, desarrollo e implementación de soluciones de tecnología judicial (Cabral et al, 2012:257). Algunas de las recomendaciones específicas que enumeran son para los diseñadores de sitios web, quienes deben tener en cuenta las limitaciones de los dispositivos móviles y las redes de datos móviles al crear contenido para una audiencia móvil. Es por esto que el contenido debe poder leerse en una variedad de dispositivos y tamaños, así como considerar que la interacción se hace a través de una interfaz de pantalla táctil. Otro componente es la rapidez de carga de los sitios web, los cuales deben optimizarse con ese objetivo (Cabral et al, 2012:277). Los usuarios tienen orígenes diversos, por lo que el diseño debe tener en cuenta las necesidades especiales de las poblaciones que a menudo luchan con la tecnología, como los ancianos, los pobres, los que viven con discapacidades y los que viven en áreas rurales con menos acceso a la tecnología (Cabral et al, 2012:302). Así, en relación a individuos que se encuentran en condición de vulnerabilidad, se ha señalado que cuando las circunstancias lo aconsejen, se otorgará prioridad en la atención, resolución y ejecución del caso por parte de los órganos del sistema de justicia (Cumbre Judicial Iberoamericana, 2018:24).

En lo que respecta a llegar a un público general, los autores reflexionan en torno a cómo el desarrollo del internet y los smartphones han aumentado las plataformas capaces de comunicar grandes cantidades de información sobre procedimientos judiciales de manera rápida, precisa y eficiente, así como las formas de difusión de esta información al público (Benyekhlef et al, 2016:99). A este respecto conviene tener como ejemplo lo realizado por los tribunales canadienses, que han aprovechado estos avances tecnológicos para llegar al ciudadano común: 1) todos los tribunales operan sitios web en los que ponen a disposición información judicial específica, 2) algunos tribunales transmiten información directamente a las

personas a través de notificaciones por correo electrónico, 3) los tribunales trabajan con terceros para difundir información judicial en sitios web de terceros y 4) la utilización de sitios de redes sociales para difundir información sobre procedimientos judiciales (Benyekhlef et al, 2016:110).

Lillo (2016:133-134) destaca algunos ejemplos sobre aplicaciones de intercambio de información judicial para profesionales y usuarios, como el caso de la Corte Suprema de Singapur y el sistema M-InfoSvcs, que entrega información relevante sobre las audiencias y demás vía SMS. Así también, el sistema XHBIT de Inglaterra, que otorga automáticamente el registro electrónico de la audiencia a las partes por diversos medios (teléfono móvil, e-mail, web, fax, etc.). En la misma línea, con respecto a la difusión de información judicial mediante la utilización de sitios web institucionales, el autor destaca el portal CITIUS, de Portugal, que constituye una plataforma de acceso a servicios judiciales.



b.

Las TICs no deben generar mayor desigualdad en el acceso a la justicia

Las herramientas tecnológicas incorporadas al sistema de justicia pueden generar un escenario de desigualdad entre las personas. Por lo mismo, la Comisión Europea por la Eficiencia en la Justicia (CEPEJ, 2018:47) señala que uno de los principales desafíos de la tecnología en la justicia es asegurar la igualdad de armas, es decir, no permitir que la tecnología genere desbalance entre las partes en tanto estas pueden facilitar el quehacer de ciertos operadores al mismo tiempo que complejizar el de otros miembros de la población, sobre todo de quienes tienen menos conocimientos o están menos familiarizados con ella. Para ello, se debe promover una incorporación inteligente que impida la segregación y el aumento de la vulnerabilidad de ciertos grupos de personas (UNDP, 2022:5). Así, por ejemplo, el acceso a herramientas tecnológicas predictivas basadas en IA normalmente será más fácil para aquellos litigantes civiles con más recursos, siendo ellos entonces quienes podrán tomar mejores decisiones sobre si llevar sus problemas justiciables ante tribunales, en comparación a quienes se encuentran en grupos de bajos ingresos, viven en el mundo rural o en lugares donde hay baja penetración de internet (UNDP, 2022:28).

En los Washington Courts Access to Justice Technology Principles (Washington State Courts, 2020:2) se enfatiza el rol de la tecnología, la cual debe aumentar y no disminuir: 1) el acceso equitativo a la justicia; 2) oportunidades de participación; 3) usabilidad, responsabilidad, eficiencia y transparencia. La tecnología en el sistema de justicia debe comenzar con un diseño para la equidad y debe evaluarse periódicamente en relación con estas reglas. Así, toda la tecnología debe estar diseñada y utilizada para eliminar la discriminación, la injusticia y otras prácticas y sesgos sistémicos injustos. En este mismo sentido, se ha señalado que para evaluar la e-justicia, debe considerarse desde la calidad del sistema utilizado, la transparencia de la información, la independencia e imparcialidad, el acceso igualitario, la protección de la privacidad, entre otros (Benyekhlef et al, 2016:62).

A la hora de implementación de herramientas de justicia digital, entonces, debe considerarse siempre la existencia de brechas digitales y de vías para acortarlas. En relación a la brecha de uso, por ejemplo, en el caso de adultos mayores es necesario asegurar no solo el acceso a los medios y plataformas tecnológicas, sino también una política seria de alfabetización digital (Letelier Loyola, 2019:7). De manera similar, el Law Council of Australia (2018:6) señala que en casos de procesos de implementación de TICs se debe considerar la posible exclusión de aquellos grupos denominados como marginalizados, generando espacios que permitan la capacitación de aquellos con menos acceso a la tecnología.



c.

Acceso a la justicia y privacidad

Cuando se utilice tecnología para brindar acceso a la justicia, mediante mecanismos formales e informales, hay un especial interés en proteger los datos personales de las personas involucradas, por ejemplo, respecto del registro judicial de las causas (Benyekhlef et al, 2016:124). Es claro que el uso de la tecnología en el derecho promueve que los datos se puedan transferir con mayor facilidad y no se suele tener conciencia de la importancia de incorporar mecanismos de seguridad. Resguardar la privacidad es esencial para proteger el derecho a la privacidad y la independencia judicial (ILAC, 2020:48; UNDP, 2022:6). Por ejemplo, esto se refiere a la posibilidad de que existan filtraciones de datos personales generando una utilización nociva de los mismos. Esta crítica se hace mucho más evidente por ejemplo en las herramientas que implican el uso de Inteligencia Artificial o Blockchain, así como en los portales de acceso a la información (UNDP, 2022:31).

Resulta menester que exista proporcionalidad entre la publicidad, los derechos de acceso a la información judicial y la privacidad de datos personales en el ámbito de la justicia digital, lo que puede lograrse empleando de forma adecuada y razonable los medios tecnológicos, aplicando el principio de ponderación de derechos, y teniendo en consideración que debe garantizarse la tutela judicial efectiva (Henríquez, 2022:73).



Dentro de las opciones a las que más se recurre se encuentra la anonimización de datos personales en el uso de tecnologías. Frente a esto, se plantea la pregunta sobre quién está a cargo de la anonimización. Podría ser una persona en específico encargada de ese proceso dentro del sistema de justicia, pero se corre el riesgo de operar con discrecionalidad. Otra opción, en tanto, es que se haga a través de algún proceso automatizado, pero estandarizar este proceso puede tener como resultado que se anonimicen datos que no era necesarios ocultar y queden expuestos otros que sí debieran ser reservados (Guerrero, 2020:49). No obstante, ha surgido la postura de que anonimizar no necesariamente es suficiente en tanto cada vez es más fácil la re-identificación (Tashea, 2021:11).



d.

Accesibilidad para personas con necesidades especiales

La accesibilidad dice relación, principalmente, con herramientas que faciliten el uso de la tecnología para quienes tienen necesidades especiales o quienes tengan dificultades particulares para usar de manera efectiva las herramientas tecnológicas. Así, la adaptabilidad de sitios web pensando en quienes tienen algún tipo de discapacidad o de problemas auditivos o visuales, para quienes tienen problemas de aprendizaje y el uso de herramientas que facilitan la navegación web son herramientas relevantes para no desincentivar el uso de quienes buscan acceder a la justicia por medios tecnológicos (Trinity FLAC, 2020:75; Benyekhlef et al, 2016:190, 201).



e. Legalidad

Aunque parezca algo obvio, no está demás resaltar que pese a que las TICs impliquen la facilitación de los procesos o mayores beneficios para los usuarios en su relación con el sistema judicial, nunca se debe perder de vista que estamos ante procedimientos judiciales establecidos por ley. Por lo mismo, destacan Benyekhlef et al (2016:61) que la incorporación de TICs no debe ser entendida en ningún punto como incumplimiento o desviación de las normas previamente establecidas. Así, podemos concluir que las TICs deben tener un fundamento legal, por lo que deben obedecer a una iniciativa legal previamente debatida en el Congreso, dándole de esta manera un respaldo democrático a su incorporación al sistema de justicia.



f. Capacitación y preparación del usuario

Este estándar dice relación con que el usuario esté preparado para los cambios que se implementen al incorporar las tecnologías en el acceso a la justicia. En otros términos, si se espera un resultado positivo con la incorporación de TICs en el acceso a la justicia, se deben tomar los resguardos necesarios para que eso ocurra, lo que en este caso implica preparar a los usuarios. Abhijeet Chavan sostiene que es fundamental la formación y apoyo para el uso eficaz de la tecnología, como también es esencial apurar esos procedimientos de aprendizaje (Chavan, 2012:264).

Esto vale tanto para los usuarios externos como para el equipo que luego desempeñará su labor mediante la tecnología. Así, por ejemplo, Cordella y Contini (2020:22), refiriéndose a la implementación de los Case Management Systems (CMS), sostienen que para que el flujo de trabajo logre abarcar las tareas que sean encomendadas al sistema, se requiere de la configuración de hardware y software, pero estas no son suficientes si no existe un ambiente adaptado para ello. Por lo anterior, se hace imprescindible la adecuación de procesos de trabajo y de reglas, así como la transformación de la cultura y entorno que tenga el poder judicial (Cordella y Contini, 2020:35).



Allsop (2019:14) plantea la importancia de la “voluntad de los implicados”. Lo anterior quiere decir que es relevante que haya un cambio en la actitud de los actores en el sistema de justicia, tanto jueces, abogados y usuarios, de manera que estén dispuestos a adoptar la tecnología en los tribunales.

Por otro lado, que el personal que trabaja en el poder judicial esté capacitado es una cuestión de carácter imprescindible cuando se trata de la implementación de herramientas tecnológicas, pues muchas veces son estos funcionarios quienes se relacionarán más directamente con ellas. Desde el CEJA (2022:36) han sostenido que con los cambios que sean necesarios para mejorar el acceso a la justicia, será necesario que las y los magistrados tengan conocimientos en administración, gestión, uso de tecnologías y comunicaciones, entre otras habilidades, aparte de sus conocimientos jurídicos, para concretar la garantía efectiva del acceso a la justicia.



g. Interoperabilidad

La compatibilidad con otros sistemas se refiere a que el aparato judicial en su totalidad esté conectado y en sintonía con cómo funciona cada área. Al implementar tecnologías se espera que esto sea compatible con aquellos trámites que aún no pueden incorporarlas, como también, con aquellos que llevan más tiempo usándolas.



h. Fiabilidad y adaptabilidad

En los términos de Benyekhlef et al (2016:190) la fiabilidad se refiere a la capacidad de llevar a cabo las funciones de manera consistente, bajo demanda y sin fallos. De igual forma, esto incentiva que los usuarios usen los medios formales de información y no recurran a foros informales que no cumplen con los estándares esperados.



i. Diagnóstico y evaluación

En la literatura se destaca la necesidad de monitoreo, investigación y discusión de las evaluaciones de los proyectos de innovación tecnológica en curso, donde si se realizara sería posible la creación de valiosas bases de datos nacionales e internacionales (De Souza y Spohr, 2021:82). Benyekhlef et al (2016:380) exponen las reflexiones de Guy Canivet en torno a la ciberjusticia, señalando que la implementación de estas iniciativas debe estar precedida por un estudio serio de su impacto, una evaluación en términos de costo y beneficio que mida su efecto en las partes interesadas. Y posteriormente, cuando estén en marcha, estas iniciativas deberán ser evaluadas periódicamente de manera neutra, independiente y rigurosa, a fin de cumplir con su corrección y actualización. Canivet destaca la relevancia de la anticipación: anticipar reformas de estructura, organización y prácticas que requerirá la introducción de estas innovaciones técnicas. Pero también anticipar las posibles aplicaciones de las nuevas tecnologías en el ámbito judicial, como el efecto del big data en las bases de datos de jurisprudencia, los sistemas de apoyo a las decisiones, la estandarización de las decisiones relativas a indemnizaciones y pensiones, así como la posibilidad del uso de la inteligencia artificial en los juicios.

Byrom et al (2020:82), destacan la urgente necesidad de mejorar la calidad y la cantidad de datos e información disponibles sobre el funcionamiento del sistema de justicia civil. En su reporte sobre la justicia durante la pandemia, se hacen recomendaciones en relación con la información de gestión producida por HMCTS (Her Majesty Courts and Tribunals Service, de Inglaterra y Gales) y la información legal primaria (listados, documentos de casos y sentencias). Los encuestados enfatizaron la urgente necesidad de una evaluación. La revisión misma destacó una serie de lagunas de datos clave, que se detallan en el texto referido.

Se considera fundamental la necesidad de identificar y monitorear los impactos en el acceso a la justicia en las audiencias remotas para personas con características protegidas. La Comisión de Igualdad y Derechos Humanos afirmó que este seguimiento es urgente, en el caso de que la tecnología se implemente de forma permanente. Respecto a las prioridades para evaluación, de acuerdo con las recomendaciones de los encuestados, la más apremiante se relaciona con la necesidad de comprender la experiencia de los usuarios de tribunales no profesionales, en particular aquellos que: 1) se consideran vulnerables según la ley, 2) personas con características protegidas y 3) litigantes en persona. Dado que las dos revisiones del impacto en las audiencias remotas bajo el COVID-19 (la revisión de las

audiencias remotas en el sistema de Justicia de Familia dirigida por el Observatorio de Justicia de Familia, y esta revisión) han estado dominadas por la experiencia de los usuarios profesionales de tribunales, es vital que la atención y los recursos inmediatos se dediquen a comprender la experiencia de los usuarios de tribunales no profesionales (Byrom et al, 2020:82).

Sobre los ODR, Schmitz et al (2022:285) indican que la investigación sobre los programas públicos de ODR para promover el diseño centrado en el usuario deben tener en cuenta la cultura y la inclusión y no simplemente el costo. Por ejemplo, si bien es importante examinar cómo los ODR afectan el costo para los tribunales y sus usuarios, es aún más importante saber si los ODR van más allá del ahorro de tiempo y dinero, es decir en pos de expandir el acceso real para personas de todos los orígenes y culturas de forma inclusiva. De acuerdo con México Evalúa (2022) en general, los poderes judiciales no evalúan las herramientas tecnológicas que han implementado. Generalmente no cuentan con datos o evidencias sobre la efectividad de estas herramientas, su impacto o la satisfacción de los usuarios. “Es necesario un mecanismo de evaluación que permita medir el impacto de las herramientas tecnológicas que se planean implementar. En este sentido, la construcción de indicadores es esencial para proporcionar evidencia acerca del impacto, tanto positivo como negativo, de la herramienta” (México Evalúa, 2022:73).



Cabral et al (2012:256) comentan que, para el caso de Estados Unidos, hubo un momento de progreso heterogéneo en cuanto a desarrollo y uso de web-based delivery models impulsados por algunas cortes y organizaciones de ayuda legal para entregar servicios legales a personas de escasos recursos. Este progreso no es transversal en todos los estados; aun cuando la información online se encuentra disponible, puede ser difícil de encontrar y comprender para ciertos grupos vulnerables. Es allí donde debe mejorarse la usabilidad del sitio web y debe traducirse la información legal complicada a un lenguaje sencillo. Por lo tanto, si bien se debe alentar la replicación de modelos de entrega exitosos y la innovación continua, también se debe asignar atención y recursos para mejorar la accesibilidad y la usabilidad, entre otras recomendaciones (Cabral et al, 2012:277).

Hay ejemplos que muestran la relevancia de una continua evaluación de las herramientas tecnológicas por los propios usuarios interesados. Así por ejemplo, en Irlanda al comienzo de la aplicación denominada eCourt existió un bajo nivel de satisfacción por parte de los usuarios (abogados) al considerar que esta herramienta no era útil, pues era mucho más rápido el uso del papel (Trinity FLAC, 2020:160). La poca satisfacción de las herramientas produce además el rechazo de las mismas y una falta de confianza en su utilización por parte de los abogados, jueces y usuarios finales (Trinity FLAC, 2020:243). Misma situación sucedió en Singapur con el sistema eLit, en donde al comienzo las herramientas no permitían que los usuarios pudieran extraer información al instante de las aplicaciones creadas, lo que ocasionó que tales falencias fueran consideradas para el diseño de herramientas futuras (Abdullah y Tan, 2021:142). En Alemania, existe una crítica similar, al considerar que las herramientas por un lado no consideran una perspectiva del usuario, ni tampoco alcanzan buenos niveles de satisfacción para el usuario (Boston Consulting Group, 2022:9).

“

Con el objetivo del diseño puesto en los usuarios, un estudio de la OCDE destaca el rol de las encuestas de necesidades legales para llegar a la experiencia de las personas en la resolución de problemas justiciables, ya que brindan una visión global única del sistema de justicia. Así, se indica que es un panorama que es imposible de lograr por otros medios y, como tal, las encuestas de necesidades legales son vitales para entender los esfuerzos que hacen los usuarios para acceder a la justicia y por ende, lograr soluciones. Proveen muchos datos y se pueden triangular con información administrativa para contextualizarla, además de exponer cómo se entienden (o no) los procesos legales y servicios disponibles, cómo se lee la información por parte de los usuarios, etc. (OCDE/Open Society Foundations, 2019:28).

”



j. Estándares especialmente aplicables para herramientas basadas en IA

Uno de los puntos relevantes a la hora de identificar estándares o parámetros para el uso de las tecnologías o TICs en la justicia, y en particular de la IA, dice relación con cuánto estas pueden llegar a incidir en la toma de decisión en un caso en particular. Por una parte, el principal estándar desarrollado se refiere a que las decisiones a los casos concretos deben pasar por la decisión del ser humano y no de una máquina. En la actualidad, sobre todo, el enorme desarrollo de tecnologías de IA, diseñadas para asistir la toma de decisiones, puede terminar por dejar al individuo encargado de esa decisión en un

segundo plano. En este punto, no se debe perder el foco en que las herramientas -sobre todo las que implican el uso de IA- no pueden dejar de estar controladas por las personas, en este caso el juez (Cabral et al, 2012:302). Sobre este punto Solar (2021:20) destaca, citando al Parlamento Europeo, que lo importante es que este tipo de herramientas no deben sustituir a los seres humanos en la decisión del caso, la sentencia, las que siempre deben ser fruto de una evaluación significativa y del criterio de un ser humano.

“

Por otro lado, la IA no deben incorporar sesgos al momento de fallar ni tampoco deben contaminar la imparcialidad del juzgador a la hora de tomar decisiones en un caso concreto. Por ejemplo, las herramientas de predicción o de identificación de líneas jurisprudenciales que son usadas para brindar asistencia a la toma de decisiones, pueden generar prejuizamiento en los jueces, lo que debe ser tomado en cuenta a la hora de basar la decisión de un caso solo en dichas herramientas (Benyekhlef et al, 2016:59). Aun cuando en principio el producto que resulta de estos tipos de sistemas son objetivos y producto de algoritmos, la calidad de las bases de datos y de la información que las componen, pueden tener un efecto directo en la predicción algorítmica. Si los datos están sesgados, también lo estará la predicción. Por el contrario, justamente por la apariencia de neutralidad y la cercanía con un resultado esperado, se hace muy difícil identificar sesgos en estas decisiones automatizadas. De esta forma, se debe trabajar en prevenir la generación de sesgos en la programación de estas herramientas, puesto que tales sesgos pueden traer como consecuencia la obtención de resultados perjudiciales respecto de grupos vulnerables, como, por ejemplo: mujeres, población afrodescendiente, migrantes, etc. (UNDP, 2022:28).

”

En relación a lo anterior, estas herramientas por muy útiles que pueden resultar a la hora de mejorar la información con la que cuenta el encargado de la toma de decisiones, o de permitir hacer más eficiente el proceso de preparación o estudio, nunca deben estar por sobre el control humano que las opera. Luego, además de que el juez deba controlar las herramientas, el usuario o justiciable debe tener el derecho para revisar y reprochar el hecho de que uno de sus casos pueda ser conocido por un sistema de IA. En este sentido, se debe entregar una respuesta fiable al usuario y en un lenguaje confiable, el cual pueda ser sujeto a revisión por parte de este (Benyekhlef et al, 2016:161).

En este sentido, los usuarios deben estar informados sobre si la solución brindada por este tipo de herramientas son obligatorias o si hay otras opciones disponibles, sobre algún tipo de decisión en el proceso fue alcanzada por esa vía, y tener el derecho de objetar de manera que su causa sea conocida por un tribunal bajo los estándares del derecho a un debido proceso. Ello implica que para su implementación, es importante acompañar el proceso con programas o actividades de formación para los usuarios, así como también para los profesionales del sistema de justicia (CEPEJ, 2018:12).

Con estos fines, y dado que la confianza en la justicia es fundamental para que los justiciables busquen solucionar sus problemas a través de ella y no por otros medios menos pacíficos o que no permitan el cumplimiento de los fines propios del Estado de Derecho, particular atención debe colocarse a la IA, en tanto dependiendo de cómo estas herramientas sean usadas, pueden disminuir el acceso a la información judicial y por tanto la capacidad de controlar el quehacer estatal. En ocasiones, por ejemplo, los sistemas utilizados en apoyo de la toma de decisiones, como el otorgamiento de asistencia letrada o para la determinación de riesgos u otros mecanismos predictivos, utilizan tecnologías que se encuentran protegidas por secretos comerciales o de otro tipo. De esta manera, es fundamental que este tipo de herramientas sean explicadas en su funcionamiento, naturaleza del servicio, desarrollo, riesgos de error, además de existir mecanismos de control y certificación por parte de autoridades independientes (CEPEJ, 2018:8,11). Otro ejemplo que se ha señalado en aquellos países donde los jueces están obligados en menor o mayor medida a recurrir como fuente del derecho a la jurisprudencia. En algunos sistemas, esa jurisprudencia proviene de buscadores digitales que algunos casos pueden ser desarrollados por operadores privados sin ningún tipo de control o usar bases de datos sesgadas (CEPEJ, 2018:23-24).



En términos de su diseño e implementación, se ha señalado que, a la hora de diseñar y desarrollar este tipo de herramientas, es importante tener distintos puntos de vista en el equipo de trabajo para lograr cubrir todos los campos a mejorar posibles. Así, se busca que quienes elaboren este tipo de herramientas, tengan la oportunidad de aprender de la experiencia y conocimientos de profesionales de la justicia, de académicos y expertos en el campo del derecho y de las ciencias sociales (como economistas, sociólogos y juristas), mediante su integración en pequeños equipos de trabajo para intervenir en distintas etapas del proceso de diseño (CEPEJ, 2018 :10). Por otro lado, es importante que el proceso de implementación contemple fase de prueba o piloto antes de escalar estos proyectos de manera de poder recabar las observaciones de las partes interesadas (Comisión Europea, 8 de abril de 2019).














PARTE II.

EXPERIENCIAS COMPARADAS EN LA UTILIZACIÓN DE TICS EN LA JUSTICIA CIVIL.



Este apartado tiene por objeto dar cuenta de la identificación de diferentes experiencias y buenas prácticas de uso de la TICs en los sistemas de justicia del mundo. Lo anterior, de manera de analizar cómo fueron implementadas las herramientas tecnológicas que integran esas experiencias, que beneficios les han traído a los usuarios y qué consecuencias negativas ha generado la utilización de la tecnología en estos casos.

¿QUÉ HERRAMIENTAS FUERON IDENTIFICADAS?

 Sistemas de gestión y tramitación electrónica	 Tutoriales de audio y video	 Portales web
 Formularios	 Correo electrónico	 Videoconferencia o sistemas para audiencias remotas
 Herramientas para el registro de audiencias	 Inteligencia artificial	 Bases de datos de jurisprudencia
 Aparatos móviles	 Uso de tecnologías asociadas a blockchain	 Plataformas de chat
 Cortes Digitales		

Del análisis de cada una de las herramientas, es posible ver que muchas de ellas permiten que los usuarios tengan un mayor acceso a la información y a los tribunales, evitando la concurrencia presencial a los despachos judiciales (correo electrónico, portales web, plataformas de chat) e incluso obviando en ocasiones el tener que necesariamente consultar o contratar abogados para la resolución de sus problemas (cortes digitales, portales web de servicios, uso de formularios).

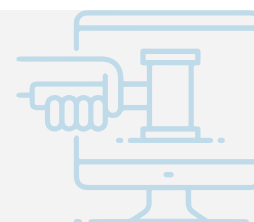
Asimismo, un número importante de estas herramientas permiten acelerar los procesos internos de los tribunales de justicia, automatizando ciertas tareas mecanizadas o adelantando resultados a través de software de programación (Inteligencia artificial). Además, algunas de estas herramientas han permitido ordenar los tiempos de los jueces y funcionarios del tribunal, de manera de generar comunidades de trabajo basadas en la utilización de TICs, junto con mejorar los sistemas de almacenamiento de información y procesamiento de datos (Sistemas de gestión de causas, blockchain).

“

A partir de la sistematización de más de treinta experiencias identificadas en distintos países, hemos seleccionado cuatro casos de estudio para profundizar con datos más específicos sobre su impacto, consolidación interna y público destinatario, basado en fuentes secundarias y en entrevistas con expertos y otros agentes clave: el Civil Resolution Tribunal de British Columbia; el sistema eLit de Singapur; JustizOnline de Austria; y Money Claim Online en Inglaterra, las que se revisan en detalle en la siguiente sección.

”

1. CATÁLOGO DE TICS IMPLEMENTADAS EN LA JUSTICIA CIVIL



Para la elaboración del catálogo de herramientas tecnológicas, en primer lugar, nos centramos en la búsqueda y revisión de páginas web, informes de otros centros de estudio o instituciones y trabajos académicos que se refirieran al tópico de digitalización en sistemas de justicia. De dicha búsqueda inicial, se generó un catastro de cuáles son las experiencias comparadas existentes. A cada uno de los textos se le aplicó una serie de códigos de análisis y fueron clasificados a partir de una serie de descriptores, todos los cuales son expuestos en los anexos de este informe. La finalidad de la aplicación de estos códigos, consistió en poder sistematizar o clasificar de mejor forma la información levantada. Luego, se llevó a cabo una revisión de fuentes secundarias, las que fueron clasificadas con descriptores que buscaron determinar puntos de interés en la investigación.

A partir de ello sistematizamos las diversas herramientas identificadas, las que agrupamos en las siguientes categorías: i) Sistemas de gestión y tramitación electrónica; ii) Tutoriales de audio o vídeo; iii) Portales web; iv) Formularios; v) Correo electrónico; vi) Videoconferencia o sistemas para audiencias remotas; vii) Herramientas para el registro de audiencias; viii) Inteligencia artificial; xix) Bases de datos de jurisprudencia; x) Aparatos móviles; xi) Uso de tecnologías asociadas a blockchain; xii) Plataformas de chat.

Por supuesto, las tecnologías identificadas en base a estas categorías pueden cumplir distintas tareas. Como una manera de analizar su propósito de implementación y el uso que se les suele dar por parte de los sistemas judiciales, utilizamos como referencia la distinción propuesta por Lillo (2016:118-119) en donde analiza los diferentes objetivos y funcionalidades que tienen las herramientas tecnológicas aplicables al sistema de justicia. El autor propone dos grandes grupos de finalidades. En primer lugar, las TICs en la justicia buscan mejorar la gestión y el desempeño de los sistemas de justicia, cuyo foco se centra en facilitar el trabajo al interior de tribunales o en el backoffice. En este sentido, la eficiencia, rapidez y desburocratización de la justicia, es el fundamento central de estas herramientas tecnológicas. Por otro lado, otras herramientas tecnológicas tienen como principal propósito mejorar el acceso a la justicia, brindando información y servicios de apoyo a los usuarios en la resolución de sus conflictos, permitiendo la respuesta a preguntas o simplemente mejorando el vínculo entre la justicia y los usuarios (Lillo, 2016:118) (ilustración 1).

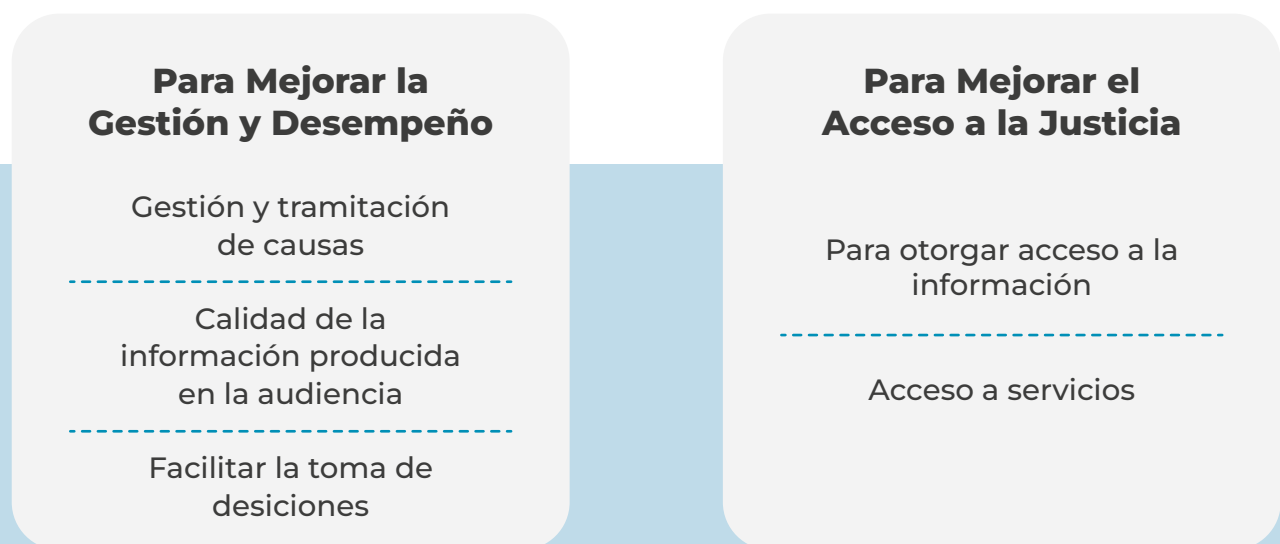


Ilustración 1 - Fuente: Lillo, 2016:119.

En base a esta distinción de objetivos o finalidades de las TICs es que analizamos las experiencias identificadas. Por supuesto, más que una “clasificación “ de herramientas tecnológicas, este marco de análisis permitió describir de mejor manera el uso y el objetivo detrás de la implementación en las diversas jurisdicciones, sin que se haya buscado agotar las más diversas innovaciones tecnológicas en la justicia. Luego, y sin perjuicio de que sería posible generar grupos de estudio separados entre aquellas herramientas que apuntan al mejoramiento del acceso a la justicia y aquellas herramientas que apuntan al mejoramiento de la gestión, existieron muchos casos en donde las herramientas podían estar ubicadas en ambos grupos de estudio. Es así como la agrupación antes referida

permite que de acuerdo a los fines propios de cada herramienta, sea posible identificar aquellas herramientas que apuntan al mejoramiento del acceso a la justicia y aquellas que apuntan al mejoramiento de la gestión, o a ambas.

Para ilustrar de mejor forma la aplicación de esta distinción, es que presentamos la siguiente tabla donde se resumen las funcionalidades propias de cada una de las herramientas identificadas en el presente informe.

Tabla 1 -TICs en la justicia según su principal finalidad.

Denominación de la herramienta	Permite o facilita el acceso a la justicia	Mejora la gestión y desempeño de los tribunales
Sistemas de gestión y tramitación electrónica	✓	✓
Tutoriales de audio o vídeo	✓	
Portales web	✓	
Formularios	✓	✓
Correo electrónico	✓	
Videoconferencia	✓	✓
Registro de Audiencias	✓	✓
Inteligencia artificial	✓	✓
Base de datos de jurisprudencia		✓
Aparatos móviles	✓	✓
Herramientas de blockchain		✓
Plataformas de chat	✓	
Cortes digitales	✓	✓

Considerando los fines antes enunciados, las herramientas identificadas fueron observadas en distintos países del mundo, lo cual nos permitió dar con diversas experiencias asociadas a la utilización y aplicación de estas herramientas en particular. Los países revisados corresponden a naciones pertenecientes a diversas tradiciones jurídicas. En la siguiente tabla (Tabla 2) se evidencian cada una de las experiencias revisadas y sus herramientas respectivas.

Tabla 2 -Experiencias identificadas por país

	DE	AR	AU	AT	BR	CA	CO	KR	CN	CL	DK	ES	EE	FI	FR	IG	JP	KE	LV	LT	MX	NG	NO	NZ	PE	RU	SG	ZA	SE	TZ		
Sistemas de gestión y tramitación electrónica	✓		✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Tutoriales de audio o vídeo		✓	✓	✓	✓					✓		✓				✓					✓		✓		✓	✓	✓					
Portales web			✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓			✓				✓			✓	✓				
Formularios	✓	✓	✓		✓		✓	✓		✓		✓	✓				✓				✓			✓			✓	✓				
Correo electrónico	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Video conferencia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Registro de Audiencias	✓							✓	✓	✓		✓					✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Inteligencia artificial			✓	✓		✓			✓			✓					✓	✓					✓	✓		✓	✓	✓	✓			
Base de datos de jurisprudencia	✓	✓	✓			✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Aparatos móviles	✓	✓							✓	✓		✓					✓	✓				✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Herramientas de blockchain			✓						✓							✓	✓						✓	✓		✓	✓					
Plataformas de chat			✓			✓		✓								✓								✓			✓					
Cortes digitales		✓				✓		✓								✓								✓			✓					



DE Alemania



AR Argentina



AU Australia



AT Austria



BR Brasil



CA Canadá



CO Colombia



KR Corea del Sur



CN China



CL Chile



DK Dinamarca



ES España



EE Estonia



FI Finlandia



FR Francia



IG Inglaterra



JP Japón



KE Kenia



LV Letonia



LT Lituania



MX México



NG Nigeria



NO Noruega



NZ Nueva Zelanda



PE Perú



RU Rusia



SG Singapur



ZA Sudáfrica



SE Suecia



TZ Tanzania

A continuación, se exponen cada una de las herramientas digitales o tecnologías que se aprecian como de uso habitual en las experiencias comparadas estudiadas. En cada caso se ofrece una breve reseña sobre en qué consiste la herramienta o tecnología referida, con anotaciones sobre las principales experiencias comparadas que hacen uso de ellas.

A. Sistemas de gestión y tramitación electrónica

Paulatinamente, la tradicional tramitación en papel ante los tribunales ha venido siendo reemplazada por sistemas que permiten el acceso e intercambio de documentos de manera electrónica (CEJA, 2016:8). Esta nueva forma de tramitación normalmente supone la puesta a disposición de una página o portal web que requiere de la autenticación del/de la litigante que aparecerá presentando un escrito judicial, además de disponer de las herramientas necesarias para subir electrónicamente el escrito en algún formato de texto digital con todos los documentos adjuntos que se requiera. Dependiendo del sistema y de su forma de operación, esta presentación electrónica puede quedar a disposición inmediata del tribunal y de las demás partes, o puede requerir que sea tramitada previamente por el tribunal. Pareciera ser que el uso de este tipo de herramientas está destinado a quedarse, ya que representa la piedra angular sobre la que se sostiene cualquier sistema moderno de justicia digital. La presentación digital y electrónica permite, además, ahorrar recursos y tiempo valioso tanto para los funcionarios de los tribunales como para los y las litigantes (CONAMER, 2019:67).

Algunos países incluso han vuelto imperativo el uso de estas plataformas de gestión de causas y presentación de escritos, llegando a proscribir, salvo en ciertos casos excepcionales, el uso de presentaciones en papel (Cordella y Contini, 2020:49). Así, por ejemplo, véase más adelante lo que

ocurre en la experiencia de eLit en Singapur, sistema jurídico en que las reglas procesales no permiten presentar escritos de forma material en los tribunales, salvo casos excepcionales previstos en la ley.

Las plataformas digitales de gestión de causas suponen importantes mejoras para las diversas personas que deben tramitar asuntos ante tribunales, así como también para los funcionarios judiciales. Así, se ha destacado por la literatura en Brasil que la gestión digital de causas permite mejoras en eficiencia, reducción de carga laboral para funcionarios (que otrora debían no sólo procesar manualmente las presentaciones escritas sino además coser a mano los expedientes, almacenarlos, etc.), disminución de desechos (al no utilizar papel), etc. (Balbino de Carvalho, 2016:342; Conselho Nacional de Justicia, 2022:52).

Estas plataformas digitales entregan diferentes beneficios al usuario, siendo el principal de ellos la facilitación de acceso al expediente y a los documentos relacionados con su causa. No solo el tiempo y la facilidad de acceso son puntos a destacar de esta herramienta, sino también el que contribuye significativamente a la transparencia de la información (Contini y Velicogna, en CEJA, 2016:33). Por lo demás, las plataformas online de gestión de causas facilitan el acceso a los documentos de un determinado caso en cualquier parte y en cualquier momento para las partes (Benyekhlef et al., 2016:126), mientras que en un sistema de tramitación física siempre se requerirá concurrir personalmente al tribunal, así como también siempre

estará el riesgo de que otra persona haya solicitado revisar los antecedentes (que, al existir únicamente una sola copia, no admite ser revisada simultáneamente por el/la juez/a y una de las partes, por ejemplo).

Por supuesto que estas ventajas de transparencia y acceso a la información deben ser siempre ponderadas con la protección de datos personales, buscando lograr un equilibrio entre ambos valores (Benyekhlef et al., 2016:127). Así, por ejemplo, la Oficina Judicial Virtual implementada por el Poder Judicial de Chile trata como “reservadas” ciertas causas, las que solo pueden ser accedidas por las personas debida y previamente autorizadas en la plataforma.

Países que han implementado plataformas online o digitales para la gestión judicial de causas son Austria (Hartung et al, 2022:22), Brasil (Hartung et al, 2022:22),² Chile (Corporación Administrativa del Poder Judicial, 2019:74-75), Costa Rica (CEJA, 2012:51), Dinamarca (Motzfeldt y Waage, 2022:11), España (Cerdá, 2022:361), Finlandia (Motzfeldt y Waage, 2022:16); y Singapur (Abdullah y Tan, 2021:137) Por lo demás, experiencias concretas como el CRT de Canadá, (Susskind, 2019:168) las Cortes de Internet de China (Meirong, 2021:2 ss.; Sang, 2021) también incorporan el uso de tramitación electrónica.

En España, por ejemplo, se utiliza el sistema LexNet como plataforma para intercambiar comunicaciones entre profesionales del rubro legal y la administración de justicia. Este sistema permite la carga de diversos tipos de escritos, de forma completamente digital, en cualquier momento. Al mismo tiempo, se ha implementado un sistema que permite verificar los expedientes electrónicos de los tribunales que estén dentro del programa de Justicia Digital, denominado “Visor HORUS”. Este visor no solo permite la visualización de los expedientes electrónicos, su documentación e información general, sino también las grabaciones de las vistas que se hubieren realizado.³

Kattia Morales realiza un análisis sobre la inclusión de las tecnologías en la gestión judicial de Costa Rica (CEJA, 2012:51). Aquí, aborda distintos puntos del desarrollo tecnológico y herramientas al servicio de los usuarios, tal como el Sistema de Gestión En Línea. Este ofrece servicios como: 1) Consulta pública de casos (para consultar información básica de casos de orden público, es decir exceptuando las materias penal, VIF y pensiones alimentarias; 2) Consulta privada de casos (usuarios con clave de acceso consultan sus casos); 3) Consulta de la agenda de juicios de los despachos judiciales; 4) Validación de documentos; 5) Envío de demandas y escritos; 6) Notificaciones electrónicas; 7) Mensajería móvil (solo para comunicar acontecimientos de la agenda electrónica, no constituye una notificación formal); 8) Interoperabilidad (convenios entre instituciones del Estado con el objetivo de intercambiar información).

² Véase también el balance anual de “Justicia 4.0”, en portugués: 1anodej4-0.pdf (cnj.jus.br)

³ Véase el manual para abogados sobre el Visor HORUS: Comunicación_121_2023O (1)_compressed-2-52.pdf (icam.es)

En relación a los objetivos o finalidades de las plataformas online de gestión de causas o herramientas de e-case management, vemos que existe una duplicidad de funciones por cuanto esta herramienta permite mejorar el acceso a la justicia de los usuarios y mejorar la gestión de los tribunales.

Respecto al mejoramiento del acceso a la justicia de los usuarios, las plataformas online de gestión de casos permiten un conocimiento directo del proceso judicial por parte de sus interesados, controlando y revisando cada uno de los avances y novedades que se pueden generar. De esta manera, estas plataformas logran mejorar la accesibilidad a la información por parte de los usuarios, superando la barrera de tener que concurrir a las dependencias del Tribunal para consultar sobre el estado de su causa, puesto que el expediente y los folios que lo componen están a su completa disposición. Contini y Velicogna (CEJA, 2016:49) ahondan en el beneficio de la disponibilidad de la información para

el usuario, destacando que la posibilidad de acceder a datos sobre sus casos, representa una herramienta que hace más cercana la administración de justicia para los usuarios (Benyekhlef et al., 2016:126)

Por otro lado, las plataformas de gestión de causas permiten una mejora en la gestión de los tribunales, puesto que aceleran los procedimientos internos y generan sistemas de respuesta mucho más eficaces y eficientes. Cordella y Contini (2020:25) señalan que la implementación de estas herramientas agilizan la realización de tareas administrativas y hacen mucho más eficiente la administración de justicia.

El tiempo que los funcionarios de los tribunales y los jueces utilizaban en la realización de tareas administrativas, se ve reducido por la ayuda de estas herramientas tecnológicas, permitiendo una mejor distribución de tareas y un mayor tiempo para dedicarse exclusivamente a la función jurisdiccional (Trinity FLAC, 2020:230).

B. Tutoriales de audio o vídeo

Otra herramienta que se ha podido constatar en los sistemas jurídicos comparados es la puesta a disposición de tutoriales para las personas usuarias, de modo de hacer frente a las inevitables problemáticas y desafíos que implica el uso de tecnologías. Así, por ejemplo, las experiencias de Singapur y México han relevado la importancia de este tipo de instancias para generar las bases de conocimiento que se requieren por parte de los usuarios para poder interactuar con los nuevos sistemas.

En el caso de Singapur, al aprobarse la ley de medidas temporales por COVID (COVID-19 Temporary Measures Act, “CTMA” por sus siglas en inglés), uno de sus principales pilares era habilitar y fomentar el uso de comunicaciones remotas entre todas las partes y el tribunal. En su implementación, los tribunales de Singapur proveyeron guías detalladas, entrenamiento y equipos para las personas que no tuvieran acceso a los equipos computacionales requeridos para participar de las audiencias remotas, además de la elaboración de videotutoriales sobre cómo utilizar la tecnología de videoconferencia (Abdullah y Tan, 2021:141-142).

En el caso de México, en tanto, algunos poderes judiciales como el de Nuevo León han incluso llevado a cabo simulaciones en vivo a través de transmisiones online sobre cómo utilizar ciertas tecnologías, además de poner a disposición de las personas usuarias manuales, vídeos y tutoriales. (D. Olaguíbel Aguilar, personal communication, June 20, 2021; México Evalúa, 2022:55).

Resulta evidente que la existencia de tutoriales de audio y video representan un claro ejemplo de herramienta que tiene por finalidad última el mejoramiento del acceso a la justicia, debido a que permite entregar información de utilidad para los usuarios, ya sea respecto a sus derechos o bien sobre algún trámite o diligencia que deban realizar al interior de un procedimiento judicial (México Evalúa, 2022:55). Esta asistencia hace que los usuarios logren resolver problemas particulares o bien reciban una primera aproximación sobre su problema y las posibles soluciones a este (Cabral et al., 2012:256).

C. Portales web

Uno de los puntos comunes en que las experiencias comparadas tienden a converger, en cuanto a uso de herramientas digitales, es la puesta a disposición mediante páginas web oficiales de acceso público, de información legal para las personas usuarias del sistema judicial (Cabral et al., 2012:250). Sin perjuicio de lo anterior, también es posible encontrar portales web cuya función no solo se restringe a la entrega de información a los usuarios, sino que también entregan servicios de asesoría y defensa online (Tashea, 2021:16; Tan, 2019:129). Esto es particularmente importante dado que no es raro que las personas usuarias no sepan enmarcar en lenguaje de derechos ciertos problemas jurídicos sin resolver a que se pueden ver enfrentadas, además de otras razones que pueden llevarles a pensar que su disputa es demasiado compleja o complicada, inhibiendo así la búsqueda de asistencia letrada. Los portales web de información y asistencia tratan de dar cuenta de ambas situaciones (Tan, 2019:129). Así, dentro de esta herramienta tecnológica podemos identificar dos usos de la misma:

a. Portales web de información

Tal como hemos señalado, estos portales implican el uso y puesta en marcha de páginas web a través de las cuales se pone a disposición de los usuarios información legal y de relevancia para su caso en particular (CNJ, 2022:68). Estos pueden estar o no asociados a las páginas oficiales del poder judicial del país que se trata (CEJA, 2016:53), pero el foco de tales portales es la entrega de la información. Las personas pueden acceder a estos portales de manera gratuita, para luego hacer un seguimiento de su caso o bien de la información que requieren, en cuyos casos estos portales sirven de interfase entre el sistema de gestión o tramitación electrónica y el público usuario. El uso de este tipo de portales y la importancia de la puesta a disposición de este tipo de información puede rastrearse al menos desde el año 2000 (Cabral et al., 2012:246).

La información que se coloca a disposición de las personas usuarias en estos sitios puede ser básica (piénsese, por ejemplo, en informar sobre teléfonos de contacto y horarios de

funcionamiento de tribunales y otras instituciones relacionadas), como también puede ser bastante compleja, llegando incluso en algunos casos a ayudar a la persona usuaria a encuadrar su problema jurídico en términos comprensibles, lo que incluso podría terminar con la puesta a disposición de formas o formularios para presentar, con posterioridad, una solicitud o demanda ante los tribunales de justicia.

El sitio web del poder judicial austriaco, (<https://justizonline.gv.at/jop/web/home>), por ejemplo, despliega variada información útil para las personas usuarias, entre las que destaca un banner para ingresar al sistema de gestión online de causas (donde se permite ver el estado de los procesos judiciales e ingresar escritos), un portal para la obtención de certificados (de propiedad inmobiliaria y de empresas), un listado de peritos judiciales e intérpretes, una sección para obtener formularios, una sección de preguntas frecuentes y también un buscador de tribunales que despliega cuáles son, cuál es su jurisdicción y cuál es su competencia. También existe una sección dedicada de términos legales, que los explica de manera breve y en un lenguaje claro (Boston Consulting Group, 2022:14).

Sobre su funcionalidad, ya hemos dicho que la entrega de información a los usuarios representa claramente una aproximación al acceso a la justicia, en cuanto se busca un acercamiento por parte del justiciable al sistema de justicia. En este sentido, la existencia de portales web de información, representan una herramienta cuya finalidad es la de mejorar el acceso a la justicia de las personas (Cabral et al, 2012:246). Lo anterior, debido a que a través de estos portales web las personas pueden acceder fácilmente a información sobre sus

procedimientos o sobre los derechos que tienen en un caso determinado.

b. Portales web con servicios legales

Además de información, muchos de los portales web identificados proporcionan servicios legales de asesoría, defensa o asistencia para los usuarios, o trámites frecuentes, entre otros. En el estado de Victoria, en Australia, por ejemplo, “Victoria Legal Aid” ofrece un chat de ayuda legal en que las personas usuarias pueden hacer consultas sobre sus casos y obtener información. Pese a que el personal que responde estas consultas no son abogados/as, sí es personal que tiene entrenamiento jurídico y en ese sentido sí puede ofrecer informaciones que sean útiles para las personas usuarias o bien, referirlas a los profesionales que corresponda (Trinity FLAC, 2020:196)

Además, también es posible que existan portales cuyo único fin sea la provisión de asistencia, lo que realizan sin la entrega de información. Con todo, se debe tener presente que la entrega de información, se enmarca dentro un concepto genérico de asistencia el cual implica la defensa, la asesoría y la entrega de respuestas de manera inmediata. Así, por ejemplo, en Ucrania “Pro-Bono Space” es una página que permite obtener asesoría legal pro-bono por parte del sector privado. En Indonesia existe “Justika”, que es una plataforma que permite conectar con abogados/as, aunque su utilización no es gratuita y más bien funciona como una suerte de mercado de oferta de servicios legales. En Uganda, en tanto, existe “Barefoot Law”, iniciativa de una organización no gubernamental cuyo fin es entregar asesoramiento legal a personas vulnerables a través de la tecnología (Tashea, 2021:17).

Los portales web de servicios cumplen, a su vez, una doble funcionalidad: por un lado facilitan y ayudan a mejorar el acceso a la justicia de las personas (Tashea, 2021:17) , por ejemplo, a través de la entrega de ayuda en vivo o de asistencia jurídica proporcionada por sistemas de respuesta automática o a través de personas especialistas encargadas de dar respuesta online a sus consultas, tal como sucede en Australia con el sistema de Victoria Legal Aid (Trinity FLAC, 2020:196).

Por otro lado, estos portales web, también apuntan de cierta forma a mejorar la gestión de los tribunales, en la medida que pueden estar interconectados con las plataformas web de tramitación de causas. Esto último, debido a que estas plataformas pueden permitir al usuario acceder a servicios de consulta y ayuda online (Susskind, 2019:173).

Tipos de Portales Web	Mejora el Acceso a la Justicia	Mejora la Gestión
Portales web con información	✓	✓
Portales web de servicios	✓	

D. Formularios

Otra de las herramientas que pareciera ser de uso transversal en experiencias comparadas, es aquella referente al uso de formularios, formas o escritos tipo. La utilización de este tipo de tecnología, mediante su puesta a disposición del público general, permite que más personas puedan acceder al sistema judicial: esto, dado que muchas veces el principal problema es la necesidad de contar con un abogado o abogada que conozca las formas o solemnidades del proceso judicial, para presentar escritos. El uso de formularios, de cierta forma y hasta un cierto punto, permite que más personas puedan encuadrar dentro de términos jurídicos los problemas que les aquejan, de modo tal de poder presentarlos ante un tribunal o corte y que dicha instancia

jurisdiccional provea sin problemas el escrito y de curso al proceso, sin la necesidad de intervención de un abogado. Así, por ejemplo, piénsese en formas o formularios tipo para todas las reclamaciones de rentas de arrendamiento impagas, en que lo único que la persona usuaria tuviera que completar fueran sus datos personales, el canon de arriendo, la individualización de la propiedad, la individualización del contrato, la fecha del primer incumplimiento y los datos personales del arrendatario moroso.

Utilización de este tipo de herramienta, sobre todo mediante archivos de texto editable, se puede ver en Austria (Hartung, 2022:14), Chile (Corporación Administrativa del Poder Judicial, 2019: 121) y Singapur (Hartung, 2022:14).

En el caso de Chile se permite el ingreso de diversos tipos de solicitudes a través de un portal denominado “Trámite Fácil”. Pese a que el grueso de formularios disponibles están relacionados con cuestiones de competencia de los tribunales de familia, también es posible, por ejemplo, solicitar la conversión de una multa en sede penal a trabajos en beneficio de la comunidad, solicitar el pago de montos adeudados y que estuvieran consignados en el tribunal civil, y señalar domicilio en las distintas instancias.⁴ En el caso de Singapur, también existe a disposición del público general una serie de formularios que permiten desde realizar solicitudes de adopción por formulario hasta solicitar la comparecencia de la contraparte en las distintas instancias.⁵

Otro caso de uso de formularios disponibles de manera online para las personas usuarias es el caso austríaco, que mediante la plataforma de JustizOnline coloca a disposición de las personas usuarias diversos formularios que les pueden servir para iniciar una acción judicial.⁶ Sobre los formularios mismos, existen 4 tipos de ellos: (i) formularios de transmisión o comunicación electrónica; (ii) formularios de transmisión postal o por carta; (iii) formularios en PDF de llenado electrónico y (iv) formularios en PDF de llenado a mano. Las categorías jurídicas que admiten el inicio mediante formulario son variadas, y van desde cuestiones mercantiles, procedimientos de liquidación e insolvencia, arrendamiento, pensión de alimentos hasta cuestiones de adopción en el extranjero, sustracción internacional de menores y odio en internet. También destaca que, dentro de los formularios, existe una sección que

permite el acceso a un formulario de “Asistencia jurídica gratuita” para luego iniciar acciones legales.

Finalmente, un ejemplo notable del uso de formularios es el CRT de Canadá. Y es que el Civil Resolution Tribunal no solo permite acceder fácilmente al proceso mediante formularios, sino que además dispone de una herramienta que ayuda y asiste a la persona usuaria a encuadrar su problema jurídico, de modo tal de ofrecer el formulario que mejor se adecúe a la pretensión y al tipo de reclamación que se levantará ante el CRT. Esta herramienta es el *solution explorer*,⁷ que es una interfaz interactiva que mediante la aplicación de preguntas con respuestas de selección múltiple permite ir encausando el problema del usuario dentro de una de las posibles cuestiones que caben dentro de la competencia del CRT, finalizando el proceso con la puesta a disposición del formulario correspondiente y permitiendo incluso iniciar el proceso desde el mismo *solution explorer*. Además de esto, esta herramienta coloca a disposición de la persona que lo utiliza materiales escritos en lenguaje sencillo sobre cuestiones esenciales que la persona usuaria puede necesitar para entender o encuadrar mejor su problema. Adicionalmente, la herramienta permite dar cuenta al usuario cuando su problema no está dentro de la competencia del CRT. Por lo demás, su uso es confidencial, gratuito, y permite continuar la búsqueda más adelante mediante la generación de un código único de 9 dígitos: es decir, permite guardar o almacenar el asunto de forma anónima y confidencial para continuar con la exploración más adelante.

⁴ Oficina Judicial Virtual - Trámite Fácil (pjud.cl)

⁵ Véase en detalle la lista en Forms (judiciary.gov.sg)

⁶ La sección dedicada a los formularios de Justiz Online está en: Formulare (justizonline.gv.at)

⁷ Esta herramienta está disponible en línea en: Launch (civilresolutionbc.ca)

La utilización de formularios por parte de los usuarios, también tiene una doble finalidad. Por un lado, mejoran la gestión de los tribunales al ingresar datos o información de fácil procesamiento, acelerando los procesos de análisis y tramitación. Asimismo, el uso de formularios también permite mejorar el acceso a la justicia, por cuanto hace más simple la presentación de alegaciones y solicitudes ante los tribunales.

E. Correo Electrónico

El uso de correo electrónico ha sido, históricamente, una de las primeras formas alternativas relacionadas al uso de herramientas tecnológicas para acceder y comunicarse con las cortes y tribunales (CEJA, 2016:36). En efecto, este tipo de herramienta tecnológica se ha usado ya para comunicarse con los tribunales a distancia, ya como medio o plataforma para presentar escritos de carácter judicial. Así, por ejemplo, algunas cortes canadienses han creado listas de difusión de correo electrónico masivo a través de los cuales proveen información relacionada con los tribunales (Benyekhlef et al, 2016:101). De entre los variados usos de esta tecnología, es posible identificar claramente al menos tres usos recurrentes:

a. Como forma de presentar escritos judiciales.

Entre los países que lo utilizan como medio de presentación de escritos, destacan Brasil y Perú. De esta forma, ya sea la iniciación del proceso (demanda) o bien cualquier otra clase de escrito que implique el avance del procedimiento, puede ser presentado a través de un correo electrónico institucional del Tribunal respectivo (Benyekhlef et al, 2016:340).

También se ha identificado que el uso de correo se vio reforzado durante la pandemia de COVID-19 (Trinity FLAC, 2020:246), pues al existir restricciones para el ingreso a los tribunales de justicia, aquellos sistemas que no contaban con un sistema digital de tramitación de causas, comenzaron a utilizar el correo electrónico como forma de darle continuidad al funcionamiento de los tribunales (CEJA, 2020:28).

b. Cómo forma de comunicarse con el Tribunal.

Otra de las funcionalidades identificadas, implica la posibilidad de que los usuarios se comuniquen con el Tribunal o que este último se comunique con los usuarios a través del correo electrónico. A partir de ello, es que muchos autores comenzaron a hablar de la denominada “notificación electrónica”, es decir aquella que se puede realizar por correo electrónico. Sobre este punto, en Perú, por ejemplo, se ha utilizado la herramienta de correo electrónico como una forma alternativa de notificación al demandado, esto es, como una vía diferente de comunicación oficial con las partes del proceso (Pizarro, 2022:126).⁸ Por lo demás, en Chile desde la Ley N°20.886 también se reconoce como una forma válida de notificación aquella que se realiza por correo electrónico (Corporación Administrativa del Poder Judicial, 2019:86).⁹

⁸ Aunque, eso sí, el alcance de esta medida pareciera estar limitada a los juicios de alimentos, en materia de derecho de familia.

⁹ Véase, para el fundamento normativo, Ley N°20.886, artículo 8°.

En el caso de Austria también es posible reconocer el uso de esta herramienta tecnológica y sus orígenes pueden ser rastreados hasta el 2004, año en que se instauró el “ECAM” (CNJ, 2022:87). Desde el año 2019 una nueva versión, más moderna y debidamente encriptada se utiliza para intercambiar información entre los tribunales y usuarios autorizados.

Desde el año 2019 una nueva versión, más moderna y debidamente encriptada se utiliza para intercambiar información entre los tribunales y usuarios autorizados.

c. Cómo vía para resolver dudas o solicitar asesoría

Una última funcionalidad del correo electrónico que fue identificada dice relación con la posibilidad de que los usuarios presenten consultas o soliciten asesoría respecto de un caso en particular. Si bien es cierto que esta funcionalidad escapa un poco de la idea original que implicaba la utilización del correo electrónico en la justicia, se da en ocasiones en donde no existen otros sistemas de respuesta automática que permitan la solución de estos asuntos.

Desde el punto de vista de la finalidad de esta tecnología, el correo electrónico es una herramienta que facilita el acceso a la justicia de los usuarios, sobre todo como una forma alternativa de comunicación ante la imposibilidad de concurrir a los tribunales.

Sin perjuicio de ello, es posible observar que el correo electrónico ha sido también una herramienta que ha colaborado en la gestión de los tribunales, en el sentido de hacer mucho más eficientes ciertas funciones jurisdiccionales y/o administrativas, como sucede con el caso de las notificaciones. En este sentido, la posibilidad de realizar notificaciones a través de correo electrónico como sucede en Canadá (Benyekhlef et al., 2016:101) se presenta como una forma de acelerar ciertos procesos, mejorando la gestión judicial y el acceso a la justicia.



Ahora bien, se logra evidenciar que el uso del correo electrónico va en desuso o lisa y llanamente ha sido reemplazada por otro tipo de herramientas para el intercambio de información. Así por ejemplo, en aquellos países o sistemas que la utilizaban como vía para ingresar escritos judiciales, se ha vuelto hasta la fecha más prevalente el uso de portales profesionales y dedicados para el intercambio de ese tipo de documentación.



F. Videoconferencia

La forma de comparecencia ante las cortes y tribunales ha sido una cuestión que históricamente se ha desarrollado de forma completamente presencial, en la ubicación física del tribunal. Esto, por supuesto, siempre ha supuesto ciertas inconveniencias para las personas que deben concurrir a tribunales: no solo por los tiempos de traslado, sino porque además en algunos países o regiones el solo hecho de llegar o acercarse a la sede física del tribunal es una cuestión problemática: piénsese, por ejemplo, en países con zonas rurales prominentes o en que la conectividad vial es compleja por otras razones (CEJA, 2022:10).

Varias experiencias comparadas han echado mano al uso de tecnologías de la información, particularmente al uso de sistemas de videoconferencia con transmisión sincrónica de audio y video entre las partes que acceden a la conferencia virtual, para resolver estos problemas (UNDP, 2022: 35).

Sin perjuicio de ello, no solo para la realización de audiencias con las partes se ha pensado el uso de estas herramientas, sino que también para la utilización de las mismas por intérpretes, traductores u otros intervinientes en el proceso judicial. Eso sí, siempre debe tenerse especial cuidado en el uso de estas herramientas para traducción o interpretación simultánea sin contacto directo con la persona que está siendo traducida o interpretada, dado que estas circunstancias podrían suponer un problema para la calidad y la precisión de la labor de quien interpreta o traduce (Cabral et al, 2012:264).

Respecto del uso de esta tecnología, podemos reconocer a Singapur como uno de los países pioneros en su utilización, puesto que lleva utilizando tecnologías de videoconferencia desde el año 2002 (Abdullah y Tan, 2021:136). En la sección correspondiente a la ficha de su caso de estudio se revisará en profundidad el uso de esta y otras herramientas.

Esta tecnología, en concreto, ha experimentado un alza en cuanto a su uso y adopción en los últimos años, principalmente por la necesidad de distanciamiento físico en el contexto de la pandemia global por COVID-19. Así, por ejemplo, si bien Singapur había empezado a utilizar tecnologías de videoconferencia desde 2002, no fue sino hasta 2020 que su uso se masificó y normalizó en más tribunales y cortes (Abdullah y Tan, 2021: 136, 141 ss.). Un fenómeno similar puede ser apreciado también en Chile (CEJA, 2020:80), China (Meirong, 2021:5; Sang, 2021:39 ss.), Finlandia (Motzfeldt y Waage, 2022:16), entre otros. ¹⁰

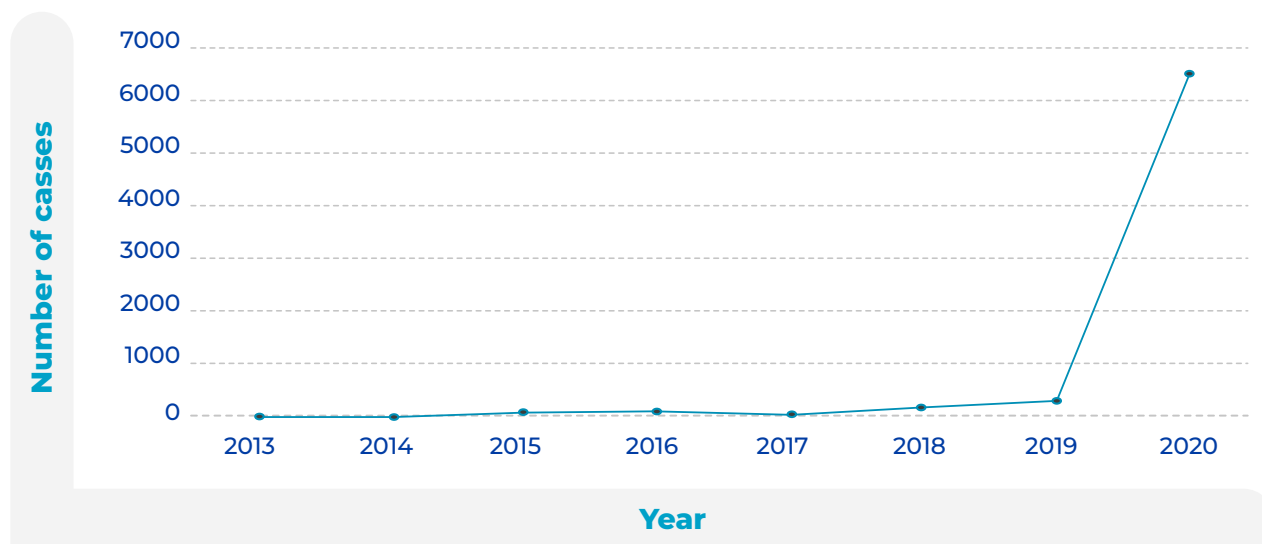
En Chile, por ejemplo, ha sido constatado que a partir de la pandemia del COVID-19 el uso de teleconferencia para la realización de las audiencias virtuales fue en incremento (CEJA, 2020:18). Hoy un número importante de audiencias se celebran de manera telemática a través de plataformas privadas de videoconferencia como Zoom, Google Meet y Teams.



¹⁰ Un estudio general del estado de la cuestión antes y durante la pandemia, en Europa, puede revisarse en Sanders (2020).

En el caso de China, se ha constatado que hubo un aumento notable en el uso de videoconferencia durante la pandemia de COVID-19, por lo que es presumible que este tipo de tecnología haya tenido una importancia capital al respecto. Es posible apreciar en la literatura que mientras que en 2013 solo 6 casos fueron fallados a través de audiencias remotas, en 2020 el número de casos asciende a 6520 (Zhang, 2021:21) (ilustración 2).

Ilustración 2



Fuente: Zhang (2021:21).

La literatura también ha constatado que en el caso de Finlandia ha habido un uso más intensivo de la herramienta de videoconferencia desde la pandemia de COVID-19. Si bien es cierto que en Finlandia el uso de videoconferencia siempre ha estado considerada debido a las características geográficas del país, desde el inicio de la pandemia de COVID-19 la administración de justicia propició e incentivó el uso de videoconferencia en todos los tribunales, incluso en la capital, con la finalidad de evitar traslados y aglomeraciones de personas (Motzfeldt y Waage, 2022:16).

El uso de tecnologías de videoconferencia normalmente supone la transmisión sincrónica de audio y video entre las partes que se encuentran conectadas en la sala virtual. Experiencias comparadas que hacen uso de estas tecnologías son, por ejemplo, las ya enunciadas más arriba en. Sin embargo, cabe destacar que algunas experiencias comparadas han estado utilizando videoconferencias asincrónicas, que no son sino una mezcla entre las videoconferencias tradicionales y la grabación de audio y video y su puesta a disposición para las partes y los funcionarios del tribunal.



En particular, las videoconferencias asincrónicas permiten que las partes se conecten en momentos distintos ante el tribunal, con lo que se resuelve el problema de no poder conciliar los horarios y responsabilidades de todas las partes que deben comparecer a una determinada audiencia. Un caso notable del uso de videoconferencias asincrónicas es China, particularmente en sus denominadas “Internet Courts”.¹¹

Por supuesto que el uso de videoconferencia supone desafíos. Estos desafíos han sido identificados en torno a problemas de credibilidad y apreciación de los testimonios que se prestan a través de teleconferencia, así como el hecho de que el tribunal no pueda asegurar un lugar adecuado y protegido para los testigos y partes puede suponer un riesgo de que existan presiones indebidas o incluso intimidación. Por lo demás, también existe el problema de no poder asegurar una conexión segura, estable y constante para todas las personas en todo momento, con los consecuentes riesgos, retardos e impedimentos que ello genera (UNDP, 2022:35).

Cabe destacar que, en cualquier caso, el uso de esta herramienta tecnológica normalmente no se produce dentro de una plataforma o sistema propio de cada país, sino que se utilizan soluciones comerciales de terceros. Así, se ha constatado que desde la pandemia de COVID-19 ha primado el uso de las plataformas Zoom, Microsoft Teams, Skype, WhatsApp y Hangouts (CEJA, 2020:82).

Como sea, pareciera ser que el uso de esta tecnología ha llegado para

quedarse, con algunos países ya pensando en implementar el uso de videoconferencia o de audiencias híbridas de forma imperativa (Nordic Council of Ministers, 2021:14).

Respecto a las diferentes funcionalidades revisadas para esta herramienta, es posible concluir que la posibilidad de que los Tribunales utilicen las videoconferencias para operar, implica que esta herramienta apunta tanto al mejoramiento del acceso a la justicia, como al mejoramiento de la gestión judicial.

En relación al mejoramiento de la gestión judicial, Benyekhlef et al (2016:126) consideran que la posibilidad de agendar audiencias virtuales permite una mayor eficiencia en la utilización del tiempo del tribunal, así como una mayor coordinación administrativa al interior del mismo. De esta manera, la realización de audiencias virtuales hace posible manejar de manera más flexible el calendario del tribunal y sus tiempos internos.

Por otro lado, en cuanto al mejoramiento del acceso a la justicia la posibilidad de realizar audiencias virtuales, permite acercar la justicia a aquellas personas que por impedimentos físicos no pueden acceder a un tribunal o corte (CEJA, 2022:10). Así se vivió durante la aplicación de medidas restrictivas durante la pandemia, en donde la realización de audiencias virtuales aumentaron exponencialmente (Abdullah y Tan, 2021:136) , puesto que aquellas permitieron que el trabajo jurisdiccional no se suspendiera y continuara en funcionamiento (Cabral et al., 2012:264).

¹¹ En China existen, a la fecha de confección de este informe, al menos 3 Internet Court: Beijing, Hangzhou y Guangzhou. Sobre ellas, el uso de tecnologías en ellas y en particular sobre el despliegue de la tecnología de videoconferencia asincrónica, véase: Meirong (2021), p. 5 ss.

G. Registro de audiencias

Otra de las herramientas que es común encontrar entre experiencias comparadas de procesos de digitalización en materia de justicia es la grabación y eventual puesta a disposición de los registros de audio y vídeo de audiencias o diligencias, para las partes y funcionarios del tribunal (CEJA, 2016:51). La grabación de audio permite que, por ejemplo, en audiencias orales siempre conste qué fue lo que se debatió, en qué términos, qué resolvió el tribunal y cuáles fueron los argumentos que tuvo a la vista para hacerlo de esa manera.

Ahora bien, este tipo de herramienta se ha visto enfrentada a prohibiciones asociadas a la protección de la intimidad y los derechos de la personalidad de determinadas personas. Por ejemplo, en algunos países de Europa como Alemania, la grabación de las audiencias se encuentra prohibida por regla general. El parágrafo §169 de la Ley Orgánica de Tribunales¹² proscribe la filmación de audio y vídeo de audiencias. Esta norma tendría origen en que el legislador alemán habría temido que la filmación pudiera afectar de alguna manera el comportamiento que tanto las partes como el tribunal tienen durante la celebración de audiencias. En 1996 esta ley fue declarada acorde con la Constitución Federal alemana (Sanders, 2020:15).

La herramienta de grabación de audio y vídeo, en todo caso, va normalmente aparejada con otra herramienta o proceso, que puede ser digital o no: a saber, la textualización o transcripción de dichas grabaciones.

Entre las herramientas propiamente digitales que existen para resolver lo anterior, tenemos como ejemplo notable el caso de España, que dentro de su plan “Justicia 2030” ha ido implementando el uso de inteligencia artificial para la textualización de audiencias, no solo reduciendo los tiempos para las partes sino que además descomprimiendo de un trabajo tedioso y complejo a funcionarios del tribunal.

En cualquier caso, China es, quizás, el ejemplo más vanguardista sobre el uso de grabaciones audiovisuales. Esto, dado que como indicamos en la sección sobre videoconferencia, las Cortes de Internet de China utilizan la herramienta de videoconferencia asincrónica, es decir, no simultánea. Pues bien, el uso de videoconferencias asincrónicas requiere necesariamente la grabación y puesta a disposición del registro audiovisual de la parte que participa antes que la otra del proceso, puesto que quien comparece asincrónicamente debe permitir que su presencia sea grabada para que luego dicho registro sea puesto a disposición del tribunal, en conjunto con la grabación respectiva de la contraparte. Así, el uso de la herramienta tecnológica de videoconferencias asincrónicas ya referida, supone y en este sentido está intrínsecamente relacionada con el uso de sistemas de grabación de audio y vídeo y su puesta a disposición del tribunal. No es extraño que así, siendo China pionera en el uso de videoconferencia asincrónica, lo sea también de la herramienta de grabación de audio y vídeo.

¹² La traducción ofrecida es una interpretación libre de la Gerichtsverfassungsgesetz. Una traducción más fidedigna sería “Ley de Constitución de los Tribunales”. Véase en el idioma original en: <https://www.gesetze-im-internet.de/gvg/BJNR005130950.html>

El uso combinado de las videoconferencias asincrónicas con el de grabación de audio y vídeo, permite resolver el efectivamente el problema de diferencias de agenda o de horario entre las partes y el tribunal, y también ofrece la posibilidad al tribunal de trabajar el caso en lapsos de tiempo independientes (Guo, 2020:5).

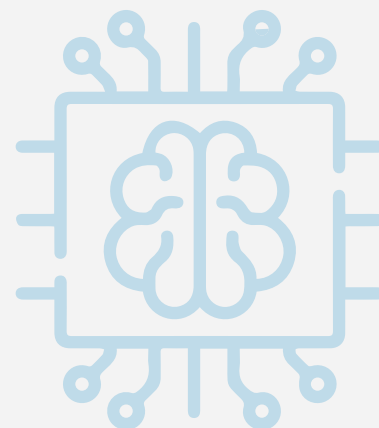
La utilización de audiencias orales en los procedimientos judiciales, genera la necesidad de poder registrar la información que se presenta en dichas audiencias, de manera de no perder detalles y poder repetir los relatos de las partes o testigos al momento de analizar las pruebas y decidir el caso. En base a esta necesidad, es que los sistemas de registro digitales de audiencias se presentan como la herramienta más óptima para lograr esta función. En este sentido, al realizar esta función este tipo de herramientas apuntan al mejoramiento de la gestión de los tribunales, en cuanto facilitan el trabajo interno de los funcionarios administrativos del poder judicial, haciendo mucho más eficiente el trabajo de reconstrucción de la información entregada en audiencias (Guo, 2020:5). Por otro lado, es posible que estas herramientas también apunten a facilitar el acceso a la justicia de los usuarios, en la medida que se pueda disponer públicamente de estas grabaciones (Lillo, 2010:127).

H. Inteligencia artificial

El uso de esta herramienta tecnológica es particularmente incipiente y vanguardista, hasta ahora con usos limitados en cuanto a la automatización de determinados procesos mecánicos que no requieren una particularmente intensa supervigilancia de personas. Sin embargo, por la importancia que probablemente esta herramienta pueda tener en los próximos años, se releva como una de las herramientas tecnológicas más interesantes que los sistemas judiciales han ido progresivamente aplicando.

El uso de esta herramienta tecnológica se ha aplicado especialmente “para automatizar tareas que normalmente requerirían de una inteligencia humana” (Surden, 2019:1307). Sin embargo, es claro que esta herramienta podría utilizarse en un amplio espectro de aplicaciones, desde la predictibilidad de resoluciones judiciales, el uso y tratamiento de datos, la automatización en búsqueda y sistematización de jurisprudencia, etc. (Cerdá, 2022:372).

Así como ocurre con otras herramientas, en la inteligencia artificial también es posible identificar diversos usos posibles que ella puede desarrollar. En concreto, Valentín (2022) identifica un amplio espectro de las funcionalidades de la IA en justicia, refiriéndose a dos macro escenarios principalmente.



a. IA en el trabajo al interior de procedimientos judiciales:

En primer lugar, aquellas tareas que dicen relación con el trabajo al interior de un procedimiento judicial, es decir aquellas funcionalidades que implican un funcionamiento óptimo de los procedimientos. Sobre esta primera clase de funcionalidades se presenta:

- La posibilidad de que la IA preste apoyo en la realización de tareas o secuencias mecánicas al interior de los procedimientos judiciales. Que la estructura notablemente formalizada y secuencial del proceso, en la que la forma y el tiempo de los actos de sus sujetos está generalmente predeterminada por la ley, facilita de por sí el empleo de las TICs y, en particular, de la IA como para desarrollar “flujos” secuenciales de actuación (Valentín, 2022:4).
- La posibilidad de que la IA preste apoyo en tareas probatorias: la IA también puede utilizarse como instrumento de la actividad probatoria. Por ejemplo, puede ser un instrumento para evaluar varios de los supuestos de admisibilidad de las pruebas propuestas. En la producción de la prueba puede ser una herramienta clave para el diseño de las proposiciones de un dictamen (labor del perito), y para su examen y eventual impugnación; puede ser un instrumento útil para la proyección de preguntas posibles a un testigo, etc. (Valentín, 2020:5). También es interesante pensar en que la IA podría ser útil como un motor de búsqueda o asistente de investigación o revisión documental. Un sistema que permitiera referenciar de forma cruzada grandes volúmenes de documentos se reportaría como una herramienta especialmente útil en causas de alta complejidad (Abdullah y Tan, 2021:131).
- Que la IA preste apoyo en la fase de decisión. En esta fase no cuesta imaginar que ciertas herramientas de IA podrían utilizarse como predictores de resultados, o bien como mecanismos de ponderación automática de la prueba. El problema que esto representa es que, incluso si sus decisiones no son vinculantes, supone una suerte de delegación del ejercicio jurisdiccional que es propio de los tribunales y jueces humanos. Un uso de la inteligencia artificial en este sentido debe ser intensamente supervigilado y debatido, y entraría en lo que el Reglamento de la Ley sobre Inteligencia Artificial del Parlamento Europeo considera como un uso de “alto riesgo”¹³.
- Finalmente, que la IA colabore en el trabajo de ejecución de las sentencias judiciales. Según Valentín (2020:13) ello es posible si logramos imaginar un sistema de ejecución de resolución judiciales automatizado: por ejemplo, si fuera posible que una IA seleccionara el bien más apto del deudor para ejecutar, y que evaluara la mejor forma de rematarlo, etc.

¹³ Véase en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52021PC0206>

(i) Aquellos usos que dicen relación con la automatización de procesos internos de los tribunales:

En cuanto a este punto se han encontrado los siguientes usos en experiencias comparadas: México, por ejemplo, utiliza la inteligencia artificial para automatizar o semi automatizar la anonimización de sentencias judiciales. Esto, dado que por ley las versiones públicas de las sentencias deben estar a disposición del público general,¹⁴ pero dichas versiones no pueden contener datos personales de las personas relacionadas al proceso. Para la confección de las versiones públicas, los poderes judiciales de algunos estados mexicanos realizan una labor tediosa y poco eficiente: imprimir las sentencias, tarjarlas mediante un bolígrafo o plumón y finalmente escanearlas y publicarlas. En tanto, los poderes judiciales de Jalisco y Nuevo León, utilizan una herramienta de IA llamada “ELIDA” (Eliminación de Datos) que permite al usuario identificar qué datos son datos personales, y luego el programa de manera automática reemplaza dichos datos por eviamente identificados y los sustituye, tarja o elimina.¹⁵ Si bien esta IA todavía requiere de un input proveído por personas humanas, permite automatizar una labor particularmente tediosa, liberando así a funcionarios públicos para que puedan desarrollar labores más significativas o relevantes.

Otro ejemplo de uso de IA para la automatización de procesos y mejora de la gestión interna en tribunales se puede apreciar en España, que en el

marco de su programa Justicia 2030 ha empezado a utilizar este tipo de herramienta tecnológica para la transcripción de audiencias a texto, para su puesta a disposición de las partes y, más importante, del tribunal. En efecto, desde su implementación hasta principios del segundo semestre de 2022, se habían logrado textuualizar más de 599.000 vistas o audiencias grabadas, gracias a esta herramienta que puede reconocer la voz y transformarla a texto.¹⁶

En relación a este primer grupo de funcionalidades de la IA, es decir, aquellas utilizadas con el objetivo de automatizar procesos internos de los tribunales, es posible concluir que esta herramienta apunta a mejorar la gestión de los tribunales de justicia. Lo anterior, debido a que logran elevar los estándares de eficiencia en el trabajo de los tribunales, reduciendo los tiempos de espera y eliminando procedimientos administrativos que utilizaban gran parte del tiempo del trabajo interno.

Esto último se logra en palabras de Vélez y Hernández (2022:19) debido a que la aplicación de IA logra eliminar tareas repetitivas y automatizables, permitiendo simplificar labores que no requieren de un mayor análisis jurídico, pero que necesariamente deben ser realizadas por un operador judicial. De esta manera, en este grupo de funcionalidades la IA permite una clara mejora en la productividad, efectividad y precisión en el trabajo judicial (Cerdá, 2022:362-363).

¹⁴ Artículo 73 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

¹⁵ Cabe destacar que esta herramienta se generó como una derivación del software “Test Data” que había previamente desarrollado el Instituto para la Transparencia y Acceso a la Información Pública, que permitía hacer el mismo ejercicio de eliminación de datos, aunque originalmente estaba pensado para todo tipo de documentación pública y no específicamente para sentencias de tribunales.

¹⁶ Véase 20221019 TD [Iniciativas TD].pdf (mjusticia.gob.es)

(ii) *Aquellos usos que dicen relación con la asistencia a personas usuarias*

Por otro lado, en cuanto a la posibilidad de utilizar IA para asistir de alguna u otra forma a las personas usuarias, se ha encontrado lo siguiente:

Diversos países han implementado soluciones basadas en inteligencia artificial para asistir a usuarios en la forma de “chatbots” o interfaces que permiten interactuar con ellas, como si se tratara de una conversación digital con otra persona. Entre sus funciones, estos chatbot entregan respuestas en cuanto a cuestiones generales del sistema judicial, en cuánto a enmarcar ciertas situaciones o problemas jurídicos, así como también pueden ayudar a entender ciertos términos técnicos que pueden ser de difícil comprensión y, en algunos casos, pueden incluso guiar en la utilización de formas o formularios para la presentación de demandas o solicitudes ante tribunales. Así, por ejemplo, funciona el chatbot de JustizOnline, en Austria, llamado “Justitia”, que permite hacerle preguntas libres relacionadas con “la justicia y servicios digitales” o bien, elegir temas de consulta frecuente para que ella desarrolle y explique un poco más sobre ellos.¹⁷

En cualquier caso, el uso de la inteligencia artificial siempre puede ser catalogado o categorizado según el nivel de desarrollo o complejidad que tenga una determinada aplicación o uso de inteligencia artificial. Estos niveles o categorías son (1) alto; (2) medio; y (3) bajo. El nivel (1) alto se distingue por cuanto que el uso de inteligencia artificial no solo alcanza la

automatización de procesos mecánicos o repetitivos, sino que la IA es incluso capaz de generar recomendaciones, tomas de posición o cálculos para recomendar una u otra decisión respecto de un órgano jurisdiccional. Ejemplos de este nivel de IA, sin embargo, no se han encontrado en el estudio en materia civil, sin perjuicio de que es relativamente conocido su uso en materia penal, sobre todo en Estados Unidos.

En tanto, aquellas experiencias que utilizan IA de nivel (2) medio, se caracterizan por hacer uso de esta herramienta tecnológica para la automatización de procesos mecánicos, usualmente autónomos (sin la necesidad de intervención de una persona humana), con la finalidad, usualmente, de mejorar la eficiencia de la gestión en tribunales y los tiempos de respuesta, mediante la liberación de funcionarios de tareas tediosas y repetitivas. Ejemplos interesantes de este nivel de IA lo constituyen el caso de España, con la herramienta de textualización de grabaciones, cuya utilidad es la transcripción a texto de audiencias orales,¹⁸ Colombia, con el uso de la herramienta “PretorIA”, cuyo objetivo fue hacer más eficiente la tramitación de tutelas ante la Corte Constitucional y así “desatascar” el sistema de justicia constitucional colombiano (DeJusticia, 2021: 35), y Austria, que cuenta con una IA aplicada como chatbot, permitiendo a las personas usuarias acceder a una primera asesoría no jurídica que les sirva para encuadrar su problema en términos jurídicos y, eventualmente, acceder también a los formularios con que se puede iniciar una acción judicial.

¹⁷ Véase en JusticiaOnline (justizonline.gv.at), en específico en el botón inferior derecho que permite desplegar el chat con Justitia.

¹⁸ Véase en 20221019 TD [Iniciativas TD].pdf (mjusticia.gob.es), p. 25.



Respecto a este segundo grupo de funciones de la IA (asistencia a personas usuarias) no hay duda alguna que aquellas apuntan a mejorar el acceso a la justicia de las personas, en la medida que permiten la entrega de información y asistencia en vivo en caso de que algún usuario lo requiera. En este sentido, la posibilidad de que a través de un chat las personas puedan ir resolviendo dudas inmediatamente, evitando el tener que asistir a las dependencias de un tribunal, hace que el usuario se sienta acompañado y cercano a la administración de justicia (Boston Consulting Group, 2022:14-15).



I. Bases de datos de jurisprudencia

Otra de las herramientas identificadas en este estudio es la generación de bases de datos, normalmente en línea, de jurisprudencia. En específico, esta herramienta supone la puesta a disposición del público en general de una copia digitalizada, transcrita y normalmente anonimizada de sentencias dictadas por los tribunales del país o región en cuestión. Estas bases de datos vienen, normalmente, de la mano de la implementación de buscadores avanzados que permiten filtrar por tema, por frase, por tribunal, por fecha, por materia, entre otras. Así, por ejemplo, el recientemente lanzado “Portal Unificado de Sentencias” del poder judicial chileno, permite buscar por texto libre y utilizar como filtros ciertos rangos de fecha, la materia, el tribunal de origen de la sentencia civil y el juez o jueza que la dictó.¹⁹

En el caso de México, en tanto, las bases de datos jurisprudenciales dependerán de su puesta a disposición por cada uno de los Estados. Así, el Estado de Jalisco permite consultar vía online las sentencias publicadas, pero no permite realizar una búsqueda libre o por frase a través del buscador. Sí, en cambio, permite buscar por todas las sentencias dictadas por un determinado tribunal o respecto de determinado descriptor, pero el buscador no es tan comprensivo como en otros ejemplos de implementación.²¹ Una situación similar se aprecia en el portal de búsqueda jurisprudencial del Estado de Nuevo León, así como en el Estado de México.²²

El caso de España, en tanto, es más similar al chileno, aunque sigue una aproximación ligeramente diferente. Mientras que en el caso de Chile, existe un buscador que distingue en diferentes portales jurisprudencia de (i) Corte Suprema; (ii) Cortes de Apelaciones; (iii) sentencias en materia civil; (iv) sentencias en materia penal; (v) sentencias en materia de familia; (vi) sentencias en materia laboral; (vii) sentencias en materia de cobranza laboral; en el caso de España existe un buscador unificado que permite utilizar como filtro las diferentes jurisdicciones, tribunales o comunidades autónomas o territorios españoles.²³

¹⁹ Véase en detalle en Base Jurisprudencial del Poder Judicial (pjud.cl)

²⁰ Véase en detalle en CJJ - Sentencias

²¹ Véase en detalle en Civiles (pjenl.gob.mx)

²² Véase en detalle en Poder Judicial del Estado de México - Portal de Tansparencia (pjedomex.gob.mx)

²³ Véase en detalle en Consejo General del Poder Judicial: Buscador de contenidos

La puesta a disposición de bases jurisprudenciales obedece al principio de publicidad de las resoluciones judiciales, que se aprecia facilitado a través de la puesta a disposición en cualquier horario y en cualquier parte del territorio de las sentencias dictadas por los tribunales del respectivo país o territorio.

Esta herramienta se ha intentado enlazar con otra de las herramientas reseñada en este estudio, a saber, la inteligencia artificial. Así, como ya indicamos, Colombia cuenta con un programa denominado “Pretoria”, que consiste en una inteligencia artificial que permite automatizar, acelerar y hacer más eficiente la agrupación y distribución de sentencias para vista en la Corte.²⁴

Y es que tiene sentido tratar de automatizar las bases de datos de jurisprudencia mediante inteligencia artificial, puesto que allí donde hay tareas mecánicas y repetitivas con gran cantidad de datos es precisamente donde puede relucir en todo su

esplendor el uso de este tipo de tecnología. Resta por ver cómo otros sistemas de justicia adoptan el uso de esta tecnología dentro de las bases de datos jurisprudenciales o en los buscadores avanzados de jurisprudencia, de cara a hacer más fácil el uso y su puesta a disposición tanto para el público general como para los funcionarios y usuarios profesionales del sistema.

Esta clase de herramientas apunta principalmente a mejorar la gestión de los tribunales, en la medida que puede facilitar la toma de decisiones por parte de los tribunales (Lillo, 2016:119), si consideramos que esta base jurisprudencial sirve como referente para que el juez tome una decisión considerando casos similares o escenarios parecidos. Asimismo, si consideramos que esta herramienta se encuentra a disposición del público, permitiría facilitar el trabajo de abogadas y abogados, haciendo mucho más eficiente y completo el trabajo adjudicativo de los tribunales.

J. Aplicaciones para móviles

En relación a la utilización de aparatos móviles, identificamos que más que ser una herramienta novedosa, esta tecnología implica o supone la existencia de diferentes plataformas digitales a las cuales es posible acceder a través de aparatos móviles. En este sentido, lo que diferencia a esta herramienta por sobre las otras, es la forma a través de las cuáles se accede a las plataformas que existen a disposición de las personas usuarias.

Por ejemplo, muchas de las aplicaciones de servicios como el JustizOnline en Austria o el CRT de Canadá, pueden ser visitadas de manera remota a través de aparatos móviles como celulares o tabletas inteligentes.



²⁴ Véase en nota Boletín N°128, de 27 de julio de 2020, PRETORIA, un ejemplo de incorporación de tecnologías de punta en el sector justicia (corteconstitucional.gov.co)

Además de esto, en algunos casos existe también el desarrollo de aplicaciones o servicios dedicados exclusivamente para teléfonos inteligentes. Así, por ejemplo, “Pocket Lawyer” es una aplicación dirigida hacia abogados y abogadas, que coloca a su disposición una serie de herramientas para facilitar su trabajo (Trinity FLAC, 2020:170). t En el caso de Singapur, la plataforma de litigación eLit se encuentra en fase de pruebas de una app que no solo sirva para consultar el estado de las causas sino también para manejar una agenda personal de las audiencias programadas.

En el caso de Chile, la Oficina Judicial Virtual también tiene un símil en formato aplicación para aparatos móviles, a la que también se accede mediante Clave Única como método de autenticación (Corporación Administrativa del Poder Judicial, 2019:83).

Con todo, es necesario destacar un uso concreto de los aparatos móviles: como método de autenticación de documentos o presentaciones digitales. En este sentido, es posible utilizar una aplicación de seguridad en los teléfonos que permitan la autenticación de los documentos, por ejemplo a través del escaneo de códigos QR o bien a través de la creación de claves encriptadas en los celulares inteligentes. Así, por

ejemplo, en Austria se requiere que los ciudadanos utilicen una firma digital en su teléfono móvil para poder autenticarse ante el sistema de tramitación, y desde 2022 se ha empezado a utilizar la e-ID, que es una forma auténtica de identificarse (similar a la Clave Única del Estado, en Chile) (CNJ, 2022:76). En el caso de Brasil el método es similar: para ingresar al sistema se requiere que las personas usuarias utilicen una firma electrónica a través de su teléfono móvil o bien que utilicen su identidad electrónica (o e-ID) para identificarse (CNJ, 2022:79).

Tal como señalamos, la utilización de los aparatos móviles no implica funcionalidades diversas a las que ya hemos analizado. Sin perjuicio de ello, la utilización de estos aparatos permite cumplir una doble finalidad, por cuanto en los casos en donde facilita el acceso a los servicios de ayuda o asesoría, estarían colaborando en mejorar el acceso a la justicia (Trinity FLAC, 2020:170) . Por otro lado, en los casos en que estos aparatos permitan la autenticación de documentos, ya no solo estarían mejorando el acceso a la justicia sino que también estarían colaborando en la gestión de los tribunales, en la medida que a través de estas herramientas se apoya la función de validación y seguridad de los tribunales (CNJ, 2022:79).



K. Tecnologías asociadas a blockchain

Esta herramienta implica la existencia de un sistema de acumulación y respaldo de información en línea, la cual permite un acceso integrado y sistematizado de la misma. En este sentido, las herramientas de blockchain implican la creación de espacios virtuales de trabajo en donde se puede respaldar y acumular información por parte de los tribunales, vinculadas al trabajo interno de los mismos.

Se logró identificar que parte de los motivos por los que se comenzaron a implementar este tipo de herramientas se vinculan a la disminución del uso de papel al interior de los tribunales de justicia, así como la necesidad de lograr acumular gran cantidad de información con acceso ilimitado para quienes deban trabajar con ella. Con todo, uno de los cuestionamientos a esta herramienta dice relación con la posibilidad de que exista una vulneración al uso de los datos personales de los usuarios, debiendo aquellas entregar ciertas garantías de su uso y aplicación en el caso concreto.

De la revisión, fue posible identificar que Estonia es uno de los principales ejemplos de aplicación de herramientas de blockchain al interior del Poder Judicial. En este sentido, la implementación de estas herramientas han sido instauradas con el fin de evitar ciberataques al poder judicial y la posibilidad de tener grandes respaldos de información pública (CNJ, 2022:117).

Por otro lado, en Austria existe dentro del poder judicial una base de datos estadísticos y una nube almacenadora de datos, que permite el funcionamiento de los tribunales y la correcta implementación de decisiones. Dicho sistema de almacenamiento se generó gracias a la aplicación de herramientas de blockchain aplicada desde hace ya un tiempo en Austria (CNJ, 2022:114).

México, Brasil y Sudáfrica también son ejemplos de aplicación de herramientas de blockchain. Por ejemplo, en el caso de Sudáfrica, existe SAFLII, que es una base de datos online que contiene jurisprudencia y cuyo uso ha sido enfocado especialmente en mejorar la transparencia y el acceso abierto a dicha información (Trinity FLAC, 2020:206). En el caso de México también existen bases de datos basadas en blockchain que permite que los tribunales puedan consultar de forma online la información que necesitan respecto de un caso concreto (México Evalúa, 2022:35).

En el caso de Brasil, existe una plataforma basada en blockchain desarrollada por el sector privado que

permite acceder a una gran cantidad de información, incluyendo revistas jurídicas y legislación, además de editoriales y comentarios de interés general (Trinity FLAC, 2020:205).

Estas herramientas facilitan el trabajo de los tribunales, eliminando en muchos casos la utilización del papel, acelerando los procesos de revisión y análisis de información, en la medida que ya no se pierde tiempo de trabajo revisando expedientes y archivadores. Lo antes dicho, representa la principal razón por la cual estas herramientas tienen como principal finalidad el mejorar la gestión de los tribunales de justicia, facilitando tareas y haciendo mucho más dinámicos los procesos internos de trabajo.

L. Plataformas de chat

Por último, también fue posible identificar el uso de plataformas de chat, normalmente alojadas dentro de las mismas páginas web de los poderes judiciales, en que se permite que las personas usuarias puedan realizar preguntas a una persona o a una inteligencia artificial con el fin de obtener respuestas concretas aplicables a su caso particular.

En efecto, es posible encontrar plataformas de chat que son operadas por personas, quienes deben responder de forma manual a las preguntas e inquietudes que plantean las personas usuarias. Así, por ejemplo, el chat ya mencionado del poder judicial del Estado de Victoria, en Australia, cuyos encargados de responder son personal entrenado en conocimiento jurídico, pero que no son abogados.

Y también, de forma cada vez más usual, es posible encontrar que la plataforma de chat es operada por una IA, que es la encargada de responder o de derivar adónde corresponda a la persona usuaria que realiza las preguntas. La existencia de chats inteligentes se ha visto potenciada en los últimos años permitiendo a los usuarios acercarse más a los tribunales de justicia o a las instancias que entregan asesoramiento legal en circunstancias determinadas (CEJA, 2020). Es claro que las ventajas de estos sistemas es que permiten automatizar las respuestas, reduciendo así la necesidad de personal capacitado que, en ocasiones, podría no dar abasto para todas las consultas que se efectúen. Por lo demás, considerando que estos chat en ningún caso suplantán o reemplazan la asesoría legal brindada por un profesional, será usual que las respuestas que deban dar giren en general en torno a los mismos asuntos, permitiendo así la automatización del proceso de pregunta y respuesta.

Estos chats se pueden encontrar en las propias plataformas web de los poderes judiciales o tribunales, o bien en plataformas especialmente creadas para estos efectos. Por ejemplo en Tanzania y en Australia, se ofrece la existencia de un chat en vivo para entregar apoyo al usuario, asociado a la página web vinculada a los servicios de apoyo legal. En el caso de Tanzania, su chat online denominado “Legal Talk” respondió 3.465 mensajes en el periodo de 2018-2019 (Trinity FLAC, 2020:195). En el caso del Estado de Australia Occidental, también se lanzó hace no demasiado tiempo un chat online, lo que habría aumentado considerablemente el número de visitas en su página web (aumentando en hasta un 58%) (Trinity FLAC, 2020:196).

En el caso de Canadá se creó una herramienta especializada en la entrega de respuestas en vivo al usuario a través de chats de consulta y asesoría. Tal herramienta funciona en una plataforma separada de la de los tribunales y permite una interacción entre el usuario y los encargados de entregar apoyo e información (Trinity FLAC, 2020:155).

En resumen, el beneficio de los chats en vivo es enorme, pues permite una mayor conexión entre los usuarios y el sistema de justicia, permitiéndoles acceder de manera más simple y fácil a las respuestas de una persona entrenada (o una IA entrenada) o bien para orientarse respecto de los problemas que deben enfrentar al interior del sistema de justicia (Benyekhlef et al, 2016:201).

M. Sobre las “Cortes Digitales”

Finalmente, algo debemos indicar sobre las “Cortes Digitales”. Y es que este tipo de instituciones son una de las más llamativas, innovadoras y vanguardistas. Sin embargo, debe tenerse presente que la existencia de Cortes Digitales, más que una herramienta tecnológica por sí misma, implican la utilización de diversas tecnologías de las aquí ya referidas para hacer posible un ejercicio de adjudicación completa o casi completamente digital, motivo por el cual han sido tratadas de forma separada y no dentro del catálogo de herramientas identificadas.

Las Cortes Digitales representan un esfuerzo por parte del aparato judicial o administrativo de utilizar la tecnología para ampliar el acceso, simplificar los procesos, reducir los tiempos y, en definitiva, mejorar la experiencia de las personas que requieren solucionar un problema jurídico en tribunales. Esto se logra mediante la conjugación de diversas herramientas: la posibilidad de comparecer vía remota mediante videoconferencia posibilita que personas que se encuentran alejadas de los lugares donde se ubican los tribunales no tengan problemas relacionados con desplazamientos, haciendo de la distancia física un problema obsoleto

(Motzfeldt y Waage, 2022:17). Por lo demás, lo anterior también beneficia a personas que vivan relativamente cerca de tribunales, e incluso respecto de quienes trabajan en ellos, reduciendo significativamente los tiempos y gastos de traslado (Meirong, 2021:5). Algo similar ocurre con el uso de expedientes electrónicos y e-case management. La grabación de audiencias y su textualización, permite que los funcionarios judiciales y administrativos puedan trabajar sin problemas como si se hubiera tratado de presentaciones por escrito. Si las textualizaciones, además son automatizadas, se reducen los tiempos de gestión considerablemente y, con ello, se aumenta la eficiencia del sistema en su conjunto. El uso de inteligencia artificial permite no solo automatizar la textualización, sino que también puede ser un insumo útil para asistir digitalmente a usuarios que tengan dudas sobre su problema o cuestión jurídica, o también puede ser utilizada como un algoritmo que sugiera bases de negociación para alcanzar un acuerdo entre las partes. Finalmente, la existencia de portales web, el uso de formularios para la presentación de escritos o solicitudes y los chatbot terminan de configurar un esquema completo en que la tecnología puede ser puesta a disposición de las personas.

Por supuesto, no todas las Cortes Digitales utilizan todas y cada una de las herramientas señaladas. Y, por supuesto, ellas no están exentas de dificultades y problemas. Por eso, es usual ver que aquellos países que han optado hacia una digitalización general de las cortes o tribunales, normalmente incluyen la posibilidad de seguir presentando escritos en papel en ciertos casos excepciones, o colocan puntos físicos de asesoría y ayuda para personas que no entiendan el sistema, que no puedan acceder por no tener los medios, o que tengan cualquier otra dificultad o eventualidad (Abdullah y Tan, 2021:137). En definitiva, la tecnología es una herramienta pero no un fin en sí misma.

Ejemplos de Cortes Digitales implementadas son el CRT de Canadá, el sistema de litigación online de Singapur o las Cortes de Internet de China. Dado que el CRT y el eLit se analizan pormenorizadamente en el anexo respectivo, sólo nos detendremos en las Cortes de Internet de China.



Las Cortes de Internet que se han ido progresivamente implementando en China son 3: (i) Guangzhou, (ii) Hangzhou y (iii) Beijing. Las tres comparten herramientas y procesos, diferenciándose solo por el territorio jurisdiccional sobre que operan y en cuanto al año en que fueron instaladas.

En cuanto a las características que comparten, todo el proceso que se sigue ante ellas se lleva a cabo de manera online (sincrónica y asincrónica), utilizando ampliamente la herramienta de videoconferencia, el uso de teléfonos móviles (como método de autenticación de la identidad y como instrumento para comparecer a las audiencias), la videograbación de las comparecencias virtuales (lo que permite las videoconferencias asincrónicas), el uso de inteligencia artificial (tanto para la generación de formularios, como para identificar la voz de los comparecientes y transformarla a texto, como también para entregar una estimación de la probabilidad de ganar el caso en base a los antecedentes que se tengan a la vista en el caso en concreto),²⁵ el uso de una plataforma online de gestión de causas y, por supuesto, las Cortes de Internet comparten el hecho de estar en línea y tener la información referente a ellas disponible de forma online para las personas usuarias.



²⁵ El uso de IA llega incluso más allá con la Corte de Internet de Beijing, dado que el primer borrador de la sentencia se genera automáticamente con inteligencia artificial en base a las disposiciones legales y los antecedentes y documentos del caso en concreto. Información disponible en: <http://www.bjinternetcourt.gov.cn/> (visitado por última vez el 26 de septiembre de 2023). No es posible descartar que las Cortes de Hangzhou y Guangzhou también posean este tipo de herramientas, aunque la revisión bibliográfica y de fuentes primarias no permite aseverarlo.

La Corte de (i) Hangzhou fue la primera, y en este sentido sirvió como modelo de pruebas para corregir deficiencias o dificultades antes de que fueran lanzadas las otras Cortes de Internet, sobre todo considerando que la Corte de Beijing se haría cargo de un territorio jurisdiccional particularmente poblado e intenso en cuanto a la interacción de transacciones por internet.

Y es que, precisamente, estas Cortes tienen competencia únicamente para conocer de los siguientes tipos de disputas:

- 1 Disputas que surjan de venta de productos a través de plataformas de comercio electrónico;
- 2 Disputas sobre propiedad intelectual de trabajos publicados en internet;
- 3 Disputas respecto de contratos de prestación de servicios de internet, suscritos a través de medios electrónicos;
- 4 Disputas sobre infracción al derecho de propiedad intelectual de trabajos publicados por internet;
- 5 Disputas sobre créditos o pequeños créditos suscritos por internet;
- 6 Disputas sobre propiedad respecto de un dominio web;
- 7 Disputas respecto de infracción de otros derechos personales de carácter civil, en internet;
- 8 Disputas por responsabilidad en materias de derecho del consumidor, en relación con productos adquiridos a través de plataformas de comercio electrónico. (Sang, 2021:29-30).

Como puede apreciarse, se trata, esencialmente, de disputas originadas por algún tipo de intercambio o interacción por internet, típicamente de carácter comercial o relacionado con productos o servicios.

Lo anterior, sin embargo, no debe entenderse como un problema o una limitante, considerando que hoy en día es notable la cantidad de interacciones comerciales que transcurren o se llevan a cabo mediante o a través de internet, por lo que estas cortes especializadas en este tipo de casos pueden probar ser una forma interesante de resolver el problema de dar solución a conflictos jurídicos que, de otra forma, deberían ser resueltos por la justicia ordinaria civil (con los costes y tiempos que eso implicaría).

2. EXPERIENCIAS SELECCIONADAS



A partir del trabajo realizado en la identificación y sistematización de TICs implementadas en diversos sistemas de justicia civil a nivel comparado, fueron escogidas cuatro experiencias para estudiar en mayor profundidad. El proceso de selección fue llevado a cabo en base a criterios objetivos, cuya metodología está expuesta latamente en el anexo respectivo. En cada caso, además de estudiar material público disponible, se entrevistó a expertos en cada una de las experiencias comparadas, por ser investigadores especializados, funcionarios que trabajaron en su ejecución o implementación, creadores o diseñadores, entre otros. Los casos estudiados especialmente son los siguientes:



Civil Resolution Tribunal

Civil Resolution Tribunal
(Canadá)



JUSTIZ DIE ÖSTERREICHISCHE JUSTIZ
justizonline.gv.at

JustizOnline
(Austria)

Money Claim Online

Money Claim Online
(Inglaterra)



eLitigation
(Singapur)

Cada uno de estos casos refleja y representa un notable esfuerzo por la incorporación de TICs en materia de justicia. El Civil Resolution Tribunal (CRT) de Canadá es quizás el caso de estudio más paradigmático, puesto que no solo es una institución con una gran trayectoria sino que además existe vasta cantidad de información sobre su utilización e impacto. eLitigation, en tanto, también es un caso de estudio particularmente interesante dado que Singapur ha hecho uso de tecnologías de la información en justicia desde hace bastante tiempo, por lo que su sistema integral de litigación es visto hoy por hoy como uno de los ejemplos de vanguardia en estas materias. JustizOnline es el exitoso camino austríaco para un sistema de gestión de causas enfocado en los usuarios finales no-profesionales. Finalmente, Money Claim Online es una herramienta que cuenta con bastante tiempo desde su implementación y que se encuentra dentro de un proceso largo de modernización tecnológica de la justicia del Reino Unido, enfocado en la resolución de disputas de baja complejidad y cuantía. Veremos a continuación en detalle cada una de estas experiencias comparadas.

A. Civil Resolution Tribunal (British Columbia, Canadá)



a. Antecedentes

El Civil Resolution Tribunal (CRT) surgió en el año 2016 bajo la British Columbia Civil Resolution *Tribunal Act*²⁶ como una propuesta de mejora del acceso a la justicia para las personas, específicamente en cuanto a la tramitación de demandas de menor cuantía y conflictos no especialmente complejos ni demandantes. En su origen, el CRT solo resolvía disputas de *strata property*²⁷, sin embargo, con el paso de los años ha ido ganando jurisdicción sobre otras materias, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4 - Materias de competencia del CRT

Junio, 2017	Disputas de cuantía hasta CAD \$5.000.
Abril, 2019	Disputas por motivo de accidentes de tránsito, hasta una cuantía de CAD \$50.000.
Julio, 2019	Disputas hasta cualquier monto, referentes a sociedades sin fines de lucro y de vivienda, así como también respecto de asociaciones cooperativas de servicio comunitario.
Mayo, 2021	Disputas hasta cualquier monto, sobre derecho a beneficios por accidentes bajo el enhanced care regime.
Septiembre, 2022	Disputas sobre determinación de responsabilidad de la ICBC ²⁸ en accidentes de vehículos motorizados.
Próximamente	Disputas relacionadas con la difusión de imágenes íntimas, de acuerdo con la “Intimate Images Protection Act”. ²⁹

Fuente: <https://civilresolutionbc.ca/blog/category/crt-jurisdiction/> y <https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/e3t1c12025>

²⁶ Aunque esta norma data del año 2012, el CRT no entró en funcionamiento sino hasta el 2016.

²⁷ Referido a problemas justiciables derivados de la copropiedad inmobiliaria.

²⁸ La ICBC es la Insurance Corporation of British Columbia, responsable de la administración de todos los seguros automotrices de British Columbia, así como también de las licencias de conducir y del registro de vehículos motorizados.

²⁹ Es especialmente llamativa la competencia que se le concede al CRT, puesto que no solo podrá disponer que se ordene a eliminar o bajar las imágenes íntimas de los sitios web o plataformas sociales en que se encuentren alojadas, sino que además podrá disponer la aplicación de multas e indemnizaciones en caso de incumplimiento.

La finalidad de implementación del CRT fue hacer menos costoso el acceso a la justicia para las personas, en un inicio específicamente respecto de las contiendas relacionadas con copropiedad inmobiliaria. El alto costo de litigación así como la necesidad de resolver de forma rápida y eficiente estos conflictos, por tratarse de personas que viven en la misma comunidad, fue el principal motivador para generar los pilares y principios del CRT.

De acuerdo con su primer reporte anual, correspondiente al año **2016/17**, sus cinco principios orientadores eran: ³⁰

i

Ser oportuno, en el entendido de que los procesos judiciales deterioran no solo las finanzas personales de las personas litigantes sino también su salud física y mental.

ii

Ser flexible, cuestión que logra mediante la puesta a disposición de diferentes herramientas para lograr una solución del conflicto expedita y colaborativa entre las partes.

iii

Ser accesible, lo que se logra manteniendo el funcionamiento del CRT las 24 horas del día los 7 días de la semana, permitiendo que sus participantes accedan a él vía online, escrita, por teléfono o videoconferencia.

iv

Ser asequible, cuestión que al primer año de funcionamiento lograba con diversos mecanismos, que aseguraban que su utilización fuera gratuita o casi gratuita, cuestión particularmente sensible tomando en consideración que el costo promedio para litigación en un juicio que durara dos días en 2015 era de \$31.330 dólares canadienses. ³¹

v

Ser eficiente, pilar alcanzado principalmente mediante la automatización de procesos y la mejora de tiempos de respuesta y procedimientos mediante la información generada en el mismo CRT.

³⁰ Disponible digitalmente en: <https://civilresolutionbc.ca/wp-content/uploads/CRT-Annual-Report-2016-2017.pdf>

³¹ Salter y Thompson (2017), p. 118, quienes a su vez obtuvieron la información de McKiernan (2015), en recurso online disponible en: The Going Rate 2015 | Canadian Lawyer (canadianlawyermag.com)

Cabe destacar que los mismos pilares que informaban al CRT en 2017 lo siguen haciendo hasta el día de hoy, con la diferencia de que cada vez más se han ido incorporando nuevas tecnologías, herramientas y procesos para cumplirlos mejor y más diligentemente.

En cuanto a su lugar dentro de la estructura orgánica de los tribunales de British Columbia, existen tres cortes o tribunales que resuelven los conflictos jurídicos que se susciten dentro de su jurisdicción:

- a La Corte Provincial, que tiene competencia para conflictos de mínima cuantía (entre 5.000 y 35.000 dólares canadienses), conflictos relativos a accidentes de tráfico vehicular, materias de derecho de familia, de derecho penal y de responsabilidad penal adolescente;
- b La Corte Suprema de BC, que tiene competencia común para resolver sobre apelaciones de casos que hubiere fallado la Corte Provincial de BC así como también respecto de apelaciones de juicios arbitrales; y
- c La Corte de Apelaciones de BC, que tiene competencia común para resolver sobre apelaciones a casos que hubiere visto y fallado la Corte Suprema de BC.

En este esquema, el CRT se inserta como un tribunal que absorbe o que de alguna forma disputa ciertas cuestiones que son en principio competencia de la Corte Provincial, como los conflictos de mínima cuantía o aquellos suscitados por la responsabilidad derivada de accidentes vehiculares. Por supuesto que esto ha generado debate sobre ciertos potenciales conflictos de competencia, puesto que en principio los casos de mínima cuantía menores a \$5.000 dólares canadienses debieran ventilarse imperativamente ante el CRT, así como también aquellos casos relativos a accidentes de vehículos motorizados cuya cuantía fuera inferior a \$50.000 dólares canadienses. El debate a que hacemos referencia fue ventilado en tribunales, siendo puesta en tela de juicio la constitucionalidad de la Act que otorgaba competencia exclusiva al CRT para los conflictos de vehículos motorizados. En una decisión revocatoria,³² la Corte de Apelaciones de BC decidió que era constitucional que el CRT tuviera competencia exclusiva sobre dichos asuntos, zanjando la cuestión.³³

En este sentido, debe tenerse presente que la Carta de Derechos y Libertades de Canadá (Charter of Rights and Freedoms) prevé en su Sección 7 lo que se denomina como debido proceso, al indicar que: “7 Everyone has the right to life, liberty and security of the person and the right not to be deprived thereof except in accordance with the principles of fundamental justice.” Texto a partir del cual el Ministerio de Justicia de Canadá entiende que el acceso a la justicia es un derecho fundamental que está intrínsecamente relacionado con el Estado de Derecho. ³⁴

³² Disponible digitalmente en: <https://www.bccourts.ca/jdb-txt/ca/22/01/2022BCCA0163.htm>

³³ Para una breve reseña del conflicto, véase, en inglés: Update on the CRT's Jurisdiction over Motor Vehicle Injury Disputes » BC Civil Resolution Tribunal (civilresolutionbc.ca) Intentada una apelación ante la Corte Suprema de Canadá, se negó la procedencia del recurso (leave), lo que tornó la decisión de la Corte de Apelaciones de British Columbia en final y definitiva.

³⁴ Así entendido por el Ministerio de Justicia en un reporte sobre, precisamente, derecho de acceso a la justicia (aunque limitado a cuestiones de justicia administrativa): 1.0 Introduction - Development of An Access to Justice Index for Federal Administrative Bodies

El CRT, en tanto iniciativa, surgió en su momento impulsado por el Ministro de Justicia de British Columbia, como respuesta a los elevados costos de litigación que implicaba recurrir a la Suprema Corte de British Columbia. En particular, fueron ciertos casos de copropiedad, los que impulsaron la creación de un tribunal que no solo fuera más eficiente sino que sobre todo fuera asequible y accesible para los ciudadanos de British Columbia, cuestión que explica por qué los primeros conflictos que resolvía el CRT estaban limitados a disputas de *strata*.³⁵

b. Diseño

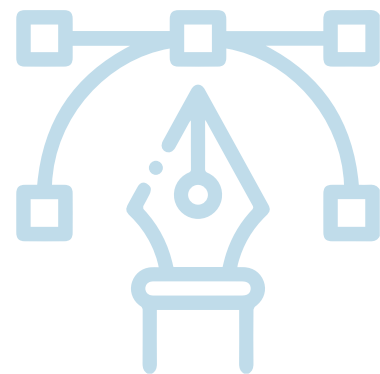
El CRT fue ideado en el Ministerio de Justicia de BC, al evidenciar que los problemas relacionados con la copropiedad solo se podían resolver en la Corte Suprema de British Columbia (en una región en que casi el 50% de la propiedad residencial es de ese tipo), con los costos y exigencias que ello requería. En base a ello el Ministerio tomó el impulso para diseñar un foro nuevo en ese tipo de disputas, buscando que aquellas se solucionaran de una forma mucho más eficiente, barata y accesible.³⁶

El diseño de este tribunal ad hoc implicó la participación del Ministerio de Justicia, de una empresa que aportó con las soluciones tecnológicas que requería la instancia, de un analista de negocios, de una persona experta en experiencia de usuario y de un equipo básico o nuclear para llevar adelante el proyecto. Este equipo multidisciplinario utilizó un método de diseño ágil (agile

development) que permitía hacer numerosas pruebas a potenciales personas usuarias entre cada iteración o prototipo que se iba generando.³⁷

Cabe destacar que en esta fase de prototipo se solía utilizar como testers a personas que pertenecen a grupos marginalizados de la sociedad (inmigrantes, personas que no hablan inglés, personas con discapacidades físicas o cognitivas, personas de bajos ingresos, etc.). Por supuesto que, además, los prototipos fueron probados por personas que fueran potenciales usuarias, comunes y corrientes, y también por personas relacionadas al ámbito legal.³⁸

Así, es claro que el CRT desde un inicio tuvo como uno de sus focos el ser una interfaz o plataforma centrada en las personas usuarias y en la forma en cómo interactúan con aquel. Estos esfuerzos siguen hasta el día de hoy, en que el equipo técnico que opera el Civil Resolution Tribunal está constantemente preocupado de encontrar flancos que pudieran mejorarse para hacer del proceso de participar en dicho foro uno eficiente, accesible y asequible.



³⁵ Salter (2022).

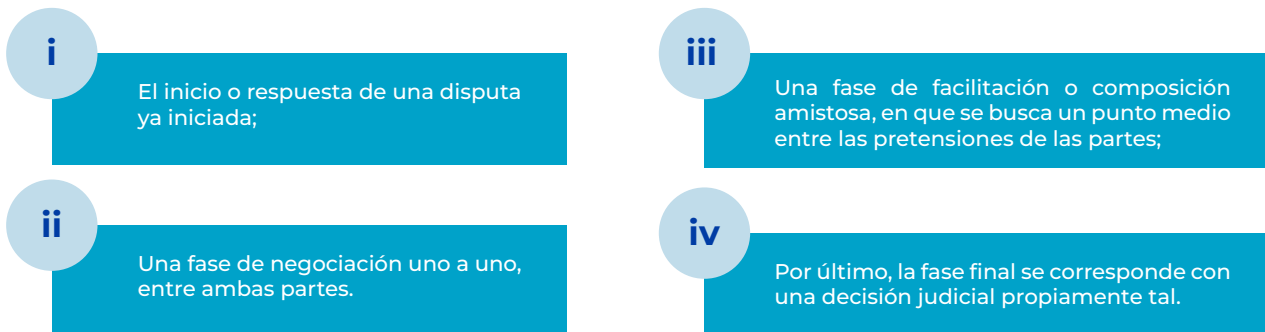
³⁶ Salter (2022).

³⁷ Salter (2022).

³⁸ Salter (2022).

c. Funcionamiento

El CRT de Canadá opera, esencialmente, en cuatro fases claramente diferenciadas. En todas ellas, no obstante, prima un enfoque colaborativo, en que se busca por parte de la institución que las partes lleguen a un acuerdo sobre el conflicto suscitado, tratando de evitar, así, una decisión judicial final. Las fases del CRT son: ³⁹



De lo reseñado, es claro que el CRT posee al menos tres momentos en que se busca evitar que el conflicto escale, para antes bien, resolverlo de forma amistosa o negociada. La sentencia, de esta manera, se vuelve un recurso o instancia de ultima ratio, prefiriéndose que el conflicto se resuelva por un acuerdo entre las partes, con anterioridad.

La primera fase, de presentación de una pretensión o de respuesta a una disputa ya iniciada, utiliza lo que el CRT denomina Solution Explorer (en adelante, "SE"). El SE es una interfaz que interactúa con el usuario final, haciéndole preguntas para enmarcar el conflicto y así dar asesoría legal general, además de ofrecer opciones sobre la forma de llegar a una solución del mismo. Esta fase se caracteriza por ser la más automatizada (el SE opera de forma completamente

autónoma) y por no requerir de la intervención de más partes que el usuario-solicitante y la interfaz.

La segunda fase, de negociación, también utiliza un algoritmo para tratar de acercar las posiciones de las partes, normalmente tomando como precedente casos similares anteriores y haciendo una propuesta que, con algún grado de probabilidad, podría ser aceptada por ambas partes. De acuerdo con información del mismo CRT, cerca del 40% de las disputas que se ventilan en su foro, se resuelven en esta fase, probando así la utilidad de la herramienta para resolver conflictos sin necesidad de llegar a la sentencia judicial. Esta fase se parece mucho a lo que tiene, también, el ODR de eBay, que mediante mensajes automatizados trata de generar un diálogo entre las partes y lograr que lleguen a un acuerdo.

³⁹ Salter y Thompson (2017), p. 128.

La tercera fase implica la mediación de una persona humana, que mediante cualquier medio de comunicación que las partes estimen como el más oportuno y conveniente, se comunica con ellas y dialoga con la finalidad de lograr un acuerdo amistoso entre ellas, que zanje el conflicto. En esta fase a las partes se les puede dar plazos fatales para cumplir con requerimientos o con la producción de documentos, que en caso de incumplimiento pueden generar consecuencias adversas para la parte rebelde o contumaz.

Por último, la cuarta fase es la más parecida al funcionamiento tradicional de un tribunal, en que se decide el caso conforme a derecho mediante una sentencia que puede ser mandada cumplir.

En cuanto a su funcionamiento orgánico, en 2022 su staff completo consistía de 52 profesionales que trabajan para hacer posible el funcionamiento del CRT, en tanto que su presupuesto anual alcanzaba la cifra de \$15.000.000 de dólares canadienses.

d. Herramientas tecnológicas utilizadas

El CRT utiliza, solo a modo ejemplar, las siguientes tecnologías:

- Posee una página web con información centralizada, desde la cual se puede acceder a los servicios. El CRT genera constantemente información y reportes sobre su actividad anual, los que se pueden acceder de forma gratuita y pública a través de la misma página. La web del CRT es: Home » BC Civil Resolution Tribunal (civilresolutionbc.ca)
- Posee una interfaz interactiva (el Solution Explorer) que permite, mediante la selección de

alternativas, ir navegando la página web, obteniendo respuestas y enmarcando el conflicto jurídico en los términos correctos. El SE complementa la información escrita con vídeos (explicativos o tutoriales) y, en caso de que el conflicto jurídico se enmarque dentro de aquellas cuestiones sobre las que el CRT tiene competencia, puede ofrecer los formularios que son necesarios para iniciar una solicitud;

- Permite el inicio de procesos mediante formularios o formas;
- El CRT, además, también está optimizado para su uso en celulares u otros dispositivos móviles;
- El tribunal permite la comparecencia telemática a las audiencias o reuniones que se decreten;

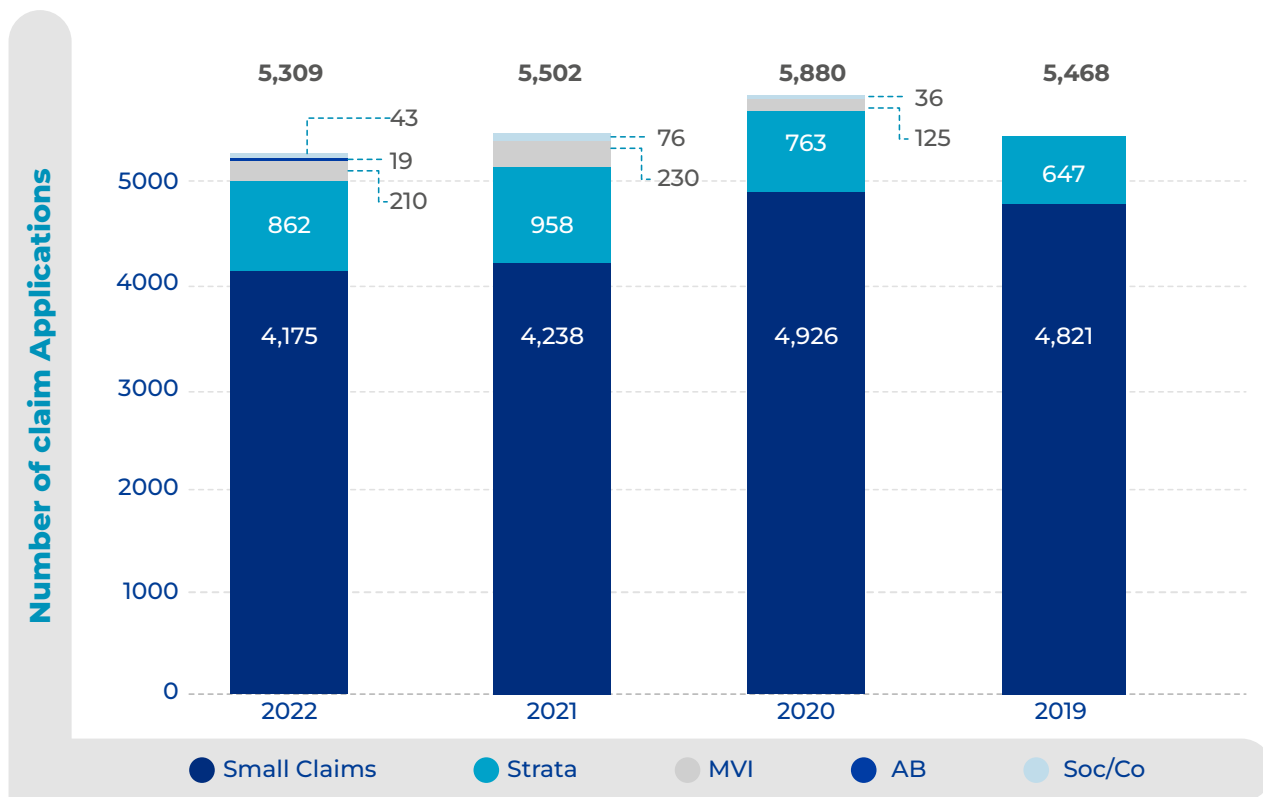
e. Datos de impacto

El CRT publica reportes anuales sobre su funcionamiento, en que en general también incluye datos sobre la percepción de los usuarios que han accedido y utilizado el procedimiento. Para evaluar el impacto, sin embargo, es necesario tener a la vista cómo se distribuyen los ingresos al Civil Resolution Tribunal y dónde reside la carga principal de aquellas causas que debe resolver.



Pese a que originalmente el CRT surgió como un tribunal para aliviar y dar solución a conflictos de copropiedad, el mayor volumen de sus causas hoy por hoy pertenecen a cuestiones de mínima cuantía, que en este tribunal alcanza aquellas disputas de carácter civil que no superen una cuantía de \$5.000 dólares canadienses (o casi \$3.700 dólares estadounidenses):

Ilustración 4 - Demandas ingresadas al CRT (2019-2022)



Fuente: Civil Resolution Tribunal (2022), p. 20. ⁴⁰

En tanto, los datos de percepción de los usuarios que han utilizado el CRT, son principalmente positivos. Estos datos han sido obtenidos a través de una encuesta que aplica el Civil Resolution Tribunal al finalizar el proceso de las partes que se someten a él.⁴¹ Lo anterior es tomando en consideración tanto las opiniones de personas que han recurrido al tribunal como aquellas que han sido solicitadas o demandadas. Entre estos resultados, cabe destacar que un 81% de las personas que respondieron la encuesta recomendaría la utilización del CRT a otras personas, mientras que un 83% consideró que fue fácil comprender el proceso del CRT.

⁴⁰ Las porciones en azul, asignadas a “Small Claims” corresponden a estos casos de mínima cuantía. En 2022, representaron un 78,6% de todas las causas del CRT.

⁴¹ Debe tenerse en consideración, eso sí, que la muestra de la encuesta que aplica el CRT no es particularmente grande. En la última versión del reporte anual, se tomaron en consideración 604 encuestas satisfactoriamente completadas, de un total de alrededor de 8.000 encuestas que se enviaron a personas usuarias del CRT.

Tabla 5 - Resultados encuesta de percepción usuarios CRT

Pregunta	Respuesta	2022	2021	2020
¿Recomendaría el CRT a otras personas?	Sí	81%	80%	80%
¿El CRT le proveyó de información que le preparara para el proceso de resolución de disputa?	Sí	86%	85%	85%
¿Qué tan fácil es comprender el proceso del CRT?	Fácil - ni fácil ni difícil	83%	85%	85%
¿Qué tan fáciles fueron de usar los servicios en línea del CRT?	Fácil - ni fácil ni difícil	86%	82%	85%
¿Sintió que el personal del CRT fue profesional?	Muy - algo profesional	95%	91%	95%
¿Sintió que el CRT le tratara de forma justa durante el procedimiento?	Sí	86%	82%	85%
¿Le pareció que el CRT resolvió su conflicto de forma oportuna?	Sí	76%	80%	80%

Fuente: Civil Resolution Tribunal (2022), p. 35.

Otro dato que merece la pena ser tenido en cuenta dice relación con el tiempo medio que se demora una disputa entre las partes en ser zanjada por el CRT, ya sea bien en la etapa de negociación, mediación o aquella más propiamente jurisdiccional. El tiempo medio, entre todos los tipos de salida o de finalización del proceso, está en 92,7 días (respecto de un universo total de 5163 disputas resueltas durante el año 2022). Esta cifra es notable, teniendo en consideración que la forma de finalización que más tiempo promedio demora, esto es, las disputas zanjadas mediante sentencia, promedia tan solo 189 días en finalizar el proceso (y esto considerando el tiempo que conlleva la redacción y preparación del fallo).

B. JustizOnline (Austria)

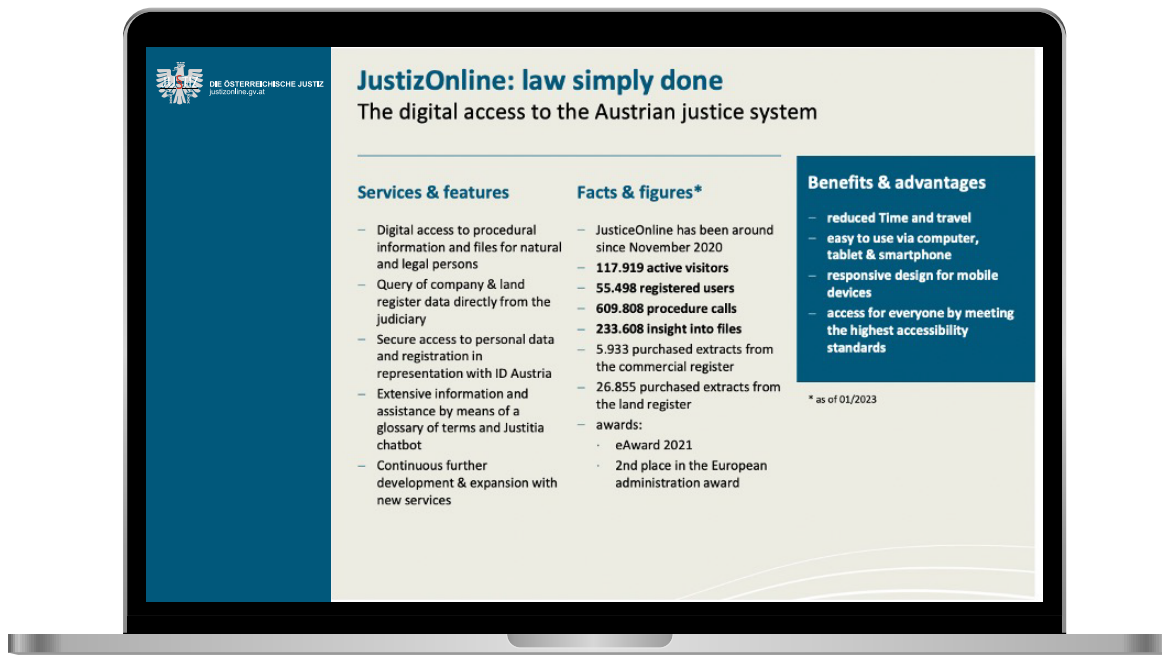


a. Antecedentes

JustizOnline es una página web de consulta y servicios jurídicos, creada con el objeto de mejorar el acceso a la justicia de los ciudadanos y ciudadanas austriacas, así como para lograr acercar los tribunales y cada uno de los trámites que se realizan en ellos a los usuarios finales. Esta página web, permite el acceso digital por parte de los usuarios a los expedientes judiciales y a la información sobre el estado de sus causas a través de la creación de una cuenta de usuario.

Asimismo, a través de esta página web los justiciables pueden consultar sobre datos e información que debe proporcionar el Poder Judicial de Austria. Por otro lado, el sistema proporciona un completo catastro de la información societaria de las sociedades registrables en el sistema, así como de las personas que están participando de un proceso judicial. Además, este sistema entrega asistencia jurídica gratuita durante las 24 horas del día a través de un sistema de chat bot operado por inteligencia artificial denominado “Justitia”. Esta asistencia online en vivo, se ve complementada con la existencia de glosarios de términos jurídicos, guías de procedimientos, videos informativos, entre otros, los cuales buscan entregar claridad sobre los pasos a seguir en un caso específico.

Finalmente, el sistema de JustizOnline contiene un sistema de autenticación y firma de documentos a través de los teléfonos celulares u otros aparatos móviles, que permite evitar la asistencia presencial a los Tribunales de Justicia para el otorgamiento o autenticación de determinados documentos.



<https://www.brz.gv.at/en/what-we-do/our-products-and-services/justizonline.html>

Desde el año 2009 que los abogados y abogadas de Austria, pueden acceder a un sistema de seguimiento y consulta de causas judiciales,⁴² creado para su uso exclusivo sin que los justiciables (usuarios y usuarias del sistema de justicia) tuvieran acceso. De esta manera, los y las abogadas de Austria podían presentar sus escritos, alegaciones y pruebas a través de este sistema, debiendo informar a los usuarios del avance de su procedimiento y de las etapas por las que iban pasando.

Sin perjuicio de ello, con el ánimo de lograr reducir las barreras de acceso a la justicia (en el entendido de que los usuarios se consideraban ajenos al poder judicial y los tribunales de justicia) el año 2018 se comenzó a trabajar en el Ministerio Federal de Justicia (Federal Ministry of Justice) en la creación de un programa o sistema que permitiera la revisión por parte de los usuarios de sus propios expedientes judiciales. Antes de la creación de JustizOnline, las personas debían asistir a los Tribunales de Justicia para preguntar sobre el estado de sus causas o bien para solicitar copia de los archivos que se enrolaban a su expediente. Ello generó por un lado una suerte de “monopolio” de los abogados, por cuanto aquellos contaban con la información, no pudiendo los usuarios controlar si lo que sus abogados les decían era cierto o no.

Por lo mismo, el Ministerio comenzó durante el año 2018 a trabajar en una iniciativa para mejorar el acceso a la justicia de los usuarios. Ello en un comienzo se basó en un trabajo interno del Ministerio, lo que se plasmó en

el año 2019 en la creación de un proyecto específico sobre “mejoramiento de acceso a la justicia de los usuarios”. Dicho proyecto implicó un trabajo colaborativo de diseño y creación entre los ciudadanos y ciudadanas de Austria y los expertos y expertas del Ministerio de Justicia de Austria. Es así como durante todo el año 2019 se comenzó a trabajar en el diseño y la planificación de JustizOnline.

De esta manera, es que desde el año 2020 el sistema web de JustizOnline se encuentra operativo en Austria (Boston Consulting Group, 2022) facilitando el acceso a miles de usuarios y usuarias al sistema de justicia Austriaco. Posteriormente en noviembre del año 2021, se incorporaron los servicios ofrecidos a intérpretes judiciales y peritos, agregando ya en diciembre del 2022 el sistema de justicia en línea para empresas y agencias.

En esta línea, el rol del Poder Judicial de Austria fue pequeño, puesto que la instauración del JustizOnline fue un trabajo potenciado y promovido por el Ministerio de Justicia Federal de Austria. Posteriormente en noviembre del año 2021, se incorporaron los servicios ofrecidos a intérpretes judiciales y peritos, agregando ya en diciembre del 2022 el sistema de justicia en línea para empresas y agencias.⁴³ El trabajo de diseño fue colaborativo, en donde participaron agentes externos y miembros encargados del Ministerio de Justicia Federal, a quienes se entregaba información sobre los avances y las aplicaciones desarrolladas para esta aplicación.⁴⁴

⁴² Sobre ello consultar <https://perma.cc/D8LN-JRJJ>

⁴³ Referencia y cita de entrevista número 3 (Austria).

⁴⁴ Referencia y cita de entrevista número 3 (Austria).

b. Diseño

El programa de implementación y creación de JustizOnline no contemplaba un estudio de mercado ni un levantamiento de información que implicase la identificación de las necesidades de los usuarios. El programa propuesto partió de la base de la existencia de una necesidad latente en Austria la cual consistía en que las personas no lograban un efectivo acceso a los tribunales de justicia y que su acceso estaba mediatizado por los abogados y el desconocimiento legal. Sobre esa hipótesis, el Ministerio decidió crear en conjunto con expertos y ciudadanos un sistema de consulta amigable y cercano para las personas que desean conocer el estado de sus causas y obtener información legal determinada.

La base del diseño de esta herramienta se sustentó en los sistemas de consulta y seguimiento de causas que hasta la fecha existían para los abogados y las abogadas del país. Sin perjuicio de ello en la fase de diseño del programa se desarrollaron modelos de interfaces, las cuales fueron testeadas en diferentes tribunales del país, en donde se le consultaba directamente a las personas qué le parecía esta interfaz, qué beneficios observaba y qué mejoras le haría. Esto último, era acompañado de un pequeño cuestionario en donde se buscaba analizar cuán útil era esta herramienta para las personas consultadas.

El grupo de personas encuestadas y consultadas en la prueba de las interfaces fue variado: había personas de la tercera edad (mayores de 60 años), personas jóvenes y adultos. Cada uno de los grupos aportó con ideas y observaciones útiles que fueron perfeccionando el diseño del sistema. La retroalimentación de la prueba de las interfaces en los distintos tribunales

del país fue positiva, razón por la cual posterior a su mejora y evaluación se pasó a la fase de desarrollo y producción de la herramienta.

Ahora bien, la retroalimentación de los usuarios no fue la única herramienta utilizada para la prueba del sistema de JustizOnline, puesto que también se desarrollaron talleres con los trabajadores del Poder Judicial de Austria, en donde se les explicó y mostró a los jueces y administrativos del Poder Judicial las interfaces y programaciones del sistema, a lo cual se recibieron diferentes tipos de comentarios y críticas, que permitieron realizar mejoras y adaptaciones al sistema.

De acuerdo a lo señalado por un entrevistado, el equipo de diseño y planificación de JustizOnline estaba compuesto por miembros del Ministerio de Justicia Federal, en especial trabajadores del departamento de Tecnologías del ministerio; por una agencia de diseño de experiencia de usuario externa que se encargaba del análisis de los datos levantados y la generación de herramientas útiles para los usuarios. Ya en la etapa final del diseño se incorporaron analistas de riesgos y negocios para el manejo de las fuentes de datos e interfaces.



c. Funcionamiento

Esencialmente el sistema de JustizOnline corresponde a una página web que aglutina servicios, información y funcionalidades útiles para los usuarios del sistema de justicia. En este sentido, este sistema puede fácilmente cubrir todo el proceso judicial, en el entendido que en caso que un ciudadano decida iniciar un procedimiento judicial, el sistema de JustizOnline le proporciona formularios para su inicio, información sobre los pasos a seguir, datos sobre dónde dirigirse, etc. Además, durante la tramitación de un procedimiento este sistema le permite a los usuarios consultar directamente el estado de su expediente, así como también recibir notificaciones o noticias por parte del Poder Judicial (ilustración 6).

El objetivo principal de esta herramienta es proporcionar información útil al usuario, para que aquel pueda sin problemas continuar o iniciar la tramitación de un procedimiento judicial. Asimismo, la idea de este sistema es funcionar como un “centro de ayuda” en donde el usuario pueda consultar qué pasos debe seguir o dónde debe acudir para resolver algún problema. Para esto último, por ejemplo, el sistema contempla una lista de términos (diccionario de términos legales) en donde se puede consultar sobre su significado e implicancia.

Es así como el sistema de JustizOnline tiene diferentes funcionalidades y herramientas que le permiten al usuario hacer más llevadero su paso por los tribunales de justicia. Así, las funcionalidades del JustizOnline son las siguientes:

Ilustración 6: Sitio web de JustizOnline



Fuente:
<https://justizonline.gv.at/jop/web/home>

Ilustración 7: Sitio web de JustizOnline



Fuente:
<https://justizonline.gv.at/jop/web/digitalServices>

i Opción mis procedimientos

En esta opción el usuario puede acceder para consultar el estado de sus procedimientos, ordenados por fechas de presentación y materia. Para acceder a esta opción cada usuario se debe registrar con una clave y un ID, el cual a través de la identificación de sus datos personales permitirá al usuario revisar e inspeccionar los expedientes judiciales en donde actúa como parte interesada.

Esta opción permite además, acceder a un sin fin de información disponible para los usuarios como guías de revisión, mapas de análisis, entre otras. La principal virtud de esta opción es que le permite a los ciudadanos y ciudadanas inspeccionar y revisar los archivos de su caso o recuperar cartas o poderes del poder judicial, así como también revisar y recibir citaciones o notificaciones emitidas por el Poder Judicial de Austria. La consulta electrónica de expedientes permite que el usuario de manera cómoda, rápida y sin necesidad de apoyo físico, pueda revisar y consultar el estado de sus causas. De esta forma, quienes cuenten con autorización podrán consultar datos y documentos procesales almacenados en el sistema. Además de una vista en línea del archivo (o las partes relevantes del mismo), el documento puede ser descargado en formato PDF para su revisión y almacenamiento.

En el área civil, generalmente se pone a disposición de la persona autorizada todo el expediente del procedimiento. Con todo, el sistema entrega diferentes variaciones de los procedimientos, así como la posibilidad de asignarle a un tercero el derecho de inspección, adaptados a la situación individual. En la actualidad la inspección de los expedientes electrónicos solo está disponible para los procedimientos tipo A, C, CG, CGS, E, MSCH, Hv y U.⁴⁵

Por otro lado, en esta opción los usuarios pueden recibir notificaciones y citaciones por parte del Poder Judicial de Austria. En este sentido, cada una de las citaciones y notificaciones aparecen en el perfil del usuario, permitiendo su calendarización y programación.

ii Opción formularios y entradas iniciales

Esta funcionalidad permite a los usuarios acceder a formularios guías para la realización de presentaciones generales o específicas al interior de un proceso judicial. Así el usuario podrá bien iniciar un procedimiento a través del llenado de alguno de los formularios disponibles en la página web, o bien presentar documentación o alegaciones durante la tramitación de un procedimiento judicial.

La disponibilidad de los formularios para su llenado, se clasifica de acuerdo a las materias, el orden de relevancia y la frecuencia con que son utilizados por los usuarios del sistema de justicia.

Actualmente las categorías de los formularios disponibles son los siguientes:

- Presentaciones generales, asistencia legal y odio en línea (Allgemeine Eingaben, Verfahrenshilfe & Hass im Netz)
- Ejecución y demanda (Exekution & Klage)
- Ley Familiar (Familienrecht)
- Registro de empresas y registro de propiedad (Firmenbuch & Grundbuch)
- Insolvencia (Insolvenz)
- Expertos e intérpretes (Sachverständige & Dolmetscher:innen)

⁴⁵ Sobre la inspección de expedientes revisar: <https://justizonline.gv.at/jop/web/content/rundumsverfahren>

iii Consulta registro de propiedades

Con esta funcionalidad los ciudadanos pueden obtener certificados, extractos y copias de los registros de propiedad, pudiendo además solicitar la ubicación de un inmueble y todos aquellos documentos exigidos por el Poder Judicial. Además, en esta opción los usuarios pueden acceder a formularios para solicitar la inscripción en el registro de propiedad o bien solicitar certificados.

iv Consulta registro empresas y agencias

Al igual que la consulta del registro de propiedad, esta funcionalidad permite que los usuarios encuentren información sobre las empresas y agencias inscritas en el registro mercantil o de comercio austriaco. También pueden acceder a la opción de obtener extractos de los registros de empresas y demás documentos adicionales exigidos por el Poder Judicial para el funcionamiento y acreditación de la empresa.

Asimismo, los usuarios pueden acceder a formularios vinculados directamente con toda clase de trámites relacionados con el actuar de una empresa, por ejemplo, la inscripción en el registro mercantil, el otorgamiento de poderes, etc.

v Opción expertos e intérpretes

Finalmente en esta opción los usuarios pueden acceder a las listas públicas de expertos e intérpretes que han prestado juramento y que se encuentran certificados para actuar al interior de un Tribunal de Justicia. En esta herramienta los usuarios pueden acceder al contacto de los profesionales, así como a formularios que permiten su contratación.

Esta herramienta, también le permite a los intérpretes y peritos registrarse en el listado público de profesionales, así como solicitar su certificación y recertificación en el sistema. Asimismo, los intérpretes y los peritos pueden a través de esta plataforma a enviar informes o traducciones vinculadas a un proceso judicial determinado (subasta, peritaje en particular, traducción, etc.).

d. Herramientas tecnológicas utilizadas

JustizOnline se estructura en base a un sistema de blockchain o almacenamiento en la nube, a partir del cual los usuarios pueden acceder a archivos, documentos y registros, dependiendo de la materia o los intereses de su búsqueda. Este sistema además, está asociado con los otros sistemas con los que cuenta el Poder Judicial de Austria que permiten el almacenamiento y la consulta de datos y expedientes.

Además de esta herramienta de almacenamiento, el sistema de JustizOnline contempla un chatbot denominado "Justitia" que entrega respuesta en tiempo real a los usuarios que consultan directamente en el sistema. Este chat programado en base a sistemas de inteligencia artificial, está diseñado para entregar respuestas a preguntas concretas, asociadas a una materia en específico o bien a un procedimiento o trámite particular.

En caso que un usuario pregunte sobre algún tema que no se encuentre en la base de programación del chat, los funcionarios encargados de la administración del sistema de JustizOnline se ocupan de integrar a su programación aquellos temas que tienen una alta frecuencia de consulta.

El chatbot genera links de respuesta automática en donde los usuarios pueden visitar los glosarios de términos, los formularios disponibles para completar su solicitud, o guías de ayuda para seguir adelante con su trámite.

Otra herramienta utilizada por el sistema de JustizOnline corresponde a la firma electrónica a través de teléfono celular u otro aparato móvil. Cada usuario registrado en el sistema puede acceder al servicio de autenticación y firma digital entregado por la plataforma. Para ello, los usuarios deben registrarse con su ID o tarjeta de identificación, lo que les permitirá acceder a este tipo de servicio.

e. Información de impacto y datos

No existe un estudio sobre los resultados de la aplicación de JustizOnline en Austria, por lo que no se manejan muchos datos sobre los usuarios que utilizan esta plataforma web, ni sobre el nivel de satisfacción de los mismos. Sin perjuicio de ello, nuestro entrevistado nos comentó que el sistema de JustizOnline sí cuenta con un programa de registro y seguimiento de los usuarios (KPI) desde su implementación.

De esta forma, es posible saber cuántos usuarios están iniciando sesión, cuántos usuarios están usando este servicio, cuántos usuarios van al paquete financiero y cuántos usuarios están comprando algo vinculado a una empresa en particular. Estos datos permiten de cierta forma tomar el pulso o la recepción que la plataforma ha recibido desde su implementación.

A esta fecha, según los datos entregados por nuestro entrevistado, existe un promedio de 100.000 usuarios registrados en JustizOnline, lo cual no es una mala noticia, pero representa un lento crecimiento de la usabilidad de la plataforma, por

cuanto aquella aún no es conocida por todos los ciudadanos de Austria. Aquel considera como relevante la inexistencia de campañas de marketing o difusión de la plataforma web, así como la inexistencia de un programa que incentive su utilización.

Cabe destacar que el sistema de JustizOnline está pensado para que usuarios finales (no abogados) accedan a diferentes herramientas que le permitan de cierta forma acercarse a los procedimientos de resolución de controversias disponibles en los Tribunales de Justicia de Austria. La idea de que esta plataforma sea solo para usuarios finales (justiciables) implica que los abogados no puedan iniciar sesión en la plataforma. Desde el 2022 las empresas también pueden tener acceso a sus casos a través de esta plataforma.



⁴⁶ <https://perma.cc/D8LN-JRJF>

En palabras de nuestro entrevistado, lo que se busca es que esta plataforma permanezca reservada para los usuarios, sin necesidad de mediatizar su uso a través de abogados o asesores jurídicos.

En cuanto a datos duros, se encuentra disponible en la web un informe publicado en el año 2018 por el Federal Ministry Republic of Austria sobre “IT applications in the Austrian justice system” en donde se analizan algunos resultados de las aplicaciones digitales vinculadas al servicio de justicia, existentes hasta esa fecha. La utilización de JustizOnline a la fecha de la publicación de dicho informe era reciente, por lo que solo se hace referencia a dicha plataforma.

Sin perjuicio de ello, se hace referencia a otras plataformas digitales vinculadas a justicia, las cuales en la actualidad se encuentran asociadas a la plataforma de JustizOnline. Por lo mismo, resulta interesante poder dar cuenta de dicha información, considerando que hasta la fecha del informe mencionado, las personas accedían a esas aplicaciones sin la utilización de JustizOnline.

Las aplicaciones vinculadas a JustizOnline son principalmente 2: el registro de propiedades (Grundbuchabfrage) y el registro de sociedades (Firmenbuchabfrage).

Tabla 6 - Datos de uso registro de propiedades y de sociedades

Aplicación	Información
Registro de Sociedades (Firmenbuchabfrage)	<ul style="list-style-type: none"> • 260,081 personas jurídicas válidamente registradas; • 291,177 transacciones; • 5.2 millones de extractos del Registro Mercantil solicitados por entidades externas; • 11.8 millones de productos de búsqueda (recuperados internamente por los tribunales o por oficinas externas), incluidos extractos, búsquedas, documentos, etc.⁴⁷
Registro de Propiedades (Grundbuchabfrage)	<ul style="list-style-type: none"> • 3.289 millones de folios catastrales vigentes (=unidad registral en el Registro de la Propiedad; a 31 de agosto de 2018); • 10.222 millones de terrenos en el registro principal (al 31 de agosto de 2018); • 670,967 solicitudes (de ellas 427.547 (=64%) a través de ELC en 2017); • 14.560 millones de documentos (al 31 de diciembre del 2017).⁴⁸

⁴⁷ Ver informe “IT applications in the Austrian justice system” del Federal Ministry Republic of Austria, 2018:15. <https://perma.cc/D8LN-JRJF>

⁴⁸ Ver informe “IT applications in the Austrian justice system” del Federal Ministry Republic of Austria, 2018:13. <https://perma.cc/D8LN-JRJF>

Por otro lado, pese a no existir mayor información sobre los datos de impacto de esta plataforma, nuestro entrevistado nos comentó ciertas reflexiones sobre la recepción de esta plataforma por parte de los y las abogados de Austria, así como también por parte del Ministerio de Justicia. En este sentido, señaló que los abogados o profesionales del derecho se muestran escépticos a la utilización de estas herramientas por parte de los usuarios y reticentes a su utilización masiva. Esto último, debido a que aquella representa un instrumento de control de su trabajo, pudiendo los usuarios hacer seguimiento de sus causas sin necesidad de consultarle, lo que acarrea la imposibilidad de que el abogado oculte información o mienta sobre su labor, aunque esto debiera ser percibido como un valor del trabajo profesional y no como un temor o un problema.

Por su parte, en relación a la percepción que tiene el Ministerio de Justicia respecto de esta herramienta, nuestro entrevistado comentó que la recepción es positiva y celebrada, sin perjuicio de que a la fecha aún existen varios desafíos pendientes, como por ejemplo llegar a más usuarios, perfeccionar el sistema de registro e identificación de las empresas y personas naturales, mejorar el sistema de emisión de certificados y entrega de información, entre otras.

C. Money Claim Online (Inglaterra)



a. Antecedentes

El Money Claim Online (MCO) es un servicio digital de tramitación de pequeñas causas existente en Inglaterra, que tiene por objeto entregar respuesta a los problemas denominados de baja o pequeña cuantía. Aquel corresponde a una plataforma a través de la cual los usuarios pueden ingresar sus reclamos o solicitudes, de manera de obtener una respuesta rápida y efectiva a través de la misma plataforma.

Esta plataforma digital está disponible tanto para demandantes como demandados y corresponde a las innumerables iniciativas levantadas en Inglaterra por el HMCTS (His Majesty's Courts and Tribunals Service) cuyo objeto no es otro que acercar la justicia a los usuarios y lograr un mejoramiento en el acceso a través de la tecnología.

El servicio proporcionado por el MCO permite iniciar una reclamación de usuario único (con o sin representación legal) y recibir una respuesta. Además, el servicio fomenta la resolución de litigios indicando los servicios de mediación y permitiendo al demandado presentar una oferta de acuerdo a su capacidad económica y al demandante aceptar o rechazar dicha oferta. En caso de que el demandado no responda a la demanda, el servicio ayuda al demandante a solicitar una sentencia en rebeldía.

Actualmente, el MCO representa una forma cómoda y segura de realizar, responder y tramitar reclamos de baja cuantía a través de Internet. Así, los usuarios pueden a través de esta plataforma ingresar reclamos de diferente cuantía (existe un registro de las cuantías aceptadas a través de este sistema) optando en base a los antecedentes del caso a soluciones

como la mediación, resolución judicial u otras formas alternativas de resolución de controversias. Asimismo, el sistema proporciona servicios de defensa, dependiendo de las características propias del caso.



El Money Claim Online, fue uno de los primeros servicios digitales que se puso a disposición de los usuarios para la presentación y tramitación de reclamos o demandas de dinero. Según Susskind (2019:167), el MCOL corresponde a uno de los más importantes proyectos de digitalización en materia civil en Inglaterra y Gales, el cual desde su implementación ha permitido que los usuarios ingresen reclamos por un monto de hasta las 10.000 libras esterlinas, autorizando la autorepresentación y la defensa en caso de problemas con el pago o el cobro de los montos referidos.



El sistema de Money Claim Online se lanzó entre diciembre de 2001 y febrero de 2002 por el Courts Service, la rama ejecutiva del Departamento del Lord Canciller (es decir, el Ministerio de Justicia recientemente rebautizado como Departamento de Asuntos Constitucionales).

Según Kallinikos (2009:6) la creación del MCOL obedeció a un impulso del gobierno en diciembre de 1998 con el Libro Blanco "Modernizando el Gobierno" el cual buscó crear el Programa de Modernización de Juzgados y Tribunales. Uno de los principales objetivos del programa era inicialmente identificar áreas dentro del sistema de justicia donde se podría fomentar la evitación y la resolución temprana de disputas y, en segundo lugar, garantizar que se seleccione la forma más adecuada de resolución de disputas. En este contexto, se concibió que los sistemas y aplicaciones basados en las TICs eran muy prometedores. De esta forma, se identificó que los reclamos monetarios eran una cuestión que podía ser modernizada a través de la digitalización.



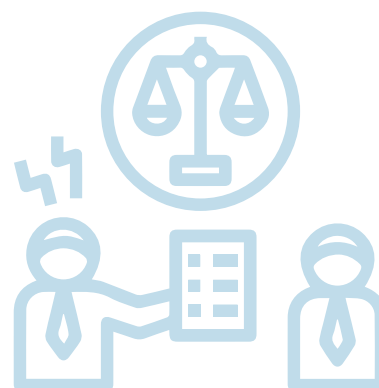
De la mano de la creación del Money Claim Online, el 26 de marzo del año 2018 se reformó su funcionalidad con el lanzamiento del piloto del nuevo Online Civil Money Claim, el cual busca entregar a los usuarios un sistema de tramitación y presentación de reclamos de baja cuantía, considerando un máximo de 10.000 libras esterlinas. Además del piloto del MCOL, desde el año 2018 hay tres “subpilotos” operando dentro a la par. Estos corresponden a un programa piloto de mediación automático para casos defendidos de hasta £500; la existencia de asesores jurídicos que redactan órdenes de dirección para casos defendidos de hasta £300; y la existencia de jueces que dictan órdenes de dirección para casos defendidos de hasta £10.000.

De esta forma, el programa piloto del MCOL se ha mantenido en actividad hasta la fecha a través de su página web. Dicho sistema se enmarca en el programa de reformas a la justicia implementado en Inglaterra y Gales cuyo objetivo es el de crear instancias de acercamiento de la justicia a las personas a través de la tecnología.

Antes del MCOL, las demandas o reclamos de baja cuantía (hasta 10.000 libras esterlinas) se presentaban en papel a través del sistema tradicional originando un procedimiento de arbitraje mediado por un juez externo. Con el paquete de reformas antes referido, se instauró un nuevo procedimiento para la tramitación de estos reclamos (Regla 27 de las Civil Procedure Rules) a través del cual los reclamos de baja cuantía se pueden presentar a través de formularios escritos o bien a través del sistema proporcionado por el MCOL.

Las materias que son conocidas por el MCOL corresponden, tal como hemos indicado, a aquellas de baja cuantía (inferior a 10.000 libras esterlinas), siendo en general aquellas referidas a:

- Accidentes de tráfico ("RTAs") (algunos con cuestiones de arriendo de créditos);
- Litigios contractuales vinculados a los derechos del consumidor (bienes y servicios);
- Casos vinculados con la Ley de Crédito al consumo del año 1974;
- Cobro de Multas por infracciones a la Ley de Tránsito (multas por mal estacionamiento, infracciones menores, etc.);
- Cobro de deudas de créditos de baja cuantía;
- Litigios inmobiliarios;
- Asuntos o disputas entre propietarios e inquilinos.



b. Diseño

Explica Kallinikos (2009:10) que el proceso de creación de MCOL en Inglaterra y Gales representa una agrupación de diferentes avances tecnológicos de la época. En este sentido, el antecedente del MCOL era la denominada Country Court Bulk Centre (CCBC), ubicada en Northampton. En este sistema, empresas o agrupaciones podían registrarse en la CCBC con el fin de utilizarlo para interponer reclamaciones.

Antes del año 2000, el sistema de presentación de reclamaciones estaba supeditado a la necesidad de registro en la CCBC. Destaca Kallinikos (2009:12) que el hecho de que ya existiera un sistema básico de reclamaciones (con ripios y defectos) sirvió de base para lograr desarrollar con éxito el sistema de MCOL. En esencia, el MCOL fue concebido como el front-end del sistema CCBC que formó la columna vertebral administrativo-tecnológica (el back-end) de todo el proyecto (Kallinikos, 2009:12)

El proceso de diseño, tal como explica Kallinikos (2009:11) contempló diferentes etapas realizadas por los desarrolladores del proyecto. Dentro de estas etapas se contempló la realización de prototipos y su lanzamiento al público, de manera de probar su funcionamiento para presentar versiones mejoradas una vez

analizados los datos levantados por la utilización de la herramienta.

Así, el sistema que actualmente funciona (Online Civil Money Claim) es uno cuya interfaz ha sido probada y mejorada durante el tiempo, en la medida que se han ido presentando inconvenientes por parte de los usuarios.

c. Funcionamiento

En relación al funcionamiento del sistema de MCOL debemos distinguir dos funcionalidades: (i) tramitación o procedimiento de reclamos y (ii) entrega o proporción de información para el usuario. Cada una de estas funcionalidades permite dar cabida a los intereses de los litigantes a través de un sistema rápido y seguro.

En relación a la tramitación o procedimiento de reclamos de baja cuantía, se divide en 3 etapas: en primer lugar está la etapa de presentación del reclamo a través de la plataforma digital; en segundo lugar, está la tramitación del reclamo posterior a su presentación; y en tercer lugar está la dictación de la sentencia o decisión.

En relación a la presentación del reclamo a través del sistema en línea, debemos tener en cuenta que solo podrán presentar un reclamo de dinero a través del sistema en línea si los usuarios no se encuentran en alguna de las siguientes condiciones:

a) El usuario no sabe cuánto dinero quiere reclamar; b) si el reclamo es por un monto superior a las 10.000 libras esterlinas y desea obtener ayuda para pagar la tasa judicial; o c) si su reclamo es por más de 100.000 libras esterlinas (ilustración 7).

Ilustración 8- Ejemplo sistema de determinación de elegibilidad demandas

Total amount you're claiming

If you're claiming interest, include that in the amount.

Over £10,000

£10,000 or less

I don't know the amount

[Save and continue](#)

Fuente: <https://www.gov.uk/make-court-claim-for-money>

Además de ello, la guía de utilización del sistema⁴⁹ de MCOL señala algunos de los puntos a considerar a la hora de presentar un reclamo a través de esta vía. De esta forma para poder realizar un reclamo en el MCOL se requiere:

- 1 Una tarjeta de crédito o débito válida para pagar las tasas judiciales correspondientes a cada caso
- 2 Una dirección en el Reino Unido (Inglaterra o Gales);
- 3 Una dirección de correo electrónico válido para Inglaterra o Gales;
- 4 Acceso regular a una computadora y a Internet.

⁴⁹ Sobre ello véase: <https://www.gov.uk/government/publications/money-claim-online-user-guide/money-claim-online-mcol-user-guide>

Por otro lado, no se podrá utilizar el sistema de MCOL en caso de tratarse de:

- Menores de 18 Años de Edad;
- Una persona elegible para asistencia legal o elegible para 'ayuda con honorarios';
- Una reclamación de indemnización por un accidente o lesión;
- Un "litigante molesto". Es decir, que el tribunal le impida presentar reclamaciones porque lo considera un "litigante molesto" (alguien que utiliza los casos judiciales para acosar a otras personas);
- Un reclamo que busque presentar una nueva demanda, dictar una nueva sentencia en rebeldía o solicitar una orden judicial en contra de un demandado o cualquier persona que sea solidariamente responsable con él mientras cualquiera de ellos se encuentre en un proceso de "breathing space" (similar a reliquidación o liquidación de deuda).

Asimismo, se dispone que no se puede utilizar MCOL para presentar un reclamo en contra de un niño menor de 18 años; de alguien que carece de "capacidad mental" (alguien incapaz de tomar sus propias decisiones); de un departamento o agencia gubernamental; o bien si se trata de reclamaciones relacionadas con el sistema de depósito de arrendamiento.

Posterior a la presentación del reclamo a través del sistema de MCOL, se le enviará al demandado una notificación con el nombre y la dirección del reclamante, señalando cuánto dinero es el que debe e invitando a pagar dicha suma. Recibida la notificación –la cual se acompaña con el señalamiento de un plazo máximo para responder– por parte del demandado, aquel puede entregar antecedentes que lo desvirtúen, puede pagar la suma adeudada o bien, no responder. En el primer supuesto, el demandado cuenta por regla general, con 14 días para responder, pudiendo hacerlo en línea o través de correo postal.

En caso de que el demandado decidiera responder controvirtiendo la demanda, puede alegar que ya pagó lo adeudado, que no adeuda nada o bien que el monto adeudado no es correcto. En todos estos

casos, el demandado podrá disputar el monto o la obligación con el reclamante, a través de este mismo sistema, existiendo formularios que permitan hacer presentaciones en esta línea. Por otro lado, el demandado podría también reconvenir el reclamo del demandante, señalando una pretensión contrapuesta a la que dio inicio al reclamo (siempre que se refiera al cobro de un monto dentro del margen de acción de MCOL). En estos casos, el sistema considera el envío de un cuestionario al demandante y demandado para rescatar información relevante sobre los montos adeudados, la forma disponibles de pago y la posibilidad de acordar sumas intermedias.

Asimismo, es posible que el MCOL le ofrezca al reclamante un servicio de mediación una vez recibida la respuesta del reclamado. Si ambas partes aceptan la mediación, un mediador de HMCTS hablará con cada parte por separado por teléfono para ayudarle a explorar opciones, negociar y llegar a un acuerdo, el cual, en caso de alcanzarse, tendrá la misma fuerza que el de una sentencia.

Posterior a ello, en caso que el demandado en su respuesta haya señalado que no debe dinero o que no está de acuerdo con la cantidad que se ha reclamado, o bien en caso que el reclamante no esté de acuerdo con la forma en que le ofrecieron pagar la suma adeudada, deberán concurrir a una audiencia judicial. En la audiencia –la cual puede ser presencial o telemática a través de sistemas de videoconferencia-⁵⁰ el juez genera un espacio de diálogo entre las partes, permitiendo que aquellas

entreguen sus argumentos y antecedentes que funden sus pretensiones. En este supuesto, las partes pueden auto representarse o bien pueden contratar los servicios de un abogado o procurador habilitado.

Finalizada la audiencia, el juez resuelve el caso, ya sea desestimando la pretensión o bien acogióndola. En caso de acoger el reclamo iniciado por el actor, el juez ordenará el pago de la suma de dinero adeudada, poniendo a disposición de los usuarios las herramientas de ejecución disponibles en el sistema inglés.

Una vez dictada sentencia se enviará al demandado copia de la orden. La orden indicará al demandado cuánto pagar, cuándo pagarlo y dónde enviar los pagos. Será responsabilidad del reclamante informar al tribunal que se ha pagado un caso. También debe informar al demandado que ha tomado las medidas adecuadas para actualizar el reclamo.

En caso que el demandado no pague, una vez dictada la sentencia se pasa a la etapa de ejecución de la orden, aplicando las reglas relativas a la ejecución de sentencias de dinero en Reino Unido.

En caso de que el demandado no haya dado respuesta al reclamo dentro del plazo designado para ello, se puede en su rebeldía solicitar una sentencia al Tribunal, de manera de poder exigir el cumplimiento del pago de la suma de dinero adeudada a través de la presentación de un formulario disponible en la página web de MCOL.

⁵⁰ Sobre este punto revisar: <https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2021/06/April-2021-The-Resolution-of-Small-Claims-interim-report-FINAL.pdf>

La solicitud de sentencia por rebeldía del demandado, implica necesariamente la certificación a través del sistema en línea de la inexistencia de respuesta. En este sentido, no se podrá dictar sentencia en caso que no haya certeza de que el demandado no respondió al reclamo.

El sistema de MCOL además, considera la posibilidad de presentar la solicitud de sentencia a través de correo postal o por otros medios electrónicos, siempre que de ello se deje constancia en la plataforma web.

Ilustración 9 - Ejemplo formulario de solicitud MCOL

Request for judgment and reply to admission (specified amount)

Complete section A or B.
If you complete section A you must also confirm, where applicable, that particulars of claim have been served in accordance with the rules.

In all cases you must complete sections C and D.
If the defendant has given an address on the form of admission to which correspondence should be sent, which is different from the address shown on the claim form, you must tell the court.

Remember to sign and date the form. Your signature certifies that the information you have given is correct.

In the	
Claim No.	
Claimant <small>(including ref)</small>	
Defendant <small>(including ref)</small>	

A **The defendant has not filed an admission or defence to my claim**

I confirm that particulars of claim have been served on the defendant in accordance with the rules.

Now complete section C and all the judgment details at section D. Decide how and when you want the defendant to pay. You can ask for the judgment to be paid by instalments or in one payment.

B **The defendant admits that all the money is owed**

Tick only **one** box below and complete section C and all the judgment details at section D.

I accept the defendant's proposal for payment

Say how the defendant intends to pay. The court will send the defendant an order to pay. You will also be sent a copy.

The defendant has not made any proposal for payment

Say how you want the defendant to pay. You can ask for the judgment to be paid by instalments or in one payment. The court will send the defendant an order to pay. You will also be sent a copy.

I do NOT accept the defendant's proposal for payment

Say how you want the defendant to pay. Give your reasons for objecting to the defendant's offer of payment on the back of this form. Send this form to the court **with defendant's admission N9A**. The court will fix a rate of payment and send the defendant an order to pay. You will also be sent a copy.

C Defendant's date of birth

Defendant's date of birth is not stated in the form of reply but is known to the claimant as:
/ /

Defendant's date of birth is not stated in the form of reply and is not known to the claimant.

D Judgment details

I would like the defendant to be ordered to pay:

immediately

by instalments of £ per month

in full by / /

Amount of claim as admitted <small>(including interest at date of issue)</small>		
Interest since date of claim (if any)		
Period from <input type="text"/> to <input type="text"/>		
Rate <input type="text"/> %		
Court fees shown on claim		
Legal Representative's costs (if any) on issuing claim		
Sub Total		
Legal Representative's costs (if any) on entering judgment		
Sub Total		
Deduct amount (if any) paid since issue		
Amount payable by defendant		

I certify that the information given is correct.

Signed **Position or office held**

(Claimant) (Claimant's solicitor) (Litigation friend) (if signing on behalf of firm or company)

Date / / *Please return the completed form to the court.*

Please address forms or letters to the Operational Delivery Manager and quote the claim number.
 N225 Request for judgment and reply to admission (specified amount) (04.13) © Crown copyright 2013

Fuente: <https://www.gov.uk/government/publications/form-n1-claim-form-cpr-part-7>

Además de la posibilidad de presentar y tramitar reclamos de baja cuantía, la página del MCOL contempla la funcionalidad de proporcionar información de utilidad al usuario que se encuentra inmerso en un conflicto de baja cuantía. Esta información va desde el apoyo técnico en la utilización de la página web del MCOL hasta la posibilidad de conectar a un asesor jurídico disponible a través del link de contacto proporcionado por el MCOL.

Asimismo, la página web del sistema de tramitación online, cuenta con guías de funcionamiento y pequeñas cápsulas informativas sobre los pasos a seguir antes de iniciar un reclamo. Además, en la página del MCOL existen una serie de alertas o alarmas que permiten que el usuario complete exitosamente su proceso.

Sin perjuicio de ello, no se cuenta con un sistema de asesoría en línea en vivo, a diferencia de lo que sucede con otros sistemas de tramitación electrónica. En este sentido, dentro de los pendientes del MCOL está reforzar su trabajo a través de un equipo de ayuda inmediata en materias estrictamente legales.

d. Herramientas tecnológicas utilizadas

Dentro de las herramientas tecnológicas que utiliza el sistema de Money Claim Online destaca:

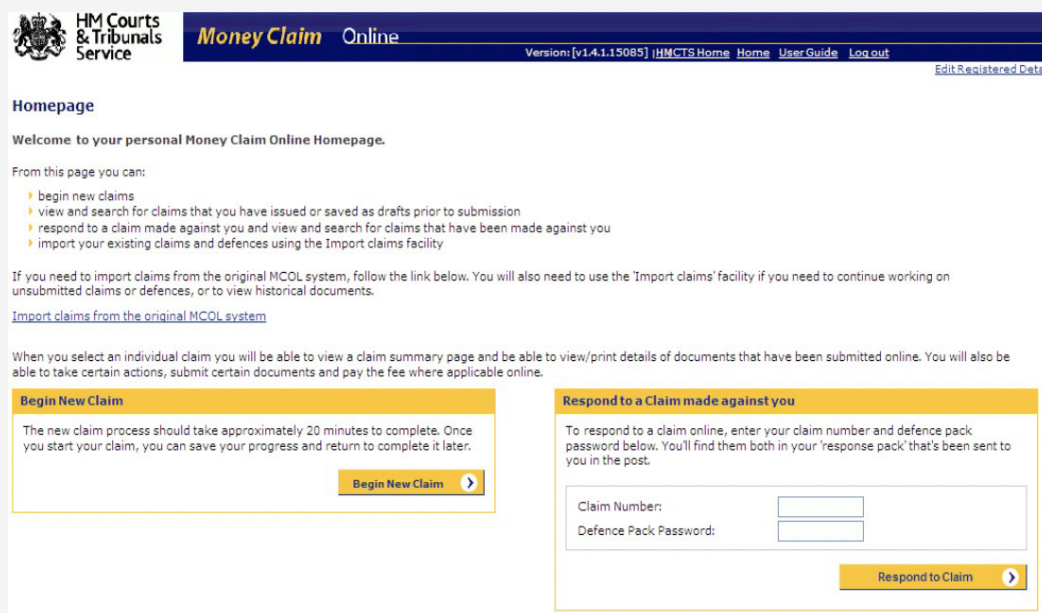
- **Videoconferencia:** En este punto es importante destacar que a la presentación de un reclamo, es posible que el demandado o reclamado presente alegaciones o respuestas al monto reclamado. Es allí cuando es posible la realización de una audiencia en donde el juez y las partes intenten conciliar posiciones o bien dar cuenta de sus pretensiones y medios de prueba. Estas audiencias se pueden realizar en el despacho del tribunal o (principalmente después de la pandemia⁵¹) de manera electrónica a través de sistemas de videoconferencia. Dichas audiencias telemáticas eran en un comienzo realizadas a través de Microsoft Teams u otros servicios de videoconferencia privados; sin perjuicio de ello, hoy en Inglaterra existe un sistema propio de videoconferencia proporcionado por el HMCTS denominado Cloud Video Platform.
- **Blockchain:** Otra herramienta importante dice relación con la posibilidad de almacenar y respaldar datos en la nube virtual creada por el MCOL. Ello debido a que los usuarios ingresan y vacían diferentes documentos en el sistema de MCOL, contando aquel con un programa de almacenamiento propio, pudiendo los usuarios acceder a los documentos y consultar sobre el estado de los mismos, durante la tramitación de su caso.
- **Autenticación personal:** Esta herramienta digital está directamente asociada a la creación de un perfil para poder ingresar al sistema de MCOL. Ello por un lado, asegura que el sistema sea seguro para el usuario, impidiendo que terceros accedan o consulten sus datos personales. Por otro lado, este sistema de autenticación personal, permite ir dejando un registro de la actividad de los usuarios que utilizan el sistema de MCOL.

⁵¹ <https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2021/06/April-2021-The-Resolution-of-Small-Claims-interim-report-FINAL.pdf>

- **Sistema online de tramitación electrónico:** Esta herramienta tal como hemos señalado en el apartado pasado, representa la columna vertebral del sistema de MCOL. A través de diferentes herramientas disponibles en la web del MCOL los usuarios pueden ir llenando formularios, presentando solicitudes, ingresando documentos, solicitando audiencias, entre otras cosas.

Asimismo, los usuarios pueden ir consultando sobre el estado de sus causas, permitiéndoles hacer un seguimiento en vivo de la tramitación de su caso. En este sentido, el sistema de MCOL contempla una bandeja de entrada para recibir notificaciones y mensajes, los cuales pueden consistir en la respuesta del juez o de la contraparte. Así por ejemplo, la página de inicio del MCOL ofrece opciones para iniciar un nuevo reclamo y responder a un reclamo presentado en su contra. También entrega una lista de reclamaciones recientes que se hayan enviado o redactado. Asimismo, existe un servicio de reclamos de importación para importar reclamos de MCOL realizados antes de mayo de 2010.

Ilustración 10 - Página web del MCOL



Fuente: <https://www.moneyclaim.gov.uk/web/mcol/welcome>

e. Información de impacto y datos

Sobre los datos de impacto, debemos considerar que no encontramos cifras actualizadas sobre la utilización del MCOL en la actualidad. Sin perjuicio de ello, es general la respuesta por parte de los expertos que la utilización del sistema digital de reclamación representa un gran porcentaje de usuarios.

De esta forma, para hacernos una idea, el año 2021 el Civil Justice Council⁵² publicó un informe sobre el funcionamiento y los datos de avance de las causas de pequeña cuantía o también llamadas “Small Claims”. En dicho informe se señala que el promedio de casos de pequeña cuantía supera el millón de casos. Así, para el año 2021 se promediaba 1.054.707 casos de pequeña o baja cuantía.

⁵² <https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2021/06/April-2021-The-Resolution-of-Small-Claims-interim-report-FINAL.pdf>

Tabla 7 Datos de ingresos MCOL

Año	Número de Reclamos o Casos
2017-2018	1.496.988
2018-2019	1.562.995
2019-2020	1.562.335
2021	1.054.706

Fuente:
<https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2021/06/April-2021-The-Resolution-of-Small-Claims-interim-report-FINAL.pdf>

Ello, al dividirlo por la cuantía de los casos analizados, se lograba concluir que un número importante de casos se ubican dentro de la banda de casos que es posible tramitar a través del MCOL.

Tabla 8: Causas en el procedimiento de pequeñas causas

Año	Total de reclamos presentados a través de la vía de pequeñas causas
2017-2018	87.638
2018-2019	92.649
2019-2020	109.294
2020-2021	78.362

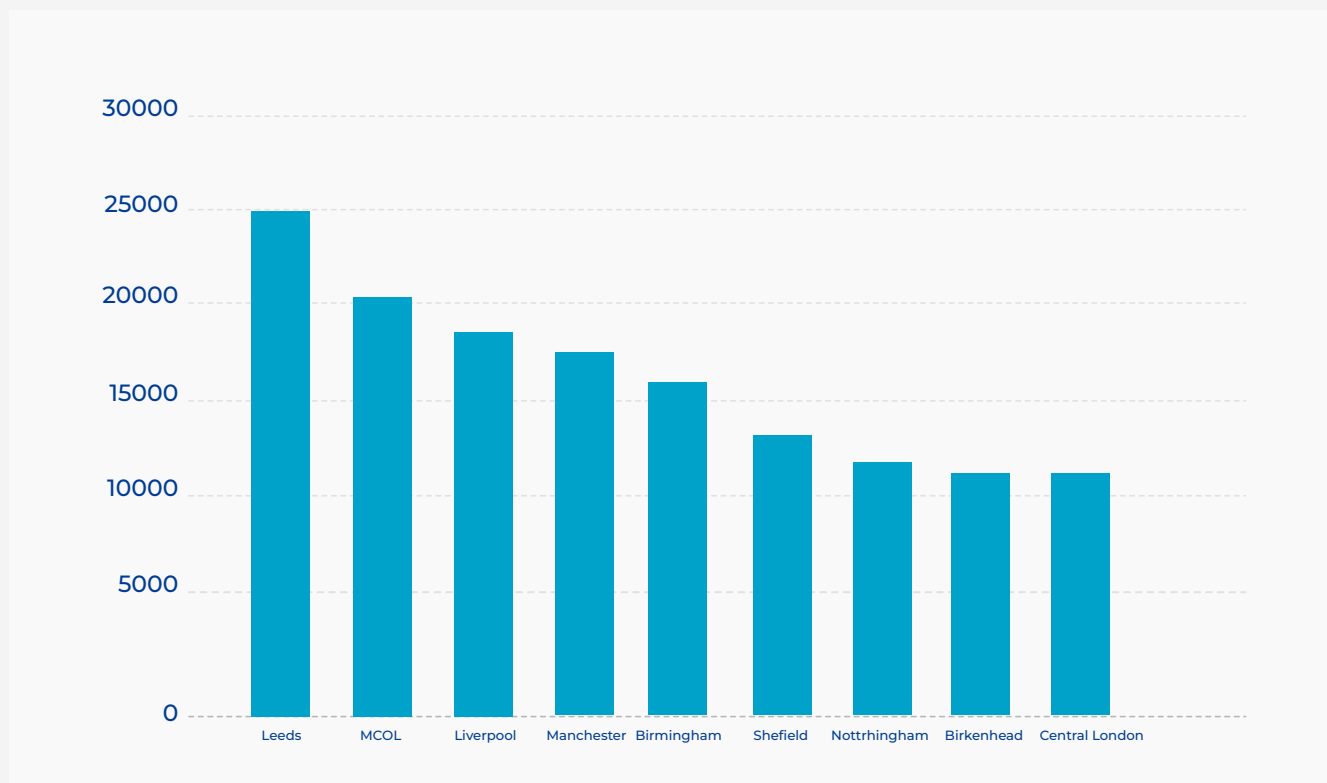
Fuente:
<https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2021/06/April-2021-The-Resolution-of-Small-Claims-interim-report-FINAL.pdf>

Estos datos ya son elocuentes por sí mismos, pero son incluso más interesantes cuando los contrastamos con la información levantada por Kallinikos (2009:8), quien concluyó que durante los primeros cuatro meses de funcionamiento del Money Claim Online, este se utilizó para emitir aproximadamente 3.000 reclamaciones monetarias. Esta cifra ascendió a 21.513 solicitudes en el segundo año de funcionamiento del servicio, que abarca el período comprendido entre abril de 2002 y marzo de 2003. Asimismo, entre octubre y diciembre del 2009, la tasa de emisión fue aproximadamente de 2.400 solicitudes por mes (aproximadamente 600 por semana).

Concluía en esa época el autor que la difusión y crecimiento de este sistema sugiere que el Money Claim Online se convertiría en un servicio judicial importante en términos de la cantidad de reclamaciones monetarias que maneja. Destaca Kallinikos (2009:9) que durante el tercer año de funcionamiento (es decir, de abril de 2003 a marzo de 2004), MCOL logró ascender a la primera posición entre los tribunales de condado de

Inglaterra y Gales en términos de reclamaciones monetarias emitidas a través de él. Durante ese año, se emitieron 39.589 reclamaciones monetarias a través de MCOL, mientras que durante los primeros diez meses del cuarto año de funcionamiento (es decir, de abril de 2004 a enero de 2005) esta cifra aumentó a 43.938 reclamaciones monetarias, tal como lo expresa la siguiente imagen.

Ilustración 11 - Tabla de reclamación MCOL



Fuente: Kallinikos (2009:9)

https://www.researchgate.net/publication/41663385_Institutional_complexity_and_functional_simplification_the_case_of_money_claim_online_in_England_and_Wales/link/5441593c0cf2a76a3cc7df89/download

D. eLitigation (Singapur)



a. Antecedentes

Singapur y su sistema de justicia utiliza hace años el “eLitigation” (en adelante indistintamente como “eLit”), que no es sino un portal electrónico que surgió para poder presentar digitalmente escritos judiciales y que hoy por hoy permite la comparecencia virtual, la gestión de las causas electrónicamente para tribunales, el uso de formularios y otras herramientas (incluida una aplicación para celulares) que facilitan y mejoran el acceso a la justicia por parte de las personas usuarias del sistema.

Este sistema representa la continuación del “Electronic Filing System”, que implementado desde el año 2000⁵³ permitió que las personas usuarias pudieran hacer presentaciones electrónicas ante tribunales, evitando así la necesidad de concurrir y de utilizar escritos en papel.

Los orígenes de la regulación que permite la transmisión electrónica de datos con los tribunales se remontan a 1998, con la “Electronic Transaction

Act”.⁵⁴ Esta norma reconoce la validez legal de los registros electrónicos, también que las firmas electrónicas son equivalentes a las escritas y prescribía cuándo se entendía realizada una determinada comunicación electrónica.⁵⁵

Por lo demás, la regulación moderna en Singapur estatuye que es mandatorio el uso de eLit, es decir, salvo excepciones no se permite la presentación de escritos judiciales en papel ante los tribunales. La Orden 28 regla 8 de las “Rules of Court”,⁵⁶ dispone lo siguiente:

“8.—(1) Where a document is required to be filed with, served on, delivered or otherwise conveyed to the Registrar under any other provision of these Rules, it must be so filed, served, delivered or otherwise conveyed using the electronic filing service in accordance with this Order and any practice directions for the time being issued by the Registrar.”⁵⁷

⁵³ El origen, en tanto, del EFS es también interesante. La primera fase, en 1997, supuso lanzar el sistema solo a ciertos grupos de estudios jurídicos con carteras importantes de casos, con el fin de recabar retroalimentación. El año 2000 se lanzó en una segunda fase, teniendo en consideración el aprendizaje acumulado durante 3 años por los usuarios “testers” del sistema. La segunda fase, además de suponer un lanzamiento más general y masivo, incluyó la implementación de una interfaz de usuario más amigable.

⁵⁴ La última versión de la ley original de 1998 puede revisarse aquí: Electronic Transactions Act 1998 - Singapore Statutes Online (agc.gov.sg). Cabe destacar, en todo caso, que una nueva versión de la ley fue aprobada el año 2010 para implementar la Convención de la ONU sobre Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en Contratos Internacionales. La nueva versión puede revisarse aquí: Electronic Transactions Act 2010 - Singapore Statutes Online (agc.gov.sg). En cualquier caso, la regulación relevante para efectos de este trabajo se mantiene invariable.

⁵⁵ En especial la “Part II” de la ETA hace referencia a estas cuestiones. Véase también Abdullah y Tan (2021), pp. 139 s.

⁵⁶ En la legislación de Singapur, las “Rules of Court” no constituyen un cuerpo legal separado sino que forman parte de la “Supreme Court of Judicature Act”. En específico, esta regulación (equivalente en algún sentido a nuestro CPC) es “legislación subsidiaria” de la referida ley, contenida en el Capítulo 322 sección 80.

⁵⁷ El resaltado es nuestro. Una versión electrónica de las Rules of Court puede ser revisada aquí: Rules of Court 2021 - Singapore Statutes Online (agc.gov.sg) (última visita: 24 de agosto de 2023).

Esta es la redacción de la ley vigente, pero esta norma se puede rastrear al menos hasta el año 2014. En las “Rules of Court” de 2014 se encuentra la misma norma, solo que con otra numeración:

“Electronic filing (O. 63A, r. 8)

8.—(1) Where a document is required to be filed with, served on, delivered or otherwise conveyed to the Registrar under any other provision of these Rules, it must be so filed, served, delivered or otherwise conveyed using the electronic filing service in accordance with this Order and any practice directions for the time being issued by the Registrar”.⁵⁸

Además, como bien destacan los profesores Abdullah y Tan,⁵⁹ este esfuerzo por digitalizar y modernizar el sistema de justicia no se produjo aisladamente, sino que además el país realizó intensos esfuerzos en otras áreas. Así, por ejemplo, en 1996 se lanzó un sistema de tratamiento automatizado de infracciones de tránsito; en 2013 se lanzó el “Integrated Case Management System” que permite un trabajo institucional coordinado en cuestiones relativas a la persecución de los delitos; y en 2017 se lanzó el “Community Justice Tribunals System” que no es sino un sistema de causas de mínima cuantía que opera a través de un portal online y que busca hacer más eficiente, menos costoso y más cercano el sistema de justicia a las personas.⁶⁰

b. Diseño y funcionamiento

Durante el desarrollo de esta investigación, el equipo tuvo la oportunidad de entrevistar al Chief Transformation & Innovation Officer en la Corte Suprema de Singapur. Sobre el diseño de eLit en concreto, el entrevistado señaló que el diseño del sistema no exploró cuáles eran las necesidades insatisfechas de las personas usuarias, puesto que hace 20 años la profesión legal no estaba preparada institucionalmente para dar respuesta a estas cuestiones, sino que más bien se requería de un empuje desde dentro.

En cualquier caso, el diseño original del Electronic Filing System (“EFS”) sí que implicó un periodo de prueba con usuarios profesionales seleccionados,

lo que permitió no solo apreciar qué tal funcionaba el sistema en la práctica sino que además mejorarlo y solucionar los problemas que tuviera en base a la retroalimentación que los usuarios profesionales podían aportar. Este periodo, por lo demás, no fue menor: 3 años entre 1997 y los 2000. Así, pese a que las necesidades originales no fueron estudiadas de cara a diseñar el sistema de presentación electrónica, sí que fue tomada en cuenta la retroalimentación de los usuarios profesionales del sistema.



⁵⁸ Una versión histórica de dicha regulación puede verse aquí: <https://perma.cc/9TQ9-8HPS>.

⁵⁹ Abdullah y Tan (2021), p. 135.

⁶⁰ Véase más información en la página web oficial: Community Justice and Tribunals System (CJTS) (judiciary.gov.sg)

Sobre el funcionamiento del sistema, al ser un sistema de gestión online de causas, normalmente opera a través de un portal web que requiere de la autenticación del usuario autorizado. Una vez dentro del portal, la persona usuaria puede hacer seguimiento de sus causas, presentar escritos, gestionar su agenda de audiencias y solicitarlas. El uso de videoconferencia está más o menos extendido en el sistema de litigación, y como se indicará más adelante, el uso de videoconferencia asincrónica está en fase de programa piloto con lo que eventualmente se implantará de forma más generalizada.

Por lo demás, también es posible para las personas auto representarse en ciertos casos específicos, y algunos conflictos admiten ser iniciados a través de formularios que se encuentran a disposición en la página web de eLit, con instrucciones de llenado en los mismos documentos así como también en la sección de preguntas frecuentes del mismo portal web, según se explicará más detalladamente en el apartado siguiente.

c. Herramientas tecnológicas utilizadas

Al tratarse eLit de una plataforma holística de digitalización, el uso de herramientas es notablemente variado. Así, por ejemplo, podemos apreciar que además de tener un portal para el ingreso de escrito y seguimiento de estado de las causas que una determinada persona usuaria tenga asignadas a su nombre, apreciamos que también es general el uso de firma electrónica como un medio de identificación equivalente a la firma manuscrita, el uso de audiencias remotas a través de videoconferencia y el uso de formularios para ingresar escritos. eLit también ha puesto a disposición de sus usuarios una aplicación móvil que permite centralizar la información de los casos asignados, las audiencias programadas, entre otras funciones.

El uso de formularios, por ejemplo, es una herramienta particularmente útil puesto que puede servir no solo para ahorrarle tiempo a las personas usuarias sino también para hacer más rápida y eficiente la revisión de admisibilidad por parte de los funcionarios del tribunal, quienes al trabajar con un formato tipo tendrán a su disposición de forma concreta toda la información requerida respecto de la materia correspondiente. Algunas de las materias cuya litigación puede iniciarse de esta forma son causas relacionadas con divorcio, insolvencia, compraventa, adopción, entre otras.⁶¹ Aunque es llamativo que los formularios se encuentren en formato .xls (y no en un formato de texto editable), esta característica realmente los hace más intuitivos puesto que el uso de hipervínculos dentro del mismo documento puede guiar de mejor forma la manera en que debe ser rellenado por la persona usuaria.

⁶¹ La lista completa se encuentra en: :: eLitigation ::

A continuación, se exhibe una sección de la forma que se utiliza para divorcios:

Ilustración 12 - Formulario de ingreso de causas de divorcio 1

eLitigation Release 1.0 - 27 Feb 2017	
INTEGRATED ELECTRONIC LITIGATION SYSTEM	
Table of Contents	Template Index
Family Justice Courts	
FC2. Divorce	
<u>Party Details (For filing of Divorce)</u>	
1 Party Details (Plaintiff)	Template - FC20
Party Details (Defendant)	Template - FC20
Party Details (Co-Defendant)	Template - FC20
Party Details (Others)	Template - FC20
2 Child / Children Details	Template - FC21
<u>Writs</u>	
Type of Divorce : Normal	
3 Writ For Divorce	Template - FC22
4 Writ For Nullity Of Marriage	Template - FC23
5 Writ For Judicial Separation	Template - FC24

Fuente: https://www.elitigation.sg/_layouts/IELS/HomePage/Pages/SBForms.aspx

El documento está compuesto por una serie de pestañas u “hojas”. Los hipervínculos, resaltados en azul, guían a quien está rellenando el documento a cada una de las hojas donde debe completar la información correspondiente. Así, por ejemplo, al seguir el hipervínculo sobre los detalles de la parte demandante (party details [plaintiff]), el documento guía a la siguiente sección:

Ilustración 13 - Formulario de ingreso de causas de divorcio 2

eLitigation		Template - FC20
Party Details (For filing of Divorce)		
(Please 'tick' and complete all the following Data Fields marked with an asterisk (*))		Filing Guide & Reference
Party Information *		Party Type Please select at least one Plaintiff and one Defendant.
Represented By : (Please 'tick') *	<input type="checkbox"/> Law Firm <input type="checkbox"/> Unrepresented <input type="checkbox"/> Litigant In Person	Case Type Family Courts : D
Law Firm Name : *	<input type="text"/>	
Solicitor Name : *	<input type="text"/>	
File Reference No. : *	<input type="text"/>	
Type Of Entity : *	<input checked="" type="checkbox"/> Natural Person	
Party No. *	(Please 'tick' one of the Party Types)	
(1) Party Type : *	<input checked="" type="checkbox"/> Plaintiff <input type="checkbox"/> Defendant <input type="checkbox"/> Co-Defendant <input type="checkbox"/> Non-Party <input type="checkbox"/> Applicant <input type="checkbox"/> Respondent <input type="checkbox"/> Others : _____	
Name : *	<input type="text"/>	
Former Name :	<input type="text"/>	
Alias :	<input type="text"/>	
Gender : *	<input type="checkbox"/> Male <input type="checkbox"/> Female	
Identification : *	<input type="checkbox"/> Details as follows : <input type="checkbox"/> Unknown <input type="checkbox"/> Does Not Exist	

Fuente: https://www.elitigation.sg/_layouts/IELS/HomePage/Pages/SBForms.aspx

El proceso puede ser tedioso, por la cantidad de información que es necesario proporcionar, pero ello es a la vez una virtud del sistema puesto que permite al tribunal contar con toda la información relevante del caso para así darle curso sin necesidad de mayores rectificaciones o adiciones de información.

Además de todo lo anterior, eLit ha comenzado una fase de prueba beta sobre el uso de videoconferencias asincrónicas, lo que podría traer importantes beneficios en términos de ahorro de tiempo y recursos por parte tanto de los operadores del sistema como de las personas usuarias. Estudios sobre las Cortes de Internet de China, pioneras en el uso de esta tecnología, han señalado que:



En este modelo [sobre el uso de videoconferencia asincrónica en la Corte de Internet de Hangzhou], luego de que las partes han presentado sus peticiones de acuerdo a sus necesidades, el juez, la demandante y la demandada pueden ingresar de forma independiente a la “Plataforma de Litigación de la Corte de Internet de Hangzhou”, en el momento que ellos y ellas escojan, siempre y cuando sea dentro de determinado plazo fijado previamente por el tribunal. La dictación de la sentencia también ocurre de forma asincrónica. Este modelo de adjudicación asincrónico puede resolver de manera efectiva las diferencias de horario que pudieran suceder en caso de que alguna de las partes se encontrara en el extranjero y también puede ahorrarle tiempo a los jueces, ya que les permite ver el caso en porciones o fragmentos de tiempo”.

Por lo demás, también existen otras iniciativas o herramientas tecnológicas que pese a no formar parte del ecosistema de eLit, sí que están vinculadas con el mismo impulso de uso de tecnologías de la información. Así, por ejemplo, desde 2020 que existe el sistema MACO, sigla para “Motor Accidents Claim Online”, que es una plataforma online de simulación en que las personas usuarias pueden obtener, en base a la información que le provean a la interfaz, una estimación de la responsabilidad civil en casos de accidentes de tránsito así como la cuantía de la indemnización a la que eventualmente podrían tener derecho:



The Motor Accident Claims Online (MACO) is a freely accessible online motor accident claims simulator that allows anyone to get a quick, non-binding assessment of who is liable and how much compensation is payable for any personal injuries suffered in a motor accident. Jointly developed by the State Courts and the Singapore Academy of Law, MACO comprises two modules: a liability simulator and a quantum simulator that were launched in October 2020 and April 2021, respectively”.

El uso de esta herramienta puede servir como una forma de estimar de antemano, por parte de una persona que haya sufrido un accidente automovilístico, si su caso particular reviste las características necesarias para interponer una acción de responsabilidad extracontractual, además de poder tener en cuenta la suma a la que

⁶² Guo (2020), p. 5. Traducción libre.

⁶³ Reporte anual de los Tribunales de Singapur (2022), p. 28. Disponible en inglés en: [SG Courts Annual Report 2021 \(judiciary.gov.sg\)](https://www.sgcourts.gov.sg/annual-report-2021)

podría eventualmente aspirar. Todo, con el fin de poder ponderar los costos y esfuerzos que implicaría la interposición de una acción de dichas características.

Finalmente cabe destacar que los tribunales de Singapur, en su sitio web oficial, tienen a disposición de las personas usuarias guías de autoservicio que pueden servir para enmarcar un problema jurídico dentro de la institución o nomenclatura correspondiente, además de entender qué significan ciertos conceptos claves, de cara al llenado de un formulario o previo a recurrir al consejo de un profesional:

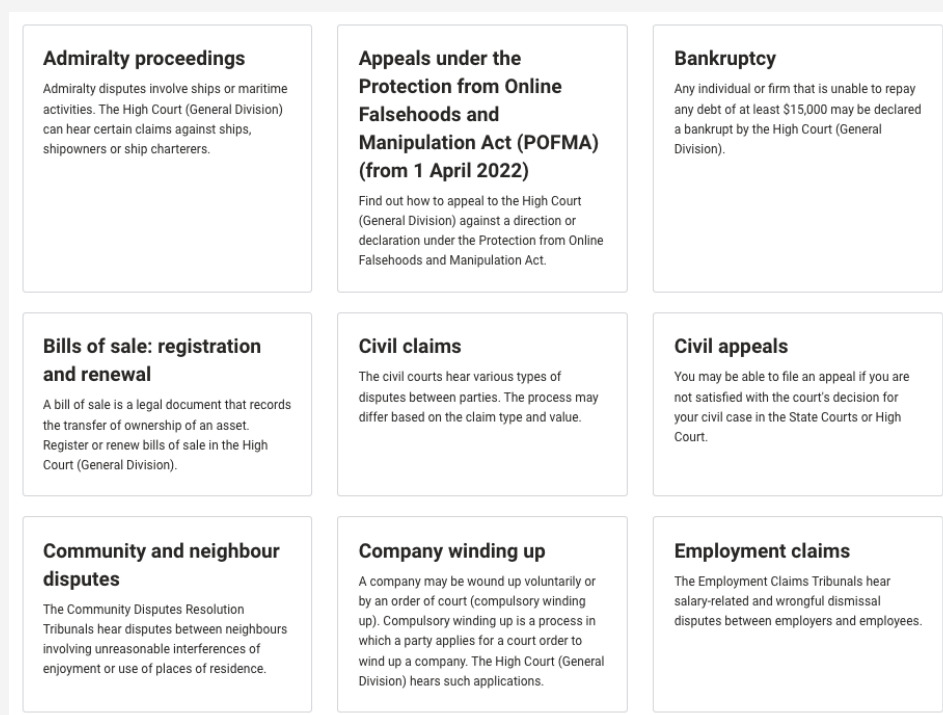
Ilustración 14 - Módulo autoayuda eLitigation



Fuente: <https://www.judiciary.gov.sg>

Las guías están divididas por temática y, en el caso de las relacionadas con la competencia civil, se refieren a varias materias que además pueden luego ser objeto de un proceso iniciado a través de los formularios a los que ya hicimos referencia más arriba:

Ilustración 15 - Módulo de información eLitigation



Fuente: <https://www.judiciary.gov.sg/civil>

d. Datos de impacto

Si bien en Singapur no existen encuestas de satisfacción o implementación que den cuenta de la apreciación que las personas usuarias tienen del sistema, sí es claro que su adopción ha sido total y al menos en el ámbito de la justicia civil no existen casos, salvo excepciones, que se tramiten de otra forma que no sea la digital.



En cambio, sí existen datos sobre el uso de ciertas tecnologías, como la adopción y uso de videoconferencia. Así, por ejemplo, en el reporte anual correspondiente al año 2021, las Cortes de Singapur reportaban que el 90% de los asuntos civiles que no requerían juicio (trial) se tramitaron vía videoconferencia, así como el 60% de los casos que sí requerían juicio. Sobre el uso de videoconferencia, el mismo reporte hace patente las ventajas de su uso e implementación:

“Esta iniciativa [el uso de videoconferencia] permitió que los juicios civiles continuaran de forma ininterrumpida cuando las partes no pudieran concurrir de forma presencial a audiencias por motivos relacionados con la pandemia, lo que podría haber implicado posponer las fechas de las audiencias o incluso su no realización de forma temporal. Las audiencias remotas demostraron ser particularmente útiles para los juicios por accidentes laborales, dado que muchos demandantes estaban residiendo en el extranjero y no tenían la posibilidad de viajar a Singapur debido a las restricciones de viaje. Las audiencias remota también fueron útiles para las partes que no podían concurrir de forma presencial porque se encontraban en cuarentena. Los tribunales han recibido retroalimentación positiva sobre el uso de videoconferencias en juicios civiles. En línea con el principio de justicia abierta, dichas videoconferencias se transmiten en el tribunal”.⁶⁴



⁶⁴ Reporte anual de los Tribunales de Singapur (2022), p. 26. Traducción libre. Disponible en inglés en: SG Courts Annual Report 2021 ([judiciary.gov.sg](https://www.judiciary.gov.sg))

REFERENCIAS

Abdullah, Aedit y Ken Hwee, Tan (2021). "Practice of Law – Courts" en Law and Technology in Singapore (Chesterman, S., Goh, Y. y Boon, A., eds.). Singapur: SAL Academy Publishing.

Agüero San Juan, Claudio, Silva Berríos, Valentina, Sepúlveda Arellano, Eduardo, Sologuren Insúa, Enrique, Rajevic Mosler, Enrique (2022). "La estructura de las sentencias judiciales como un problema de lenguaje claro". *Ius et Praxis*, N° 3, pp. 228-247. Talca: Universidad de Talca.

Allsop, James (2019) "Technology and The Future of the Courts.", *University of Queensland Law Journal*, N°38(1). Queensland: TC Beirne School of Law.

Andreu-Guzmán, Federico y Courtis, Christian (2008). "Comentarios sobre las 100 reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad", en Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad. Disponible en: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r30061.pdf>

Balbino de Carvalho, K. (2016). "The Electronic Process in the Brazilian Judicial System: much more than an option, it is a solution", en *eAccess to Justice* (Benyekhlef, K. Burkell, J. y Gélinas, F., eds.). Ottawa: University of Ottawa Press.

Benyekhlef, Karim; Bailey, Jane; Burkell, Jacquelyn; and Gélinas, Fabien (2016) *eAccess to justice*. Ottawa: University of Ottawa Press.

Bucetto, María Sol (2020). "El derecho de acceso a la justicia de los pueblos indígenas: estándares del Sistema Interamericano de Derechos Humanos", *Lex - Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política*, Vol. 18 N°25(1), pp. 13-32. Perú: Universidad Alas Peruanas.

Byrom, Natalie, Beardon, Sarah, y Kendrick, Abby (2020). *Report and recommendations: The impact of Covid-19 measures on the civil justice system*. Reino Unido: Civil Justice Council.

Cabral, Jame E., Chavan, Abhijeet, Clarke, Thomas M., Greacen, John, Hough, Bonnie Rose, Rexer, Linda, Ribadeneyra, Jane y Zorza, Richard (2012). "Using Technology to Enhance Access to Justice", *Harvard Journal of Law & Technology*. Vol.26, N°1. Cambridge: Harvard Law School.

Centro de Estudios de Justicia de las Américas (2020). *Reporte CEJA: Estado de la justicia en América Latina bajo el Covid-19. Medidas generales adoptadas y uso de TICs en procesos judiciales*. Santiago de Chile: Centro de Estudios de Justicia de las Américas.

Centro de Estudios de Justicia de las Américas (2022). Documento de trabajo. Acceso a la Justicia. Santiago de Chile: Centro de Estudios de Justicia de las Américas.

Cerrillo, Agustí (2007). E-justicia: las tecnologías de la información y el conocimiento al servicio de la justicia iberoamericana en el siglo XXI. IDP: revista de internet, derecho y política, N°4. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.

Cordella, Antonio y Contini, Francesco (2020) Digital Technologies for Better Justice: A Toolkit for Action. Inter-American Development Bank.

Corporación Administrativa del Poder Judicial (2019). Poder Judicial en la Era Digital: Historia y desafíos de la transformación digital en los procedimientos judiciales. Santiago de Chile: Corporación Administrativa del Poder Judicial.

Cumbre Judicial Iberoamericana (2018). Las reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad. Disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BD-L/2009/7037.pdf>

De Souza, Siddharth Peter, y Spohr, Maximilian (2021). Technology, Innovation and Access to Justice. Dialogues on the Future of Law. Edinburgh: Edinburgh University Press.

Dhru, Kanan, Nikam, Manasi, y Barendrecht, Maurits (2021). Use of Digital Technologies in Judicial Reform and Access to Justice Cooperation. Disponible en: <https://www.hiil.org/wp-content/uploads/2021/11/Hiil-Use-of-digital-technologies-in-judicial-reform-and-access-to-justice-cooperation.pdf>

European Commission for the efficiency of justice – CEPEJ (2018). European ethical Charter on the use of Artificial Intelligence in judicial systems and their environment.

Freeman Engstrom, David (2020). “Post-COVID Courts”, UCLA Law Review, N°68. California: UCLA School of Law.

Garth, Bryant G., y Cappelletti, Mauro (1978). “Access to Justice: The Newest Wave in the Worldwide Movement to Make Rights Effective”, Buffalo Law Review, Vol. 27 N°2, pp. 181-292. Nueva York: State University of New York at Buffalo.

Gómez Navarro, Dulce Angélica, Alvarado López, Raúl Arturo, Martínez Domínguez, Marlen y León Castañeda, Christian Díaz (2018). “La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México”, Entreciencias: Diálogos en la sociedad del conocimiento, Vol. 6, N°16, pp. 49-64.

Guerrero, Beatriz (2020). “Protección de datos personales en el Poder Judicial: Una nueva mirada al principio de publicidad de las actuaciones judiciales”, *Revista Chilena de derecho y Tecnología*, Vol. 9, N°2, pp. 33-56.

Hartung, Dirk, Brunnader, Florian, Veith, Christian, Plog, Phillip y Wolters, Tim (2022). *The Future of Digital Justice*. Disponible en: <https://web-assets.bcg.com/3a/4a/66275bf64d92b78b8fabeb3-fe705/22-05-31-the-future-of-digital-justice-bls-bcg-web.pdf>

Henríquez Hernández, Khiara (2022). “Aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la administración del servicio público de la justicia: ¿Amenaza u oportunidad?” *Saber y Justicia*. Vol. 1, N°21. República Dominicana.

International Legal Assistance Consortium (2020). *Justicia en el tiempo de COVID-19. Desafíos del Poder Judicial en América Latina y el Caribe*. Disponible en: http://ilacnet.org/wp-content/uploads/2020/12/I-LAC_COVID19_SPANISH_FINAL_WEB.pdf

Kallinikos, Jannis (2009) “Institutional Complexity an Functional Simplification. The Case of Money Claim Online Service in England and Wales”, *London School of Economics*. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/41663385>

Katsh, Ethan, y Rabinovich-Einy, Orna (2017). *Digital Justice. Technology and the Internet of Disputes*. Oxford: Oxford University Press.

Law Council of Australia (2018). *Human Rights and Technology*. Australian Human Rights Commission (25 october 2018). Canberra: Law Council of Australia Limited.

Legg, Michael y Song, Anthony (2021). “The Courts, the Remote Hearing and the Pandemic: from action to reflection”, *UNSW Law Journal*, Vol. 44, pp. 126-166.

Letelier Loyola, Enrique (2019). “Acceso a la justicia y brecha digital en los adultos mayores. Informe sintético sobre la cuestión en Chile”, *Trayectorias Humanas Trascontinentales*, N°5, pp. 123-135. Disponible en: <https://www.unilim.fr/trahs/1374>

Letto-Vanamo, Pia (2005). “Access to Justice: A conceptual and Practical Analysis with Implications for Justice Reforms”, *Idlo Voices of Development Jurists papel series*, Vol 1, N°1.

Lillo, Ricardo (2022). *Understanding Due Process in Non-Criminal Matters. How to Harmonize Procedural Guarantees with the Right to Access to Justice*. Berlin: Springer.

Lucy, William (2020). “Access to Justice and the Rule of Law”, *Oxford Journal of Legal Studies*, Vol. 40, N°2, pp. 377-402. Oxford: Oxford University Press.

McKeever, Gráinne (2020). "Remote Justice? Litigants in Person and Participation on Court Processes during Covid-19". Recurso digital disponible en: <https://www.modernlawreview.co.uk/mckeevers-remote-justice/>

Meirong, Guo (2021). "Internet court's challenges and future in China", Computer Law and Security Review, N°40.

Mexico Evalúa (2021). Diagnosis of the implementation of Technological Tools in Mexican judiciaries. Disponible en: <https://www.mexicoevalua.org/wp-content/uploads/2022/02/diagnostico-ingles-9feb-ok.pdf>

Motzfeldt, H.M. y Waage, F. (2022). "Digitalization at the Courts". Recurso digital disponible en: <https://www.norden.org/en/publication/digitalization-courts>

Murray, Kate M. (2021). "Digital Equity in Access to Justice. A Review of Literature". Disponible en: <https://legaid.bc.ca/sites/default/files/2021-07/KMurray%202021%20ADE%20Literature%20Review-Full%20Report-FINAL.pdf>

OECD (2020). Access to justice and the COVID-19 pandemic: Compendium of Country Practices. Law and Justice Foundation. Disponible en: <https://www.oecd.org/governance/global-roundtables-access-to-justice/access-to-justice-compendium-of-country-practices.pdf>

OECD (2019). Legal Needs Surveys and Access to Justice. París: OECD Publishing.

OECD (2016). Leveraging the SDGs for Inclusive Growth: Delivering Access to Justice for All. París: OECD Publishing. Disponible en: <https://www.oecd.org/gov/delivering-access-to-justice-for-all.pdf>

Open Government Partnership (2019). Access to Justice. Global Report. Democracy Beyond the ballot box.

Pizarro, H. (2022). Paradigma de la justicia digital y derecho fundamental a la justicia: Desafíos para el Poder Judicial peruano (tesis para obtener el grado académico de Doctor en Derecho).

Salter, Shannon (2022). "The Case of British Columbia Civil Resolution Tribunal". Disponible en: https://dashboard.hiil.org/wp-content/uploads/2022/11/Hiil-Case-study_One-Stop-Shop_BC-Civil-Resolution-Tribunal.pdf

Salter, Shannon y Thompson, Darin (2017). "Public-Centred Civil Justice Redesign: a case study of the British Columbia Civil Resolution Tribunal", en McGill Journal of Dispute Resolution, pp. 113-136.

Sanders, A. (2020). "Video-Hearings in Europe Before, During and After the COVID-19 Pandemic", en *International Journal for Court Administration*, N°3.

Sang, J. (2021). "Internet Court on solving online consumer contract disputes: case of China", en *Digital Law Journal*, N°3, Vol. 2, pp. 23-45.

Schmitz, Amy J., Ojelabi, Lola Akin y Zeleznikow (2022). "Researching online dispute resolution to expand Access to justice", *Rivista Semestrale Giustizia consensuale*. Vol 1, N°2.

Senft, Louise y Savage, Cynthia (2003) "ADR in the Courts: Progress, Problems, and Possibilities", *Dickinson Law Review*, Vol 108.

Solar Cayón, José Ignacio (2022). "Reflexiones sobre la aplicación de la Inteligencia artificial en la administración de justicia", *Teoría Jurídica Contemporánea*, Vol. 6.

Sorabji, John (2021). Initial Reflections on the Potential Effects of the Covid-19 Pandemic on Courts and Judiciary of England and Wales. *International Journal for Court Administration* 6, 12.

Surden, H. (2019). "Artificial Intelligence and Law: an overview", *University of Colorado Law School*, pp. 1305-1337.

Susskind, Richard (2019). *Online Courts and the future of justice*. Oxford: Oxford University Press.

Tashea, Jason (2021) "Justice-as-a-Platform", *MIT Computational Law Report* (2021).

The Law Society (2019) *Technology, Access to Justice and the Rule of Law. Is technology the key to unlocking Access to justice innovation?*

The United Nations Development Programme (2022). *e-Justice. Digital transformation to close the justice gap*. Nueva York: UNDP. Disponible en: <https://www.undp.org/publications/e-justice-digital-transformation-close-justice-gap>

Tierno Barrios, Selena (2022). "Inteligencia Artificial y ADR: acceso a la justicia con perspectiva de género", *Revista de Estudios Jurídicos y Criminológicos*, N°5, Universidad de Cádiz, pp.25-53

Trinity College Dublin Free Legal Advice Centre (2020). *Technology and Access to Justice*. Editor: Ciara Mcloughlin.

United Nations High Commissioner For Human Rights (2020). *International Principles and Guidelines on Access to Justice for Persons with Disabilities*.