

JUSTICIA, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA. AVANCES Y PERSPECTIVAS

Por *Luis María de Palma*

I. INTRODUCCIÓN

La modernización de los sistemas judiciales se ha visto inusitadamente potenciada desde la crisis resultante del Covid-19.

En la vida cotidiana las interacciones remotas aumentan incesantemente, lo que vuelve imperioso incorporarlas cada vez más para facilitar el acceso a la justicia, ampliar y mejorar los servicios¹.

La innovación es esencial para que así sea, apoyada en regulaciones que la fomenten.

Al considerar el proceso y sus perspectivas, me referiré a cursos de acción seguidos en las organizaciones judiciales a efectos de continuar funcionando durante la emergencia.

Analizaré luego contenidos de instrumentos internacionales que proporcionan pautas y criterios de utilidad para hacer realidad una modernización necesaria y sustentable.

Finalmente, describiré condiciones y cursos de acción que considero esenciales para la política de modernización del sector y su fluida ejecución a partir de bases de consenso, cooperación y apoyo a la innovación.

Todo, para hacer realidad una justicia de mayor calidad y mejores servicios, en beneficio de más personas, y mediante una eficiente administración de los recursos.

II. CRISIS, DECISIONES Y NECESIDADES

1. MEDIDAS INMEDIATAS

A partir de la pandemia, en numerosos sistemas de justicia fueron tomadas decisiones que comprendieron, junto con la declaración de ferias y la prórroga de plazos, la utilización inmediata y extendida de recursos tecnológicos para ejecutar la mayor parte de sus actividades.

2. TECNOLOGÍA Y JUSTICIA

¹ PALMA, Luis María (2020-2021), Investigación Post-Doctoral "Eficiencia en el Derecho Internacional Privado, Virtualidad y Acceso a Justicia", Programa Post-Doctoral en Principios Fundamentales y Derechos Humanos, Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES), Buenos Aires, Argentina

El empleo masivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) comprendió especialmente a plataformas comerciales de videoconferencia y aplicaciones de mensajería instantánea.

Ello trajo como consecuencia que se transformaran en habituales las interacciones remotas, que poco tiempo antes eran excepcionales.

Fueron así encontradas distintas dificultades y limitaciones para el cumplimiento de las labores:

1. los desarrollos tecnológicos no estaban concebidos para su utilización regular en las organizaciones judiciales, por lo que sus prestaciones no se ajustaban a las necesidades de estas; por ejemplo, para asegurar la incoercibilidad de quien declaraba en forma remota;

2. las comunicaciones se dificultaban por la inestabilidad en las conexiones, el insuficiente ancho de banda o las interrupciones en los servicios de Internet;

3. vulnerabilidades en materia de seguridad;

4. falta o insuficiencia de capacitación para el uso óptimo de los recursos por los agentes y, en su caso, los profesionales.

3 SENSIBILIZACIÓN Y DIÁLOGO

En tales circunstancias, fue sumamente valiosa la realización de encuentros virtuales - seminarios, conversatorios y jornadas- por instituciones representativas, centros de estudios y otras entidades, para difundir experiencias y prácticas positivas, y fomentar la cooperación entre las organizaciones judiciales en el escenario de la pandemia².

Durante dichos foros resultaron posibles el diálogo entre magistrados, responsables de áreas de tecnología, expertos, abogados y otros profesionales, así como las respuestas a consultas del numeroso público participante, y se generaron fructíferos debates sobre lo ejecutado, las necesidades y las perspectivas.

4 NORMATIVAS Y ENTORNOS VIRTUALES

Consecuentemente a las exigencias propias del escenario generado a partir de la pandemia, desde las áreas competentes de los sistemas de justicia han sido elaborados protocolos para la utilización de las herramientas y aplicaciones tecnológicas, normativas

² Entre ellos: i) Seminario Virtual "Acceso a Justicia en Tiempos del Coronavirus", Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA), 22 de abril de 2020; en línea: <https://www.youtube.com/watch?v=6bXiuT9BB1Y&t=135s>; consulta: 2 de septiembre de 2021;

ii) Encuentros "Ecosistema Digital de la Justicia frente al COVID-19, Junta Federal de Cortes y Superiores Tribunales de Justicia de las Provincias Argentinas y Ciudad Autónoma de Buenos Aires (JUFEJUS), 7 y el 8 de mayo de 2020; en línea: <https://www.youtube.com/watch?v=7KKcZTSt6xQ&t=9s> y https://www.youtube.com/watch?v=Hyk2kzWVH_c&t=4s; consulta: 2 de septiembre de 2021; iii) Conversatorio internacional "Limitaciones a Derechos y Garantías en Tiempos de Estado de Emergencia – Una Visión Internacional", Universidad La República (Chile), 15 y 16 de mayo de 2020; en línea: <https://www.youtube.com/watch?v=uD3bRQqnLHQ> y https://www.youtube.com/watch?v=unV_IVWYjL4; consulta: 2 de septiembre de 2021.

y proyectos para el desarrollo de audiencias virtuales³.

Se intensificó también desde entonces la necesidad de que las reformas procesales contemplen las interacciones remotas. Y para hacerlo resulta de la mayor importancia, considerando como regular la actuación remota de cada agente o participante, conjugar las regulaciones con la normativa constitucional y, en su caso, convencional; es condición esencial para ello, el respeto de los derechos y garantías que deben ser ejercitados o protegidos en los entornos virtuales.

5. MODERNIZACIÓN, TECNOLOGÍA Y TRABAJO A DISTANCIA

Con los cambios derivados de la crisis, la deslocalización de los servicios se impuso de manera contundente. Es por ello necesario dar una importancia central en las actividades de modernización de los sistemas judiciales.

Como expresara, fue posible constatar carencias en la infraestructura tecnológica, así como insuficiencias en las aplicaciones comerciales para satisfacer la prestación de los servicios.

De resultas, tiene gran importancia que para la incorporación de TIC se contemple el diseño o adaptación de los programas o aplicaciones desarrollados al trabajo judicial, sin basarse primordialmente en la adquisición de otros previos o “enlatados”.

También, desde una perspectiva sistémica⁴, los cambios normativos deben tener acompañamiento en las adecuaciones tecnológicas que al efecto se instrumenten: por ejemplo, la publicidad de las audiencias remotas debe cumplirse mediante la difusión del acceso a canales virtuales, sin que ello implique la disponibilidad temporalmente ilimitada de las grabaciones digitales de aquellas para su descarga.

Deben desarrollarse de manera consistente actividades para la capacitación intensiva a distancia y presencial de los agentes⁵ a efectos del teletrabajo, la utilización de los recursos existentes y los que se incorporen.

El rediseño de las unidades edilicias es sumamente necesario, dadas las restricciones para la concentración de las personas en espacios reducidos. A esto se añaden los positivos resultados de la ejecución remota de numerosas actividades y, con

³ Por ejemplo: i) Poder Judicial de la República de Costa Rica; en línea: <https://audienciasvirtuales.poder-judicial.go.cr/index.php/protocolos>; consulta: 2 de septiembre de 2021; ii) Suprema Corte de Justicia de Mendoza, Acordada N° 29.530, 27 de mayo de 2020; en línea: <http://www.jus.mendoza.gov.ar/documents/10184/0/Acordada+N%C2%B0+29.530+Audiencias+Remotas/a02fbb10-02c8-42fa-82b7-7e01fab4e393?version=1.0>; consulta: 2 de septiembre de 2021; iii) Dirección de Informática, Tribunal Superior de Justicia de La Rioja; en línea: <https://justicialarioja.gob.ar/images/audiencias-virtuales/PROTOCOLO-PARA-AUDIENCIAS-A- DISTANCIA.pdf>; consulta: 2 de septiembre de 2021, iv) Superior Tribunal de Justicia de Santiago del Estero, 25 de noviembre de 2020; en línea: https://www.jussantiago.gov.ar/jusnueva/Novedades/img20201127_09200060.pdf; consulta: 2 de septiembre de 2021.

⁴ PASSOS DE FREITAS, Vladimir y PALMA, Luis María (2015), *La Justicia como Sistema*, Universidad de Belgrano, Departamento de Investigaciones, ISSN 1850-2512 (impreso), ISSN 1850-2547 (en línea), Documento de Trabajo, N° 306, Buenos Aires, Argentina; en línea: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2897625; consulta: 2 de septiembre de 2021.

⁵ PALMA, Luis María (2020), “América Latina y la Modernización Judicial en Tiempos de Pandemia”, *IusTech Revista de Derecho y Tecnología*, N° 1, 10 de diciembre de 2020, cita: IJ- M-177; en línea: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3746394; consulta: 2 de septiembre de 2021

ellos, su esperable continuidad: entre tales beneficios cabe mencionar los derivados de la baja de la circulación en medios de transporte, determinante de tiempos recuperados por los agentes para su vida personal y familiar, la menor contaminación, etc.

III. INNOVACIÓN, AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD Y EFICIENCIA

1. INNOVACIÓN

Esta palabra se utiliza generalmente para referir a la creación de una nueva forma de producir, prestar un servicio o solucionar un problema, cuya ejecución permite lograr una mejora de lo existente.

Conceptualmente, puede ser considerada como el resultado de un proceso complejo que lleva al mercado nuevas ideas en forma de productos o servicios y de sus procesos de producción o provisión, que son nuevos o significativamente mejorados⁶.

La innovación es uno de los aspectos característicos de la globalización tecnológica. Su desarrollo en ámbitos como las tecnologías disruptivas⁷, servicios y aplicaciones ha sido determinante para facilitar la integración de los mercados y la interdependencia de los países, mediante el aumento de las transacciones en bienes, servicios y capital⁸.

Si bien se aprecia la innovación al observar la evolución del funcionamiento de algunas organizaciones públicas⁹, puede y debe hacerse mucho más para hacer realidad nuevos y mejores servicios en las judiciales.

⁶ MULET MELIÁ, Juan (S.F.), "La Innovación, concepto e importancia económica", Fundación COTEC, 6º Congreso de Economía de Navarra, España, 18 p.; en línea: <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/D696EFD2-6AAA-4EF1-B414-E3A27109EA67/79806/02juanmulet.pdf>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

⁷ La telefonía celular es un ejemplo característico de estas tecnologías. Como explican Clayton Christensen, Michael E. Raynor y Rory McDonald, la disrupción describe un proceso mediante el cual una empresa más pequeña y con menos recursos puede desafiar con éxito las empresas establecidas. A medida que los operadores tradicionales se enfocan en mejorar sus productos y servicios para los clientes más exigentes (y generalmente más rentables), superan las necesidades de algunos segmentos e ignoran las necesidades de otros. Los participantes disruptivos comienzan por dirigirse con éxito a los segmentos que se pasan por alto, y ganan terreno al ofrecer una funcionalidad más adecuada, generalmente a un precio más bajo. Operadores tradicionales, que buscan mayor rentabilidad en los clientes principales, generalmente no responden de manera enérgica. Después los participantes se mueven hacia el mercado superior, brindando el rendimiento que requieren los clientes principales de los operadores tradicionales, mientras conservan las ventajas que impulsaron su éxito inicial. Cuando los clientes principales comienzan a adoptar las ofertas de los participantes en volumen, se produce la disrupción. Conf. CHRISTENSEN Clayton M., RAYNOR Michael E., MCDONALD, Rory (2015), "What Is Disruptive Innovation?", *Harvard Business Review*, December 2015, pp. 44-53; en línea: <https://hbr.org/2015/12/what-is-disruptive-innovation>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

⁸ BASEDOW, Jürgen (2005), "Global Life, Local Law? About the globalization of law and policy making", *Liber Amicorum, Homenaje al Profesor Dr. Didier Opperti Badán*, Fundación de Cultura Universitaria, 1ª edición, Montevideo, Uruguay, p. 823

⁹ Por ejemplo: i) Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP); en línea: <https://www.afip.gob.ar/sitio/externos/default.asp>; consulta: 2 de septiembre de 2021; ii) Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires; en línea: <https://www.buenosaires.gob.ar/>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

2. AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD

En la órbita de las relaciones privadas internacionales, la autonomía de la voluntad como punto de conexión brinda el marco indispensable para el desarrollo de la creatividad que hace posible la innovación.

Es para esto fundamental que las regulaciones la fomenten, sabiendo que la competencia entre las naciones facilita cada vez más que las personas puedan elegir otros sistemas legales y judiciales para regir sus relaciones¹⁰.

Los estados deben tomar en cuenta este “mercado legal” cuando crean las normas: si promueven los acuerdos para establecer vínculos generadores de actividades productivas, fomentan la creación de riqueza resultante de la innovación¹¹.

Y muchos de los cambios en los sistemas de justicia dependen del desarrollo de vínculos transnacionales.

3. EFICIENCIA

La eficiencia existe cuando los recursos de la economía se utilizan de la mejor manera posible para satisfacer los deseos y las necesidades de las personas¹². Permite alcanzar el resultado con el mayor rendimiento¹³ y produciendo más al mínimo costo¹⁴. Mediante una conducta eficiente, la sociedad aprovecha sus recursos escasos de la mejor manera posible¹⁵.

Se sigue de ello que el desarrollo de la innovación con sustento en la autonomía tiene un fuerte incentivo en la búsqueda de la eficiencia: cuando esta se logra, mayores son los beneficios. Los particulares están predispuestos a alcanzarla mediante su iniciativa, estableciendo nuevos vínculos para crear oportunidades y bienes.

En los sectores públicos, la utilización de recursos habitualmente limitados - mermados aún más debido a la crisis de la pandemia- torna especialmente necesaria su óptima administración.

La eficiencia debe existir tanto al crear las normas como al aplicarlas:

1. al crearlas, ya que las reglas deben ser claras y susceptibles de cumplirse, sin propiciar la excesiva litigación que lleva a la sobrecarga de las unidades judiciales;
2. al aplicarlas, en tanto las decisiones deben hacer justicia y brindar certeza sin

¹⁰ O'HARA, Erin Ann & RIBSTEIN, Larry E. (2009), *The Law Market*, Oxford University Press, Kindle edition, New York, United States of America, pos. 20-21

¹¹ KAGAMI, Kazuaki, "The Systematic Choice of Legal Rules for Private International Law: An Economic Approach", en BASEDOW, Jürgen & KONO, Toshikuyi (Editors), *An Economic Analysis of Private International Law*, Mohr Siebeck, Alemania, 2007, p. 26.

¹² SAMUELSON, Paul y NORDHAUS, William A. (2005), *Economía*, McGraw Hill, 18ª edición, Madrid, España, p. 13

¹³ GRECO, Orlando (2006), *Diccionario de Economía*, Valletta Ediciones, 3ª edición, Florida, Buenos Aires, p. 218.

¹⁴ PALMA, Luis María (Director) (2020-2021), Investigación "Análisis Económico del Derecho y el Sistema Judicial en Argentina", Universidad Nacional de La Matanza (UNLaM), Programa de Acreditación CyTMA2, Buenos Aires, Argentina.

¹⁵ La eficiencia de una ley dependerá de la medida en que sirva o se ajuste a las necesidades de las partes o las transacciones a ella sujetas, en términos de los beneficios y costos que aparezca. O'HARA, Erin Ann & RIBSTEIN, Larry E. (2000), "From Politics to Efficiency in Choice of Law" (2000), *George Mason University School of Law, Law and Economics Working Paper N°00-04*, January 2000, p. 6; en línea: http://papers.ssrn.com/paper.taf?abstract_id=199849; consulta: 2 de septiembre de 2021

implicar costos mayores en términos de libertad¹⁶.

Al considerar la eficiencia en el funcionamiento de los sistemas judiciales, es de utilidad recordar lo expresado por Richard Susskind¹⁷ en cuanto a que los tribunales brindan un servicio público que está sujeto a restricciones prácticas: el costo de tramitar casos individuales debe guardar proporcionalidad con relación a la naturaleza y el valor de cada disputa. Es por eso conveniente que los jueces participen solamente como último recurso, cuando todas las vías anteriores no permitan la resolución del conflicto.

Lo propio resulta deseable en las actividades de modernización: cuando al ejecutarlas se logra el resultado eficiente, se liberan recursos para aplicarlos a la creación de más bienes públicos, lo que permite el acceso a estos por parte de más personas¹⁸.

IV. INSTRUMENTOS INTERNACIONALES

Analizaré contenidos de distintas fuentes internacionales que tratan temas o proporcionan criterios de relevancia para la modernización de los sistemas de justicia.

1. PACTO INTERNACIONAL DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES (PIDESC)¹⁹

El Pacto establece el compromiso de los Estados para adoptar medidas, por separado o mediante la asistencia y la cooperación internacionales, hasta el máximo de los recursos de que dispongan, a fin de lograr en forma progresiva la plena efectividad de los derechos reconocidos (art. 2, inc.1).

Teniendo presentes las limitaciones económicas que enfrentan los países en desarrollo, establece que estos podrán, teniendo debidamente en cuenta los derechos humanos y su economía nacional, determinar en qué medida garantizarán los derechos económicos reconocidos a personas que no sean sus nacionales (art. 2, inc. 3). La regla contempla así las restricciones propias de numerosas naciones para asegurar los derechos, y prevé la posibilidad de decidir su asignación o no en función de la según

¹⁶ Un orden jurídico factible será más eficiente que otro si proporciona un grado mayor de certeza y justicia con un costo no mayor en términos de libertad, o si involucra un costo menor en términos de libertad, proporcionando una medida no menor de certeza y justicia. Así, la justicia presupone la eficiencia. Conf. OLIVERA, Julio H. G. (2009), "Derecho Económico y Análisis Económico del Derecho", *Anales de la Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Buenos Aires*, Año LIV, N° 47, segunda época, p. 300, Editorial La Ley, Buenos Aires, noviembre de 2009

¹⁷ SUSSKIND, Richard (2019), *Online Courts and the Future of Justice*, Oxford University Press, Kindle Edition, United Kingdom, p. 82.

¹⁸ PALMA, Luis María (2020), "Gestión y Tecnología en la Justicia. Cuando la Modernización se hizo viral", Capítulo V, *Justicia y Registros Públicos. La Tecnología al Servicio de la Justicia y la Seguridad Jurídica*, BRENNA, Ramón G. (Director), BAUZÁ REYLLI, Marcelo (Coordinador), Thomson Reuters – La Ley y Fundación Iberoamericana de Asociaciones de Derecho e Informática (FIADI), E-book, Buenos Aires, Argentina

¹⁹ ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU) (1966), *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC)*; en línea: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cescr.aspx>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

advierde Jacques Amar²⁰, los derechos reconocidos en el PIDESC son efectivos a partir del momento en que se aplican; así, su eficacia significa que se alcanzan los objetivos marcados por los textos. En países caracterizados por profundas desigualdades en el acceso a los bienes-agudizadas a partir de la pandemia- deben ser continuas y sostenidas las actividades para que la efectividad pretendida sea lograda.

Debe además tenerse presente la necesidad de que el acceso a la justicia se concrete de conformidad con los lineamientos de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), es decir, como garantía de los derechos económicos, sociales y culturales: los Estados deben remover los obstáculos normativos, sociales o económicos que impiden o limitan la posibilidad de acceso a la justicia²¹.

Una modernización de los sistemas judiciales fuertemente sustentada en la utilización de las TIC

-tanto mayor a partir de la crisis del Covid-19- puede favorecer la realización, la protección o el restablecimiento de los derechos contemplados en el Pacto, a la vez que optimizar los recursos necesarios, para así ampliar el acceso mediante mayores y mejores servicios en beneficio de más personas.

1.1 Reglas de Brasilia para el Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad²²

Son destinatarias de este ordenamiento las siguientes personas (R. 24): a) responsables del diseño, implementación y evaluación de políticas públicas dentro del sistema judicial; b) integrantes de la judicatura, fiscalías, defensorías públicas, procuradurías y personal que trabaja en el sistema de justicia; c) profesionales en abogacía y derecho, sus colegios y agrupaciones;

d) quienes se desempeñan en instituciones de Ombudsman; e) policías y servicios penitenciarios; f) poderes públicos competentes, operadores del sistema judicial y quienes intervienen de una u otra forma en su funcionamiento.

²⁰ AMAR, Jacques (2017), *Du pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels aux principes John Ruggie*, Libres d'écrire, France, Édition Kindle, 2017, pos. 807

²¹ El Acceso a la Justicia como Garantía de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Estudio de los Estándares fijados por el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS (CIDH); en línea: <https://www.cidh.oas.org/countryrep/accesodesc07sp/Accessodesci-ii.sp.htm>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

²² Aprobadas en la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana (Brasilia en mayo de 2008); texto actualizado en la XIX Cumbre Judicial Iberoamericana (Quito, abril de 2018). La Regla 3 considera a una persona en condición de vulnerabilidad cuando su capacidad para prevenir, resistir o sobreponerse a un impacto que la sitúe en situación de riesgo, no está desarrollada o se encuentra limitada por circunstancias diversas, para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. En tal contexto se consideran en condición de vulnerabilidad las personas que, por razón de su edad, género, orientación sexual e identidad de género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales, o relacionadas con sus creencias o prácticas religiosas, o la ausencia de estas, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA (2018), *Cien Reglas de Brasilia*, actualizadas versión abril 2018, XIX Cumbre Judicial, Asamblea Plenaria, San Francisco de Quito, Ecuador; en línea: <http://www.cumbrejudicial.org/comision-de-seguimiento-de-las-reglas-de-brasilia/documentos-comision-de-seguimiento-de-las-reglas-de-brasilia/item/817-cien-reglas-de-brasilia-actualizadas-version-abril-2018-xix-cumbre-judicial-asamblea-plenaria-san-francisco-de-quito>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

Se promoverán las condiciones necesarias para que la tutela judicial de los derechos sea efectiva, adoptando las medidas que mejor se adapten a cada condición de vulnerabilidad (R. 25).

Se revisarán las reglas de procedimiento para facilitar el acceso a la justicia de las personas contempladas, adoptando medidas de organización y gestión judicial que contribuyan a que así sea (R. 33). A este respecto, prevé la necesidad de agilizar y priorizar la tramitación de las causas, su resolución judicial y celera ejecución (R. 38). También establece el uso de mecanismos de coordinación para gestionar las interdependencias de las actuaciones de órganos y entidades, públicas o privadas, que forman parte o participan en el sistema de justicia (R. 39).

Con el objetivo de elevar la calidad de la atención de las personas en condición de vulnerabilidad, determina: la adopción por los poderes públicos competentes de medidas para la especialización de los agentes y quienes intervienen, y la atribución de los casos a órganos especializados en las materias en que ello sea requerido (R. 40); la constitución y actuación de equipos multidisciplinarios, y la elaboración de protocolos de actuación conjunta (R. 41); el acercamiento de los servicios a grupos que, debido a las circunstancias propias de su situación de vulnerabilidad, se encuentran en lugares lejanos o con especiales dificultades de comunicación (R. 42).

A efectos de extender y diversificar el acceso a la justicia, contempla el impulso de los medios alternativos de resolución de conflictos antes del inicio del proceso y durante su tramitación (R. 43); también, la capacitación integral y sensibilización de mediadores, árbitros, facilitadores judiciales comunitarios y otras personas intervinientes en la resolución del conflicto (R. 44). La formación debe incluir los derechos humanos, el género, la diversidad y la interculturalidad.

La eficacia del ordenamiento es vinculada a la colaboración entre los destinatarios. Quienes impulsen las políticas públicas deben identificar a los órganos y entidades correspondientes, recabar su participación y mantener su colaboración (R. 85). Para el cumplimiento de la normativa prevé la implementación de un foro permanente (R. 86).

Además, enfatiza la necesidad de que el poder judicial colabore con los otros órganos del poder público para mejorar el acceso a la justicia, a través de estrategias de cooperación interinstitucional (R. 87).

A fin de ampliar las bases de consenso, cada país fomentará la participación de las organizaciones de la sociedad civil, dada su relevancia para la cohesión social, como su relación con los grupos de personas en condiciones de vulnerabilidad (R. 89).

Con el propósito de fortalecer la cooperación internacional, promueve la creación de espacios para intercambiar experiencias y fijar buenas prácticas (R. 90). También insta a las organizaciones internacionales y agencias de cooperación para que continúen

proporcionando asistencia técnica y económica en el fortalecimiento y mejora del acceso a la justicia, incorporen el contenido de las Reglas de forma transversal en los programas y proyectos de modernización judicial en que participen, e impulsen y colaboren en el desarrollo de los espacios de participación (R. 91).

El ordenamiento contempla la necesidad de procurar el aprovechamiento del progreso tecnológico para mejorar el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad (R. 95).

2. OBJETIVOS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)²³

La Agenda 2030 de las Naciones Unidas²⁴ apunta al logro de un desarrollo inclusivo a partir de una visión de largo plazo, para lo cual enuncia 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible²⁵ (ODS). El documento constituye una guía para la labor a ejecutar por la ONU hasta 2030, y su utilización por los Estados miembros es recomendable para planificar, concebir y ejecutar políticas públicas, realizar su seguimiento y evaluación.

El logro de los objetivos necesita de la participación de los gobiernos, las organizaciones de sociedad civil, el sector privado y el ámbito académico a efectos de debatir, formular e implementar propuestas²⁶.

En los sistemas de justicia, la sustentabilidad requiere que se haga un uso eficiente de los recursos afectados, sin que agoten o perjudiquen las posibilidades de las generaciones venideras. Para ello tiene gran importancia el progreso tecnológico resultante de la innovación, que junto con la creación de mejores y más variados servicios facilita la disminución de los costos.

Es también necesario que los tribunales sean estables, seguros, cuenten con la financiación adecuada y estén alineados tecnológicamente con las sociedades a las que sirven, para gestionar los volúmenes de casos que se generan²⁷.

Desde esta perspectiva, el ODS N° 16 “Paz, Justicia e Instituciones Sólidas” se enfoca en la promoción de sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, la provisión del acceso a la justicia para todos y la creación de instituciones responsables

²³ Es sostenible aquello que resulta susceptible de mantenerse sin agotar los recursos. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, *Diccionario de la Lengua Española*, 2º significado; en línea: <https://dle.rae.es/sustentable?m=form>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

²⁴ ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU) (2015), *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*. La Agenda fue aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 25 de septiembre de 2015; en línea: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

²⁵ El desarrollo sostenible es el que satisface las necesidades del presente sin comprometer las de las generaciones posteriores. PNUD, *Informe de Desarrollo Humano 1992*, Capítulo 1, p. 4. El concepto de desarrollo sostenible o sustentable comprende la faceta ecológica, pero también la social y la económica. UNITED NATIONS (1987), *Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future* (Informe Brundtland), p. 16; en línea: <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/5987our-common-future.pdf>; consulta: 2 de septiembre de 2021

²⁶ COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (CEPAL) (2018), *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe*, p. 5, Prólogo de Alicia Bárcena; en línea: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/40155-la-agenda-2030-objetivos-desarrollo-sostenible-oportunidad-america-latina-caribe>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

²⁷ SUSSKIND, Richard, *Online Courts...*, pp. 84-85

y eficaces a todos los niveles.

Para la consecución del ODS 16 son establecidas distintas metas, y se especifican indicadores a efectos de la medición de cada una de ellas y su consecuente evolución.

Así, se consagra la meta N° 16. 3 de promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional, y garantizar la igualdad del acceso a la justicia para todos.

Son precisados como indicadores:

16.3.1 Proporción de víctimas de violencia en los últimos 12 meses que han notificado su victimización a las autoridades competentes u otros mecanismos de resolución de conflictos reconocidos oficialmente.

16.3.2 Proporción de detenidos que no han sido condenados en el conjunto de la población reclusa total.

En lo concerniente al acceso a la justicia y de manera consistente con los lineamientos de la CIDH, sería muy útil medir con periodicidad anual:

1. la cantidad de personas que utilizaron servicios de acceso a la justicia;
2. la cantidad de dispositivos que ofrecen servicios de acceso a la justicia en el territorio²⁸. Podría así obtenerse información actualizada sobre la situación, y su evolución a partir de la implementación de acciones que mejoren el acceso.

Por lo expresado, resulta de la mayor importancia de cara a la consecución de esta meta, ampliar las vías de acceso a la información, los métodos de resolución de disputas y las jurisdicciones, con creciente sustento en los recursos tecnológicos. Estos permiten la comunicación en tiempo real y más allá de la territorialidad, haciendo posible un mayor y mejor acceso a la justicia a menores costos, y un uso eficiente de los recursos disponibles.

4. CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA. CONCLUSIONES “ACCESO A LA JUSTICIA: APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES DE LA DIGITALIZACIÓN”²⁹

Concebido para facilitar la ampliación del acceso con apoyo en las TIC, el documento³⁰ desarrolla 52 conclusiones sobre los siguientes temas: a. Acceso a la justicia (C. 1-7); b. Justicia digital (C.8-28); c. Habilidades digitales (C. 29-32); d. Inteligencia artificial (C. 33-46); e. Financiamiento (C. 47-50); f. Esfuerzos continuados de cooperación (C. 51-52).

Si bien el ámbito espacial del instrumento corresponde a los países miembros de

²⁸ *Agenda 2030 - ODS Argentina. Metadatos*, primera versión (2018), pp. 307-310

²⁹ COUNCIL OF THE EUROPEAN UNION (2020), “Council Conclusions: Access to Justice – Seizing the Opportunities of Digitalisation”, 7 de octubre de 2020; en línea: <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-11599-2020-INIT/en/pdf>; consulta: 2 de septiembre de 2021

³⁰ CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA, 13 de octubre de 2020. “Digital justice: Council adopts conclusions on digitalisation to improve access to justice”; en línea: <https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2020/10/13/digital-justice-council-adopts-conclusions-on-digitalisation-to-improve-access-to-justice/#>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

la Unión Europea, sus contenidos y lineamientos son de gran utilidad para el diseño e implementación de políticas de modernización del sector.

a. Acceso a la justicia

Considera al acceso a la justicia como derecho fundamental y elemento central del estado de derecho (C. 1). Realza el mandato de desarrollar la cooperación judicial en materia civil y penal con implicaciones transfronterizas, y el objetivo de garantizar el acceso efectivo a la justicia en la UE y en los Estados miembros (C. 2).

Destacando la relevancia central de la innovación tecnológica, declara que el derecho a una protección jurídica efectiva debe afirmarse plenamente en las condiciones creadas por la transformación digital (C. 4).

Dado el carácter instrumental de la tecnología para la realización de la justicia, expresa que el desarrollo digital debe estar centrado en el ser humano, guiado y alineado con los principios fundamentales de los sistemas judiciales: independencia e imparcialidad, garantía de una protección jurídica efectiva, y derecho a una audiencia pública y justa en un plazo razonable (C. 5). Resalta la utilidad de las TIC para promover la adhesión a las normas del estado de derecho, el ejercicio y el respeto de los derechos fundamentales (C. 6).

Pone de relieve que la participación en el acceso digital a la justicia y procedimientos justos debe garantizarse a todos los grupos sociales sin discriminaciones, teniendo en cuenta las necesidades de las personas vulnerables. El uso de las TIC no debe disminuir las garantías procesales para quienes no tienen acceso a aquellas (C. 7).

b. Justicia digital

Solicita a la Comisión de la UE el desarrollo de una estrategia global de digitalización de la justicia para finales de 2020, a efectos de proporcionar un acceso sin problemas, mejorar la eficacia y permitir una cooperación transfronteriza eficaz (C. 28).

Enfatiza el impacto de la crisis del Covid-19 en la necesidad de invertir y usar herramientas digitales en los procesos judiciales (C. 24).

Destaca los avances logrados mediante la digitalización, las comunicaciones electrónicas, la transmisión de documentos, la realización de audiencias y videoconferencias, y el trabajo en red (C. 10); también, el potencial de las TIC para ampliar el acceso a la justicia, automatizar y acelerar el manejo de tareas estandarizadas y uniformes, y aumentar la eficacia y la eficiencia (C. 13).

Pone de relieve la utilidad de la tecnología para mejorar el acceso a los medios extrajudiciales y alternativos de resolución de disputas, y a herramientas de información sobre derechos y obligaciones que pueden contribuir a evitar controversias (C. 22).

Señala la conveniencia de que la información jurídica se encuentre abiertamente disponible, sea interoperable, fácil de encontrar, comprender y utilizar (C. 18).

Realza el beneficio de desarrollar soluciones interoperables para que los

procedimientos sean más rápidos y seguros, y para facilitar la cooperación civil y penal (C. 15).

Previene que el uso de las TIC debe cumplir con los estándares más avanzados en materia de seguridad informática y cibernética, y la legislación sobre privacidad y protección de datos (C. 21).

El acceso digital a la justicia puede beneficiar a las personas que se encuentran en áreas remotas y rurales siempre que se cumplan los requisitos técnicos necesarios, como el acceso a Internet de banda ancha de alta capacidad (C. 19).

c. Habilidades digitales

Con el objetivo de promover las competencias digitales de los agentes y otros profesionales mediante su utilización respetando derechos y libertades (C. 29), destaca la importancia de la capacitación judicial para emplear eficazmente las TIC, conocer los riesgos de su uso y los aspectos éticos relacionados (C. 31). Al efecto, pide a la Comisión que promueva actividades, incluso a través de la Red Europea de Formación Judicial (REFJ), y el uso de la tecnología en la educación judicial (C. 32).

Resalta la importancia de sensibilizar a la sociedad civil y aumentar la alfabetización digital, para así mejorar el acceso a la justicia (C. 30).

d. Inteligencia artificial (IA)

Destaca los beneficios del uso de la IA en la justicia para tareas complejas como analizar, estructurar y preparar información sobre casos, transcribir registros de audiencias, traducir, apoyar el análisis y evaluación de documentos y sentencias, estimar las posibilidades de éxito de una demanda, anonimizar la jurisprudencia y proporcionar información mediante chatbot³¹ (C. 35).

Valora su potencial para mejorar el funcionamiento de los sistemas judiciales, acelerar los procedimientos y contribuir a la comparabilidad, la coherencia y, en última instancia, la mayor calidad de las decisiones (C. 38).

Los desarrollos dependen de la disponibilidad integral de grandes conjuntos de datos (Big Data) como archivos y sentencias anónimas de tribunales, que sean de alta calidad en relación con los fines para los que se utilizarán (C. 36).

Dados los potenciales perjuicios del uso de IA, formula prevenciones que incluyen restricciones para el ejercicio de la jurisdicción, los derechos fundamentales, la transparencia, el marco legal³², el diseño y la evaluación.

³¹ Chatbot: programa que simula mantener una conversación con una persona, al dar respuestas automáticas a las entradas de información hechas por el usuario. Generalmente la "conversación" se realiza por escrito, pero han sido desarrollados programas que cuentan con una interfaz de usuario multimedia y permiten la expresión oral. En algunos se utiliza un avatar para representar a una persona real que "dialoga" con el usuario, lo que genera una cercanía mayor que la que provoca ingresar información con la computadora.

³² Como señala Elizabeth G. Thornburg, los gobiernos pueden imponer ciertos estándares mínimos y, cuando corresponda, prohibir el uso de dispositivos tecnológicos para administrar soluciones de autoayuda. Aunque la regulación específica en la materia quedaría rápidamente obsoleta, ciertas acciones pueden ser requeridas o prohibidas. Los gobiernos pueden identificar leyes de fondo no susceptibles de ser modificadas por contrato. THORNBURG, Elizabeth G., "Privatisation and power: dispute resolution for the Internet", en RICKETT, Charles E. F. & TELFER, Thomas G. W. (Editors) (2003),

Solicita a la Comisión que, en cooperación con los estados miembros, examine las condiciones para que la información sea legible, disponible, fiable, analizable y reutilizable, y contemple cómo abordar los sesgos en los conjuntos de datos para evitar resultados discriminatorios (C. 37).

El uso de herramientas de IA no debe interferir con el poder de decisión de los jueces o la independencia. La decisión judicial debe ser tomada por un ser humano, y no se puede delegar en una herramienta de IA (C. 39).

Advierte sobre el riesgo de que el uso de la IA perpetúe y fortalezca la discriminación, y permita una toma de decisiones distorsionada u opaca en perjuicio de los derechos fundamentales (C. 40). A veces los resultados de los sistemas de IA no se pueden rastrear, lo que produce un efecto de caja negra que impide la responsabilidad y hace imposible verificar cómo se alcanzó el resultado. Dicha falta de transparencia podría socavar la posibilidad de impugnar de manera efectiva las decisiones, infringiendo el derecho a un juicio justo y un recurso efectivo (C. 41).

Considerando tales prevenciones, deben determinarse los requisitos obligatorios para el diseño, desarrollo, despliegue, uso y evaluación de sistemas de IA en la justicia, a efectos de abordar eficazmente sus riesgos para los derechos fundamentales³³ (C. 44).

Los sistemas de IA deben estar sujetos a un procedimiento de evaluación *ex ante* en cuanto a su confiabilidad, comprensibilidad, solidez y seguridad, entre otros aspectos. Es necesario el desarrollo de un sistema para el eficaz seguimiento y revisión de las aplicaciones de IA y sus resultados (C. 45).

Dado que en el sector judicial los derechos pueden verse afectados mediante el uso de IA, resulta conveniente contar con un plexo normativo³⁴ (C. 42). Consecuentemente, pide a la Comisión que pondere los posibles beneficios, riesgos y requisitos del sector para el diseño de un marco jurídico (C. 46).

e. Financiamiento

Solicita a la Comisión, los estados miembros y el Parlamento Europeo que

International Perspectives on Consumers' Access to Justice, Cambridge University Press, New York, United States of America, pp. 328-329.

³³ La Comisión Europea destacó en el estudio la importancia de realizar una evaluación de impacto de tres niveles en IA: i) a nivel del legislador, para determinar si la tecnología afecta los intereses esenciales; con base en esta evaluación se decidiría qué legislación implementar para garantizar el interés público; ii) a nivel de los desarrolladores y usuarios de la tecnología, que deberían estar obligados a realizar evaluaciones de impacto no solo cuando la IA procesa datos personales para la toma de decisiones automatizadas, sino con respecto a todos los aspectos de la democracia, el estado de derecho y derechos fundamentales; iii) a nivel de las personas, que deberían tener un derecho garantizado por la ley a una explicación de cómo funciona la IA, qué lógica sigue y cómo afecta sus intereses. Para todo es fundamental implementar instrumentos de gobernanza, en lugar de soft law y códigos de conducta sobre el uso inadecuado de los sistemas autónomos. Conf. EUROPEAN COMMISSION (2020), *Study on the use of innovative technologies in the justice field Final Report*, September 2020, European Commission; en línea: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/4fb8e194-f634-11ea-991b-01aa75ed71a1/language-en>; consulta: 2 de septiembre de 2021, p. 47

³⁴ La Comisión Europea, en el estudio sobre el uso de tecnologías innovativas en la justicia (septiembre de 2020), sostuvo la necesidad de codificar disposiciones sobre la responsabilidad de IA por acciones negligentes o intencionales. Consideró conveniente analizar la generalización para la IA de principios regulatorios que se encuentran en cuerpos legales específicos; si aquella no fuera suficiente, examinar si deberían aplicarse modificaciones de dichos principios para adaptarse a la realidad de la IA. EUROPEAN COMMISSION, *op. cit.*, pp. 46-47.

garanticen una financiación adecuada (C. 47), y alienta a los estados a participar en convocatorias y desarrollar acciones para la digitalización, aprovechando oportunidades del presupuesto de la UE (C. 48). Pide a la Comisión que promueva iniciativas de digitalización e innovación, incluso cuando se encuentren en fase de investigación y desarrollo (C. 50).

f. Esfuerzos continuados de cooperación

Exalta la cooperación de las partes interesadas en un esfuerzo común, constructivo y sostenible para promover una mayor digitalización de los sistemas judiciales (C. 51).

Finalmente, enfatiza la necesidad de la coherencia y la cooperación para el uso de las TIC en la Unión Europea y foros como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y la ONU (C. 52).

V. INNOVACIÓN, DERECHO Y JUSTICIA

Diversos y valiosos son los desarrollos resultantes de la innovación para ampliar el acceso a la justicia, administrando los recursos con eficiencia y en un proceso de mejora continua³⁵.

Ellos comprenden la disponibilidad de información sobre los derechos y los medios para hacerlos valer, la resolución de disputas y los tribunales en línea, las vías alternativas a la jurisdicción judicial, y la inteligencia artificial.

Para que la modernización sea sustentable y los beneficios lleguen a más personas, es imprescindible que los cambios se ejecuten a partir del consenso y la cooperación, y se apliquen normas que favorezcan la innovación.

1. MODERNIZACIÓN, DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN

La modernización necesita de una planificación comprensiva de los cambios a ejecutarse en el corto, el mediano y el largo plazo.

Para su exitosa implementación es imprescindible la práctica del diálogo y la cooperación en los niveles institucional e interno:

- a) institucional, entre los órganos del poder público a efectos dar sustentabilidad a reformas fuertemente basadas en la modernización tecnológica y la digitalización, en reemplazo de la tramitación y el expediente en papel;
- b) interno, con los agentes del sistema, para establecer una comunicación que

³⁵ El concepto de mejora continua se ve reflejado en normativas para el establecimiento de estándares y guías relacionadas con sistemas de gestión, que pueden ser aplicadas a diferentes tipos de organizaciones. Las normas elaboradas en la International Standardization Organization -conocidas como normas ISO- son un valioso ejemplo al respecto; en línea: <http://www.iso.org/iso/home.html>; consulta: 2 de septiembre de 2021

haga posible la escucha empática, la conciencia compartida de la interdependencia, la generación de confianza, la participación y la cooperación.

La profundidad de los cambios a lograr requiere que sean sentidos como propios por los agentes, para así ser aceptados, compartidos y dotados de legitimidad, en beneficio de toda la organización³⁶.

2. TECNOLOGÍAS DISRUPTIVAS Y REGULACIÓN

Como advierten Mark Fenwick, Wulf Kaal, A. y Erik P. M. Vermeulen³⁷, en una sociedad global caracterizada por la competencia, los reguladores pueden pagar un alto precio por ser excesivamente cautelosos. Es por eso necesario que la elaboración y el diseño normativo sean más proactivos, dinámicos y sensibles. Para hacerlo, un enfoque regulatorio basado en principios facilita un mayor grado de apertura y flexibilidad, y evita las dificultades propias de la casuística de un enfoque centrado en las reglas. A estos efectos puede ser de utilidad la creación de un “arenero” (*sandbox*) regulatorio, es decir, un espacio desregulado para la prueba de productos y servicios innovadores, sin la obligación de cumplir con el conjunto aplicable de normas y regulaciones. Se fomenta así la innovación mediante la reducción de las barreras regulatorias y los costos de las pruebas de tecnologías innovadoras disruptivas, al tiempo que se garantiza que no se generen externalidades³⁸ negativas para los consumidores.

En la medida en que la tecnología tenga consecuencias que fluyan a la vida cotidiana, estará abierta a la discusión, la supervisión y el control democráticos. El derecho a participar en los debates regulatorios puede ayudar a crear un sentido de legitimidad que justifique la normativa³⁹. Pero a la vez debe tenerse presente que las TIC son una herramienta y no un fin: como lo expresa Johan Hellström⁴⁰, aquellas no empoderan a nadie; son los usuarios quienes lo hacen, y con las herramientas adecuadas esto será más fácil. La gobernanza móvil trata de identificar y resolver problemas reales, y proporcionar soluciones realistas que involucren al estado, el mercado y la sociedad civil para mejorar la vida de las personas. Cuanto más se utilicen las aplicaciones, mejores serán el ecosistema móvil y la accesibilidad a los mecanismos de acceso a la

³⁶ PALMA, Luis María (2012), *Justicia y Reforma...*, p. 370

³⁷ FENWICK, Mark, KAAL, Wulf A., & VERMEULEN, Erik P. M. (2018), “Regulation Tomorrow: Strategies for Regulating New Technologies”, en KONO, Toshiyuki, HISCOCK, Mary & REICH, Arie, *Transnational Commercial and Consumer Law. Current Trends in International Business Law*, Springer, Singapore, p. 164 y pp. 168-171. Un arenero regulatorio requiere de: i) la prueba durante un período limitado; ii) la existencia de un número de clientes lo suficientemente grande como para generar información estadísticamente relevante sobre el producto o servicio; iii) la divulgación previa para que los clientes estén en conocimiento de la prueba y cualquier compensación disponible; iv) el conocimiento de los indicadores a utilizar durante el período de prueba.

³⁸ Externalidad es la consecuencia que la acción de un agente económico genera sobre el bienestar de otro; consiste en el perjuicio o beneficio experimentado por un individuo o una empresa a causa de acciones ejecutadas por otras personas o entidades. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, *Diccionario de la Lengua Española -RAE*, Justicia, 6, vigésima segunda edición, noviembre de 2002; en línea: <https://dle.rae.es/externalidad?m=form>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

³⁹ FENWICK, Mark, KAAL, Wulf A., & VERMEULEN, Erik P. M., *op. cit.*, p. 171.

⁴⁰ HELLSTRÖM, Johan (2011), “Mobile Governance: Applications, Challenges and Scaling-up”, en Poblet, Marta (Editor), *Mobile Technologies for Conflict Management. Online Dispute Resolution, Governance, Participation*, Springer, Dordrecht, Heidelberg, London, New York, p. 177.

justicia.

3 .TECNOLOGÍAS DISRUPTIVAS E INFORMACIÓN LEGAL

En los países en vías de desarrollo, es generalizado el desconocimiento de los derechos, deberes y medios para su respeto o restablecimiento por amplios sectores de la población.

Esta carencia se agrava por la escasez de recursos para acceder a los servicios legales, y la distancia física que con frecuencia separa a estos de los lugares donde la gente vive y trabaja. La situación se vio agravada a partir de la crisis de la pandemia, como consecuencia de las restricciones para los desplazamientos y el cese de actividades en numerosas jurisdicciones.

Es por ello imperioso proporcionar información y ampliar las vías remotas para el acceso a la misma, diversificando los recursos para hacerla clara y comprensible. Esto, a efectos de mejorar la educación legal y facilitar a las personas ocuparse de sus asuntos directamente, recurriendo a la asistencia letrada cuando resulte imprescindible, y pudiendo colaborar eficazmente con los profesionales cuando estos deban intervenir. Pero junto al conocimiento de la información y las vías de resolución de las disputas, deben proporcionarse otras que hagan posible su contención, prevención y la promoción de los derechos; esto último, ayudando a las personas a conocer y actuar a partir de los beneficios que la ley puede conferir, aún cuando no se perciba ningún problema o dificultad⁴¹.

Estos servicios en línea deben comprender⁴²:

1. los provistos por organizaciones comerciales o sin fines de lucro;
2. la suscripción a fuentes de información de firmas legales;
3. las ofertas con cargo de empresas, como las editoriales jurídicas;
4. la producción de documentos estandarizados, susceptibles de ser completados (contratos, testamentos, etc.);
5. el análisis de contratos y otros documentos para corregir errores o inconsistencias, agregar cláusulas, etc.
6. la obtención de información mediante la asistencia automatizada de sistemas inteligentes de autoayuda y chatbots⁴³;
7. formularios interactivos para crear documentos con la información que el usuario proporciona, a efectos de su remisión virtual o de su impresión y presentación

⁴¹ SUSSKIND, Richard, *Online Courts...*, pp. 68-69.

⁴² SUSSKIND, Richard (2017), *Tomorrow's Lawyers: An Introduction to your Future*, Oxford University Press, 2nd Edition, Kindle Edition, United Kingdom, pp. 97-99.

⁴³ Por ejemplo, el Poder Judicial de Costa Rica ha habilitado PJ-bot, chatbot que permite evacuar consultas mediante la realización de preguntas, como por ejemplo: ¿Cómo se envía un escrito?, ¿Cómo consultar notificaciones? o la sugerencia de palabras clave, ejemplo: apremio, hoja de delincuencia, demanda nueva; en línea: <https://pi.poder-judicial.go.cr/index.php/component/sppagebuilder/?view=page&id=4>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

presencial⁴⁴;

8. el acceso a reservorios de información creados por comunidades dotadas de experiencia legal, para que las personas aprendan informalmente en las redes sociales sobre cuestiones legales que puedan afectarlas;

9. recursos audiovisuales como videos tutoriales, imágenes y archivos de audio en los cuales se explique o grafique la realización de trámites o presentaciones, o la utilización de vías de acceso a la justicia:

10. sistemas reputacionales en línea, mediante los cuales los potenciales clientes puedan conocer las experiencias de otros usuarios en los servicios prestados por abogados y firmas legales⁴⁵.

El acceso remoto a dichos servicios facilita la respuesta automática a las consultas, y optimiza la dedicación al trabajo de los agentes judiciales, quienes pueden así concentrarse en otras tareas.

Como observan Ethan Katsh y Orna Rabinovich-Einy⁴⁶, existe otro importante beneficio que deriva del uso de tales recursos: no solo es posible dar asistencia legal a quienes viven en zonas remotas o no pueden llegar a las organizaciones, sino que la asistencia puede ser proporcionada de forma anónima. Además, el uso de TIC reduce los costos de capacitación y colaboración para el personal competente mediante software educativo, tecnología para reuniones virtuales y cursos gratuitos en línea.

4. ACCESO A LA JUSTICIA

La evolución de las vías para solucionar las diferencias con justicia y lograr una tutela efectiva⁴⁷ más allá de la sede jurisdiccional⁴⁸.

Así resulta del desarrollo de los métodos alternativos de resolución de disputas (RAD) como la mediación, el arbitraje, la conciliación o la evaluación neutral temprana, se ofrezcan presencialmente o en entornos virtuales.

Es sabido que las circunstancias derivadas de la pandemia potenciaron la utilización de las TIC. Pero en países con desigualdades socioeconómicas en los que

⁴⁴ En Puerto Rico funciona el sitio AYUDALEGALPR.ORG, que permite acceder y completar documentos interactivos en materias como violencia de género, declaratoria de herederos, desahucio, etc.; en línea: <https://ayudalegalpr.org/>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

⁴⁵ SUSSKIND, Richard & SUSSKIND, Daniel (2015), *The Future of the Professions. How technology will transform the work of human experts*, Oxford University Press, Kindle Edition, Oxford, United Kingdom, pp. 68-70.

⁴⁶ KATSH, Ethan & RABINOVICH-EINY, Orna (2017). Foreword by Richard SUSSKIND, *Digital Justice. Technology and the Internet of Disputes*, Oxford University Press, New York, United States of America, p. 157.

⁴⁷ PALMA, Luis María (2020), "Tutela Efectiva de la Justicia a partir del Covid-19. La Innovación y la Eficiencia como Condiciones para la Sustentabilidad", en *Revista de Derecho y Economía de la Integración*, N° 8, JURI-DILEYC, Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares, España, diciembre de 2020; en línea: <https://juri-dileyc.com/tutela-efectiva-de-la-justicia-a-partir-del-covid-19-la-innovacion-y-la-eficiencia-como-condiciones-para-la-sustentabilidad/>; consulta: 2 de septiembre de 2021, p. 29.

⁴⁸ Puede apreciarse el tránsito desde el derecho a la tutela judicial efectiva hacia la tutela efectiva de la justicia, sin necesidad de que la persona deba acudir exclusivamente a los órganos jurisdiccionales para obtener esta última. Conf. DIZ, Fernando Martín (2014), "Del derecho a la tutela judicial efectiva hacia el derecho a una tutela efectiva de la justicia", *Revista Europea de Derechos Fundamentales*, ISSN 1699-1524, N° 23, pp. 162 y 166, Salamanca, España; en línea: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4945876>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

millones de personas carecen de acceso a los recursos tecnológicos, es imprescindible que los servicios presenciales continúen y se amplíen en todo cuanto resulte posible.

La política para ampliar y diversificar el acceso a la justicia debe entonces contemplar tal realidad, y también hacer uso intensivo de las TIC para la implementación de canales como⁴⁹:

1. centros de orientación, derivación y asistencia jurídica fijos y móviles, a efectos de brindar servicios donde las personas viven o trabajan;
2. líneas telefónicas gratuitas y accesibles a través de aplicaciones de mensajería instantánea;
3. páginas web;
4. difusión de los derechos y medios de acceso a justicia en la vía pública, medios de comunicación, redes sociales, etc.;
5. plataformas y aplicaciones de uso gratuito en teléfonos, tabletas y computadoras;
6. educación en persona y a distancia en los establecimientos de enseñanza de todos los niveles;
7. actuación presencial y virtual de organizaciones de la sociedad civil.

El acceso a la justicia puede verse fortalecido mediante la colaboración coherente y sostenida entre el estado, el sector privado y el voluntario por medio de alianzas estratégicas. Resulta así posible la complementariedad entre conocimientos, recursos, capacidades y fortalezas de los actores, y una eficaz cooperación para la prestación de los servicios.

5. JUSTICIA CENTRADA EN LAS PERSONAS

También con vistas a la ampliación del acceso a la justicia, son desarrolladas diferentes iniciativas para la concreción de una justicia centrada en las personas (People-Centered Justice)⁵⁰.

Se apunta así a considerar a las personas en el centro del diseño de los modelos de justicia, identificando los problemas que las afectan para concebir soluciones acordes, prevenir los conflictos y ampliar los servicios.

Es de gran valor al respecto destacar a:

1. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD), mediante las Mesas Redondas Globales para el Acceso a la Justicia, concebidas para ayudar a los países a cerrar las brechas en materia de accesibilidad, efectividad y

⁴⁹ PALMA, Luis María (2012), *Justicia y Reforma en la Argentina Democrática*, Universidad de Belgrano, Departamento de Investigación, Buenos Aires, Argentina, 421 p., Nº 65, Tesis Doctoral de Sociología; en línea: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2901002; consulta: 2 de septiembre de 2021, p. 384.

⁵⁰ Es de gran valor la lectura de la obra de Gustavo Maurino, ex director nacional de acceso a la justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. MAURINO, Gustavo (2020), *Putting People at the Center, A case study on access to justice centers in Argentina*, New York University (NYU) Center on International Cooperation, 72 p.; en línea: https://530cfd94-d934-468b-a1c7-c67a84734064.filesusr.com/ugd/6c192f_5d4f5d38ed5740ea99fae1d9f7894f90.pdf; consulta: 2 de septiembre de 2021.

eficiencia de la justicia, identificando y fomentando el intercambio de buenas prácticas y experiencias para mejorar el acceso, tanto desde la perspectiva ciudadana como empresarial⁵¹.

2. El Instituto de La Haya para la Innovación del Derecho (The Hague Institute for Innovation of Law -Hill), organización dedicada a la promoción y desarrollo de la justicia de uso fácil o amigable (user-friendly justice), es decir, de fácil acceso, fácil de comprender y efectiva. A partir del análisis de datos y evidencias, Hill estimula la innovación y escala las iniciativas que funcionan mejor, con el objetivo de que para 2030, 150 millones de personas puedan prevenir o resolver sus problemas de justicia más acuciantes⁵².

3. Pioneros para Sociedades Pacíficas, Justas e Inclusivas (Pathfinders for Peaceful, Fair and Inclusive Societies), grupo de 39 estados miembros de la ONU, organizaciones internacionales, asociaciones globales, la sociedad civil, el sector privado y centros de estudios; entre ellas, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), el Banco Mundial, la OCDE y el World Justice Project ⁵³. Este grupo trabaja para acelerar las acciones a efectos de implementar el ODS 16 de la Agenda 2030 de la ONU para el Desarrollo Sostenible⁵⁴, y ejecuta actualmente su estrategia compartida 2020-2023⁵⁵.

4. Para el desarrollo de la E-Justicia Centrada en las Personas, encuentros como la Conferencia de Alto Nivel organizada durante la Presidencia de Portugal del Consejo de la Unión Europea, realizada el 26 y el 27 de abril de 2021⁵⁶. Durante esta conferencia virtual se analizó la transición hacia la justicia digital, sus oportunidades y desafíos para facilitar el acceso a una justicia más cercana e innovadora que contribuya a la evolución social y económica de las naciones.

⁵¹ En línea: <https://www.oecd.org/governance/global-roundtables-access-to-justice/>; consulta: 2 de septiembre.

⁵² Información accesible en: <https://www.hiil.org/>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

⁵³ El detalle puede encontrarse en <https://www.justice.sdg16.plus/task-force-on-justice>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

⁵⁴ Tiene mucha utilidad el conocimiento de los Principios de la Justicia Centrada en las Personas concebidos en este grupo: i) Poner a las personas y sus necesidades legales en el centro de los sistemas de justicia, entendiendo lo que la gente quiere cuando busca justicia, cuáles son sus problemas más comunes, qué obstáculos enfrentan y qué tipo de justicia reciben. ii) Resolver los problemas de justicia de las personas, empoderando a estas y las comunidades, ayudándolas a conocer, usar y dar forma a la ley; proporcionar acceso a servicios de justicia centrados en las personas que se adapten a sus necesidades y les ayuden a lograr resultados justos. iii) Mejorar los caminos de las personas hacia la justicia, transformar las instituciones y servicios a través de una gama más amplia de proveedores, para garantizar el respeto de los derechos humanos y responder a las necesidades jurídicas insatisfechas, utilizando soluciones innovadoras basadas en datos, evidencia y aprendizaje. iv) Prevenir los problemas y utilizar la justicia para la prevención; hacer uso de la mediación y otros métodos proactivos para reducir el número de disputas o resolverlas antes de que se vuelvan más graves; abordar los legados de violaciones de derechos humanos; invertir en sistemas confiables y legítimos. v) Proporcionar a las personas acceso a servicios y oportunidades; derribar las barreras legales, administrativas y prácticas que enfrentan para obtener documentos, acceder a los servicios públicos, y participar plenamente en sus sociedades y economías, promoviendo al mismo tiempo la igualdad de género; en línea: https://bf889554-6857-4cfe-8d55-8770007b8841.filesusr.com/ugd/6c192f_f49ce91ae7d642848e100a1ba68b6373.pdf; consulta: 2

⁵⁵ PATHFINDERS FOR PEACEFUL, FAIR AND INCLUSIVE SOCIETIES (2020), *Shared Strategy 2020-2023*, en línea: https://bf889554-6857-4cfe-8d55-8770007b8841.filesusr.com/ugd/6c192f_5e912c33c3ba47f486601493898d005c.pdf; consulta: 2 de septiembre de 2021

⁵⁶ Conferencia de Alto Nivel "Para uma justiça eletrónica centrada nas pessoas"; en línea: <https://eu2021.justica.gov.pt/Eventos/Conferencia-de-Alto-Nivel-Para-uma-justica-eletronica-centrada-nas-pessoas>; consulta: 2 de septiembre de 2021

6. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA (ODR)

La utilización de los métodos RAD en línea tuvo fuerte impulso en la década de 1990, cuando distintas organizaciones desarrollaron el Online Dispute Resolution (ODR)⁵⁷ en plataformas para resolver disputas a través de Internet⁵⁸.

Servicios. El ODR⁵⁹ comprende diversidad de servicios, que incluyen -entre otros- la actuación de defensores del pueblo y juntas de quejas, y el uso de métodos como la negociación, la conciliación, la mediación, la resolución facilitada y el arbitraje, y procesos híbridos que comprenden elementos en línea o fuera de línea. Se ve así particularmente favorecida la resolución de disputas derivadas de transacciones comerciales transfronterizas, tanto en países desarrollados como en desarrollo⁶⁰.

Como reflexiona Pablo Cortés⁶¹, es posible que el uso de ODR no siempre brinde una solución perfecta para resolver todas las disputas entre empresa y consumidor (B2C o Business to Consumer), pero sí una resolución satisfactoria a muchas de ellas, incluidas las que se sitúan fuera del ámbito comercial y en línea, como las disputas entre ciudadanos y gobiernos (C2G o Consumer to Government). La necesidad de ODR aumenta cuando las partes disponen de recursos económicos limitados, existe entre ellas una gran distancia geográfica o hay urgencia en la resolución de la controversia. Su uso es más conveniente para transacciones B2C aisladas, cuando las partes prefieren procedimientos menos formales y se contentan con evitar interacciones cara a cara.

Por otra parte y de cara a la diversidad de los servicios, además de la resolución de las disputas es de gran importancia su prevención (Online Dispute Prevention -ODP)⁶². Las TIC facilitan la recopilación de información sobre los usuarios y su comportamiento, y su análisis a comprender las razones de las disputas y establecer qué podría prevenirlas. Es deseable que los sectores públicos desarrollen sistemáticamente dicha actividad de recopilación y análisis, no solo para ampliar y mejorar las vías de resolución de disputas, sino para dar cabida a otras que contribuyan a su prevención.

⁵⁷ WANG, Faye Fangfei (2010), *Internet Jurisdiction and Choice of Law. Legal Practices in the EU, US and China*, Cambridge University Press, Kindle Edition, New York, United States of America, p. 144.

⁵⁸ Ellas fueron: Virtual Magistrate, de la Universidad Villanova, Online Ombuds Office de la Universidad de Massachusetts, Online Mediation Project de la Universidad de Maryland, y el CyberTribunal Project de la Universidad de Montreal, Canadá. HOEREN, Thomas, "Electronic Commerce and Law – Some Fragmentary Thoughts on the Future of Internet Regulation from a German Perspective", en BASEDOW, Jürgen & KONO, Toshikuyi (Editors) (2000), *Legal Aspects of Globalization. Conflicts of Laws, Internet, Capital Markets and Insolvency in a Global Economy*, Kluwer Law International, The Hague–London–Boston, p.

⁵⁹ En un sentido amplio, ODR refiere en términos generales a cualquier proceso de resolución de una disputa que se lleve a cabo en gran medida a través de Internet. Esta definición incluye entonces la resolución de disputas de "tribunales en línea". En una acepción más restringida - como la que aquí se utiliza - ODR se equipara con ADR electrónico ("e-ADR"), es decir, los sistemas que son una alternativa al servicio público de los tribunales estatales. Conf. SUSSKIND, Richard, *Online Courts...*, pp. 62-63.

⁶⁰ UNITED NATIONS COMMISSION ON INTERNATIONAL TRADE LAW (UNCITRAL) (2017), "UNCITRAL Technical Notes on Dispute Resolution", New York, United States of America, p. 1.

⁶¹ CORTÉS, Pablo (2011), (2011), *Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union*, Rutledge Research in IT and Commerce Law, London and New York, p. 223.

⁶² KATSH, Ethan, RANEY, Daniel (2011), "ODR and Government in a Mobile World", en POBLET, Marta (Editor), *Mobile Technologies for Conflict Management. Online Dispute Resolution, Governance, Participation*, Springer, Dordrecht, Heidelberg, London, New York, pp. 90-91

Diseño. Con miras al diseño y uso de los sistemas ODR, Colin Rule⁶³ considera fundamental que los usuarios sientan que tienen el control de la tecnología, y no que son controlados por ella.

Y para esto es esencial escuchar a las personas que usarán, usan o han usado tales servicios. Estar centrado en el cliente facilita una resolución eficaz de las disputas, ya que los grupos de usuarios pueden compartir sus reacciones respecto de las interfaces, los procesos y los servicios. Debe también atribuirse particular importancia al servicio de asistencia al cliente, dado que quienes usan ODR en asuntos de comercio electrónico deben recurrir a aquel porque se sienten defraudados por el servicio al cliente que les ofrece la otra parte de la disputa. Por ello, dicho servicio debe trabajar con los neutrales para apoyar su trabajo en los procedimientos de resolución de disputas.

Además, especifica Faye Fanfei Wang⁶⁴, es necesario que el entorno de ODR sea seguro, eficiente, flexible y fácil de usar, contemplando tres pasos:

1. el apoyo a la negociación debe proporcionar retroalimentación sobre los resultados probables de la disputa si la negociación fracasara;
2. se debe intentar resolver cualquier conflicto existente utilizando técnicas de diálogo;
3. respecto de aquellos problemas que no se resuelvan en el paso anterior, deben emplearse estrategias de compensación para facilitar la resolución de la disputa.

Si el resultado del tercer paso no es aceptable para las partes, el ODR debe permitir que ellas regresen al segundo paso y repitan el proceso de forma recursiva, hasta que se resuelva la disputa o se produzca una declaración.

Efectividad. Para Zeng Sophia Tang⁶⁵ el éxito de la ODR necesita que las partes sean tratadas por igual, lo que implica su acceso igualitario a la tecnología. Es evidente que las empresas pueden aquí tener ventaja. Por ello, si el ODR requiere el uso de la tecnología y el software más recientes, los consumidores pueden verse privados de la oportunidad de resolver su disputa mediante aquel. Es entonces conveniente que el proveedor de ODR se asegure de que la infraestructura no se base en software o hardware costoso, nuevo y único. Cuando es necesario un software especial, el proveedor de ODR debe proporcionar servicios de descarga gratuitos para los consumidores.

La efectividad de los mecanismos ODR depende decisivamente de la

⁶³ RULE, Colin (2002), *Online Dispute Resolution for Business. B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts*, Jossey-Bass. A Wiley Imprint, United States of America, pp. 230 y ss. Las plataformas de ODR pueden ser muy preceptivas, liderando a las partes a través de una serie de pasos que las obliga a aceptar un proceso predefinido. Los participantes deben sentir que la plataforma que están utilizando respeta sus derechos de debido proceso; si, por el contrario, se sienten víctimas de ella, se alejarán o volverán hostiles, para no regresar.

⁶⁴ WANG, Faye Fangfei (2009), *Online Dispute Resolution. Technology, management and legal practice from an international perspective*, Chandos Publishing, Oxford, England, pp. 32-33.

⁶⁵ TANG, Zeng Sophia (2015), *Electronic Consumer Contracts in the Conflict of Laws*, Hart Publishing, Oxford and Portland, Oregon, 2015, p. 332.

ejecutabilidad de sus decisiones. Resulta para ella necesario que los resultados de la mediación y la negociación en línea se instrumenten en acuerdos de conciliación, en tanto las decisiones de los arbitrajes deben constituir laudos. De no ocurrir lo anterior, los proveedores de servicios de ODR deben contar con mecanismos de auto-ejecución para hacer cumplir las resoluciones de las controversias que a ellos se sometan⁶⁶.

Beneficios. Mediante el ODR es posible ampliar el acceso, aumentando la velocidad y la eficacia de los procedimientos, y reduciendo sus costos⁶⁷. A este último respecto, Jie Zheng⁶⁸ destaca los beneficios resultantes en términos de eficiencia:

1. las partes pueden participar en cualquier momento y desde donde se encuentren, siempre que haya acceso a Internet;
2. es substancial el ahorro en viajes, comunicaciones y uso de los propios servicios.

Pero también, como advierten Ethan Katsh y Orna Rabinovich-Einy⁶⁹, existe otra posible contribución significativa: la superación del equilibrio entre eficiencia y justicia. Esto, dado que la combinación de la recopilación de datos, la comunicación y el ODR hacen posible el aumento de ambas, es decir, tanto del "acceso" como de la "justicia": habiendo más vías para acceder y más información resultante de su uso, es posible construir soluciones para que la justicia se haga más y mejor. Otra potencial ventaja del ODR deriva de la actuación de la "cuarta parte" tecnológica junto a las partes tradicionales y el tercero neutral: la tecnología puede ayudar a la tercera parte humana en el proceso de resolución de disputas.

A todo esto se añade otro beneficio que destacan Alina Hui y Jeffrey Aresty⁷⁰: el fomento del respeto por el estado de derecho, sustento fundamental del desarrollo económico y social. El empleo de toda forma de resolución de disputas que favorezca la equidad y la transparencia crea oportunidades para valorar sus beneficios, y así la posibilidad de fomentar buenos hábitos. Y el empleo de estas plataformas desde teléfonos móviles es de gran valor en los países en desarrollo, dado que su grado de utilización resulta mucho mayor que el de otros soportes de infraestructura: se facilita así la participación remota de sus habitantes, y aumentan sus posibilidades de convertirse en socios activos de la comunidad económica mundial⁷¹.

⁶⁶ WANG, Faye Fangfei, *Online...*, pp. 91-92.

⁶⁷ En la Unión Europea se destaca la creación de la plataforma de resolución en línea de litigios (Reglamento (UE) N° 524/2013), que representó un importante avance para el uso de las vías alternativas de solución de conflictos de consumo en sistemas ODR. VALBUENA GONZÁLEZ, Félix (2015), "La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo", *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, 52, p. 1015; doi: <http://dx.doi.org/10.18042/cepc/rdce.52.05>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

⁶⁸ ZHENG, Jie (2015), "The Role of ODR in Resolving Electronic Commerce Disputes in China", *International Journal of Online Dispute Resolution*, 41, p. 45.

⁶⁹ KATSH, Ethan & RABINOVICH-EINY, Orna, *op. cit.*, pp. 47-51.

⁷⁰ HUIU, Alina & ARESTY, Jeffrey, "Mobile Technology and the Rule of Law", en POBLET, Marta (Editor) (2011), *Mobile Technologies for Conflict Management. Online Dispute Resolution, Governance, Participation*, Springer, Dordrecht, Heidelberg, London, New York, p. 120.

⁷¹ WANG, Faye Fangfei (2010), *Internet Jurisdiction and Choice of Law. Legal Practices in the EU, US and China*, Cambridge University Press, Kindle edition, New York, United States of America, p. 145.

Sustentabilidad. El desarrollo sustentable de los servicios de ODR requiere de su financiación a partir de fuentes públicas o privadas manteniendo su independencia. Debe tenerse presente que la financiación privada no siempre es tan transparente como se necesita para resolver disputas entre empresas y consumidores (B2C). Un mayor apoyo financiero público contribuiría a superar la falta de conciencia y confianza existentes⁷².

A lo expresado se añade que, en un contexto de recursos limitados como el que emerge de la crisis, la modernización requiere de la generalización de vías como la analizada para la solución de los casos, con la deslocalización como nota característica para ampliar el acceso mediante una administración eficiente de los recursos. Lo anterior, teniendo presente que a partir de la pandemia se ha tornado más evidente que la complejidad en el uso de las TIC es una poderosa barrera para el acceso a la justicia: ante ello, el principio KISS⁷³ de "mantenerlo simple" sigue siendo esencial para su desarrollo, particularmente en el contexto de la justicia⁷⁴.

7. NUEVOS MODELOS, DESLOCALIZACIÓN Y JUSTICIA DIGITAL

Soluciones para Antiguos Problemas. En el diseño de los nuevos modelos en sistemas judiciales en que son típicas la burocratización del trabajo y su consiguiente sobrecarga, debe apuntarse especialmente a la solución de los problemas derivados de la confusión entre las actividades jurisdiccionales y las administrativas⁷⁵.

Tales problemas resultan característicos del trabajo presencial, y pueden ser superados con mayor facilidad mediante la actividad remota: trabajar a distancia involucra el uso de canales de comunicación de mayor uniformidad que los propios de las interacciones presenciales, en que es habitual la diversidad de criterios para la gestión interna y la tramitación en cada unidad judicial.

A ello se añade que la labor a distancia necesita, para desarrollarse fluidamente, de la concentración de tareas, su simplificación y la estandarización de los documentos de uso frecuente para la ejecución de los procesos de trabajo⁷⁶.

Importancia de los Datos. Por otra parte, es creciente el reconocimiento de la trascendencia de la información para concebir procesos de resolución de controversias más eficaces: así fueron creados en los EE. UU. modelos como los tribunales de resolución de problemas (problem-solving courts), que utilizan datos para generar

⁷² CORTÉS, Pablo, *op. cit.*, p. 86.

⁷³ KISS, acrónimo de la expresión en inglés "Keep It Simple, Stupid".

⁷⁴ FABRI, Marco, (2021), "Will COVID-19 Accelerate Implementation of ICT in Courts?", en *International Journal for Court Administration*, Volume 12, Issue 2, 13 p., DOI: <https://doi.org/10.36745/ijca.384>; consulta: 31 de mayo de 2021, p. 8.

⁷⁵ PALMA, Luis María (2014), "Administração e Gestão Judiciária em um Mundo Globalizado. Desafios para a América Latina", en *Estado, Direito e Políticas Públicas - Homenagem ao Professor Romeu Felipe Bacellar Filho*, p. 49, BLANCHET, Luis Alberto, WUNDER HACHEM, Daniel y SANTANO, Ana Claudia (Coordinadores), Editora Ithala, Curitiba, Paraná, Brasil; en línea: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2900556; consulta: 2 de septiembre de 2021

⁷⁶ Proceso de trabajo es una secuencia de actividades que permiten el logro de un resultado, y no un proceso judicial. En tanto, cada proceso judicial se encuentra compuesto por una multiplicidad de procesos de trabajo.

soluciones eficaces a problemas sociales persistentes⁷⁷. Entre ellos, son de gran valor las experiencias con los tribunales comunitarios, de drogas, paternidad, salud mental, trata de personas, personas sin hogar, ausencia escolar, veteranos, etc.⁷⁸

Deslocalización. La crisis provocada por el Covid-19 puso de relieve el cambio de paradigma que el uso intensivo de las TIC conduce a generar en el sistema judicial⁷⁹.

Es imprescindible que los servicios se presten cada vez más de manera remota, mediante sitios web para el acceso a la información y la realización de presentaciones, aplicaciones de videoconferencia, grabación digital, mensajería instantánea, etc. Así, se supera la identificación de la jurisdicción con el espacio físico, y ante el interrogante sobre si el tribunal es un lugar o un servicio⁸⁰, lo segundo puede responderse con creciente naturalidad.

Justicia Digital y Derechos. Joe Tomlinson⁸¹ advierte que si bien existe la esperanza de que los procesos en línea aumenten el acceso a la justicia para muchas personas, surge la preocupación de que otras puedan ser excluidas digitalmente.

Frente a ello es esencial, como expresa Marco Fabri⁸², que los jueces aseguren el tratamiento igualitario de las partes, de manera que ninguna se encuentre en desventaja por no contar con acceso a los recursos tecnológicos. Debe respetarse la paridad en las audiencias remotas⁸³ considerando los derechos de las partes, los requisitos de un juicio justo y la privacidad de la comunicación entre los clientes y sus abogados. Y es necesario dar especial atención a las personas vulnerables, se trate de víctimas, testigos o acusados. Todo, considerando que la utilización óptima de los recursos tiene un apoyo indispensable en la capacitación en línea de los usuarios, y las autoridades deben proporcionar la asistencia necesaria para que así sea⁸⁴.

Nuevos Diseños. Para mejorar los servicios remotos mediante diseños atractivos

⁷⁷ KATSH, Ethan & RABINOVICH-EINY, Orna, *op. cit.* p. 166

⁷⁸ National Center for State Courts (NCSC), "Tracking problem-solving issues across the country"; en línea: <https://www.ncsc.org/topics/alternative-dockets/problem-solving-courts/home#:~:text=Problem%2Dsolving%20courts%20are%20specialized,contributing%20to%20certain%20criminal%20offenses>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

⁷⁹ La crisis del COVID-19 ha tenido un impacto sustancial en el funcionamiento de los sistemas de justicia. Muchos procedimientos transfronterizos y nacionales debieron ser suspendidos, privando en muchos casos a ciudadanos y empresas del acceso efectivo a la justicia. Este acceso en tiempos de crisis es fundamental para millones de personas y empresas afectadas por la justicia civil, en particular los más vulnerables. La digitalización se identificó como una herramienta para abordar algunos de los problemas resultantes, en particular para evitar dificultades similares en el futuro y eliminar el retraso causado por la crisis. "Digitalisation of justice in the European Union", *Communication from the Commission to the European Parliament and the Council on the Digitalisation of justice in the European Union*, July 30 2020; en línea: https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12547-Digitalizacion-de-la-justicia-en-la-UE_es; consulta: 2 de septiembre de 2021

⁸⁰ SUSSKIND, Richard, *Online Courts...*, p. 93.

⁸¹ TOMLINSON, Joe (2019), *Justice in the Digital State. Assessing the next revolution in administrative justice*, Policy Press Shorts Policy & Practice, Great Britain, p. 38

⁸² FABRI, Marco, *op. cit.*, pp. 4-5.

⁸³ Joe Tomlinson advierte la existencia de un desafío para el diseño de la justicia digital, en cuanto a la forma en que las audiencias virtuales pueden ser efectivas en tribunales que tienen una función importante de investigación. Es necesario desarrollar plataformas donde las pruebas se puedan presentar de manera efectiva para que los jueces puedan confiar. Conf. TOMLINSON, Joe, *op. cit.*, pp. 56-57

⁸⁴ En el mismo sentido, EUROPEAN COMMISSION FOR THE EFFICIENCY OF JUSTICE (CEPEJ) (2020), "CEPEJ Declaration. Lessons Learnt and Challenges faced by the Judiciary during and after the Covid-19 Pandemic"; en línea: <https://www.coe.int/en/web/cepej/impact-and-lessons-of-the-health-crisis-on-the-efficiency-of-justice-and-the-functioning-of-judicial-systems>; consulta: 2 de septiembre de 2021, p. 3.

y fáciles de usar, es imprescindible dar plena cabida al pensamiento de diseño (*design thinking*): según explica Richard Susskind⁸⁵, mediante el mismo se desarrollan sistemas que pueden guiar a los usuarios, simplificar los procedimientos, descomponer los procesos en partes e ir más allá del uso del texto para interactuar, utilizando animaciones, dibujos, videos, diagramas de flujo y otras guías visuales. Es también deseable que las aplicaciones públicas incorporen funcionalidades como la técnica de “alerta” para enviar mensajes automáticos a las personas a fin de llamar su atención sobre nuevas leyes o problemas comunes para los cuales existen recursos legales. Probablemente las alertas legales futuras se basen en sistemas de aprendizaje automático, que anticipen cuándo las personas tengan problemas legales próximos, y les notifiquen cuándo la ley podría brindarles algún beneficio o ventaja.

8. INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)

En este ámbito es habitual el procesamiento de grandes volúmenes de información (big data) y el desarrollo de procesos de aprendizaje de máquinas (machine learning) para formular predicciones. Mediante la analítica predictiva (Predictive Analytics -PA) se utilizan árboles de decisión para una enorme variedad de asuntos (legales, gubernamentales, industriales, médicos, etc.). La especialidad de cada árbol está determinada por los datos sobre los que “crece”⁸⁶.

Kevin D. Ashley⁸⁷ explica que investigadores y tecnólogos de IA y derecho aplican técnicas de control de calidad, IE y minería de argumentos a los procesos de resolución de problemas en el ámbito legal. Aprecian así la posibilidad de modelar el razonamiento jurídico, la argumentación y la predicción de integrar técnicas desarrolladas a través de los años para representar las normas y las decisiones. Las herramientas de IA y derecho ilustran los elementos en los documentos a los cuales deben aplicarse las técnicas de procesamiento de textos, y las tareas legales que luego pueden realizarse.

Así, los sistemas de aprendizaje de máquinas utilizan una variedad de algoritmos que operan en grandes cuerpos de datos legales, y pueden establecer patrones, regularidades y correlaciones que los abogados no están en condiciones de identificar

⁸⁵ SUSSKIND, Richard, *Online Courts...*, pp. 123-133.

⁸⁶ SIEGEL, Eric, *Predictive Analytics. The Power to Predict Who Will Click, Buy, Lie, or Die* (2016), Wiley, Kindle Edition, Hoboken, New Jersey, pp. 158-159. En los EE. UU. se creó un árbol de decisión para predecir las opiniones (votos) de la juez asociada de la Corte Suprema de Justicia de los EE. UU. Sandra Day O'Connor. En la investigación "Enfoques en competencia para predecir la toma de decisiones en la Corte Suprema", realizada por Andres D. Martin y cuatro profesores de ciencia política, gobierno y derecho, fue construido un árbol de decisión a partir de cientos de fallos; pudo luego demostrarse que un grupo de árboles de decisión trabajando juntos superaba a los expertos humanos en la predicción de los fallos. Empleando un árbol de decisión para cada juez del tribunal -y otros medios cuando una sentencia fuera unánime-, fue posible anticipar fallos con el 75% de precisión, mientras expertos humanos predijeron el 59%.

⁸⁷ ASHLEY, Kevin D. (2017), *Artificial Intelligence and Legal Analytics. New Tools for Law Practice in the Digital Age*, Cambridge University Press, Cambridge, United Kingdom, p. 14.

cuando emplean métodos convencionales⁸⁸.

Por otra parte, el desarrollo del ODR conlleva el uso de algoritmos en el proceso de toma de decisiones. Como observan Ethan Katsh y Orna Rabinovich-Einy⁸⁹ los algoritmos pueden frenar la discrecionalidad, aumentando la coherencia y reduciendo los sesgos, mejorando así la "justicia" y el "acceso"; pero también pueden operar de manera sesgada y afectar negativamente la realización de la justicia. De ahí la necesidad de monitorear su funcionamiento y los valores que guían su diseño. Además, los datos destinados a la prevención de las controversias deben utilizarse de manera justa, apuntando a problemas relacionados con una variedad de partes interesadas, y respetando la privacidad y las restricciones legales para el uso de la información⁹⁰. Es previsible que el uso intensivo de estas herramientas en el ámbito de las decisiones judiciales incremente el acceso a la información, y contribuya al logro de una jurisprudencia previsible. A su vez, esto permitirá importantes logros en términos de calidad y eficiencia, al reducir los tiempos para acceder a la información y así facilitar el trabajo de los agentes judiciales y los abogados⁹¹.

En el campo de las decisiones judiciales automatizadas, son destacables los desarrollos realizados en China a través de tribunales virtuales competentes en operaciones en red, comercio electrónico y propiedad intelectual⁹², y Estonia⁹³ respecto de litigios de menor relevancia económica. Richard Susskind⁹⁴ anticipa que la utilización de la IA en la segunda generación de los tribunales en línea hará posible que los propios sistemas, en lugar de los seres humanos, dicten las directivas y decisiones formales.

9. CONTRATOS INTELIGENTES

La evolución tecnológica es especialmente apreciable en las relaciones patrimoniales, así como en las vías para la resolución de las disputas. La utilización de la cadena de bloques (blockchain) y las aplicaciones de IA conducen a la concreción de avances en los mecanismos para la ejecución contractual, la disminución de los costos y la aceleración de las decisiones; por ejemplo, mediante los contratos inteligentes (smart

⁸⁸ SUSSKIND, Richard, *Online Courts...*, p. 271.

⁸⁹ KATSH, Ethan & RABINOVICH-EINY, Orna, *op. cit.*, pp. 163-166.

⁹⁰ *Íd.*, p. 180.

⁹¹ Se asume que el uso de IA y otras tecnologías reducirá radicalmente el número de abogados y personal empleado en el sector. Se prevé que en las firmas legales de abogados corporativos, los clientes que utilizan soluciones tecnológicas realizarán internamente gran cantidad del asesoramiento legal de rutina, o se subcontratará a proveedores habilitados por la tecnología. Solo en las áreas de derecho de alto valor, más complejas o nuevas será necesaria la participación humana. Conf. THE LAW SOCIETY (2021), *Images of the Future Worlds Facing the Legal Profession 2020-2030*, London, United Kingdom, p. 54; en línea: <https://www.lawsociety.org.uk/topics/research/future-worlds-2050-images-of-the-future-worlds-facing-the-legal-profession-2020-2030#report>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

⁹² "China, el monstruo mundial en inteligencia artificial que utiliza cientos de jueces robot", *The Technolawgist*, 13 de diciembre de 2019; en línea: <https://www.thetechnolawgist.com/2019/12/13/china-el-monstruo-mundial-en-inteligencia-artificial-que-utiliza-cientos-de-jueces-robot/>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

⁹³ "Estonia se prepara para tener "jueces robot" basados en inteligencia artificial", *The Technolawgist*, 12 de junio de 2019; en línea: <https://www.thetechnolawgist.com/2019/06/12/estonia-se-prepara-para-tener-jueces-robot-basados-en-inteligencia-artificial/>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

⁹⁴ SUSSKIND, Richard, *Online Courts...*, pp. 274-275.

contracts) se simplifican actos y negocios jurídicos (garantías, escrituras, conversión de monedas, etc.), el cumplimiento de prestaciones y la ejecución de sanciones⁹⁵. Paralelamente, la IA investiga y procesa información legal a una velocidad que ninguna persona podría alcanzar⁹⁶.

10. ARBITRAJE EN LÍNEA Y EN CADENA

El arbitraje es un bien de red cuyo atractivo para las partes reside en la generalización de su uso, que es indicativa acerca de su calidad, las normas aplicables y otros aspectos vinculados⁹⁷.

El arbitraje basado en Internet amplía las posibilidades para la resolución de disputas y la elección del derecho aplicable; pero es también necesario que los laudos puedan ser ejecutados, para lo cual resultan necesarias reformas legislativas⁹⁸.

Son valiosos los avances en el uso de IA respecto del arbitraje para la resolución de disputas en contratos inteligentes, que se desenvuelven en forma descentralizada y sin sujeción a las leyes nacionales.

Como destacan Winston Maxwell y Gauthier Vannieuwenhuysen⁹⁹, al celebrar contratos en la plataforma de blockchain, esta puede tener una autoridad de administración central para arbitrar las disputas, y las partes pueden acordar someterse a tal arbitraje, o incluir un acuerdo en los términos de la plataforma. El arbitraje podrá integrarse “en cadena” dentro del contrato en disputa en la plataforma; esto facilitaría una pausa en la transacción cuando fuera necesaria, o la administración de las soluciones; en cuanto a esta, un algoritmo podrá resolver la disputa analizando transacciones y disputas similares.

El arbitraje robotizado puede ser de utilidad para disputas que implican transacciones recurrentes, y beneficiar a los casos de bajo valor a medida que la

⁹⁵ Como explican Winston Maxwell y Gauthier Vannieuwenhuysen, la expresión "contrato inteligente" refiere a instrucciones electrónicas auto-ejecutantes redactadas en código informático, utilizando la tecnología blockchain como plataforma. Estos contratos cubren una diversidad de escenarios desde un contrato donde un código informático, en lugar de normas legales, estructura las relaciones entre las partes, a un contrato donde solo algunas condiciones contractuales están automatizadas, como las condiciones de pago. Los contratos inteligentes funcionan según una lógica "if – then", que permite la auto-constitución de pagos o la liberación de fondos, una vez se cumplen ciertas condiciones predeterminadas. Por ejemplo, en un contrato de seguro, el contrato inteligente ejecutaría los pagos de las reclamaciones sin que la parte asegurada debiera llenar una solicitud; esto sería muy útil cuando una empresa tuviera que responder a múltiples reclamaciones simultáneas. Los contratos inteligentes pueden prever sanciones en caso de incumplimiento por una parte, pero a diferencia de los contratos tradicionales, tales sanciones deben aplicarse automáticamente; por ejemplo, en un contrato inteligente de locación de un automóvil, el pago habilitaría el acceso del locatario al mismo, mientras la falta de pago bloquearía el acceso cerrando la puerta de aquel. Conf. MAXWELL, Winston & VANNIEUWENHUYSEN, Gauthier (2018), "Robots Replacing Arbitrators: Smart Contract Arbitration", *ICC Dispute Resolution Bulletin*, Issue 1, International Chamber of Commerce (ICC), Paris, France, pp. 25-27.

⁹⁶ AST, Federico (2018), "The Future of Justice. How the Blockchain and Artificial Intelligence will Transform the Legal Industry...", July 3, 2018; en línea: <https://medium.com/kleros/the-future-of-justice-a00ed92e04d5>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

⁹⁷ WHINCOP, Michael J., KEYES, Mary (2001), *Policy and Pragmatism in the Conflict of Laws*, Ashgate Dartmouth, United Kingdom, p. 197

⁹⁸ RODRÍGUEZ, Mónica Sofía, MEDINA, Flavia Andrea, "Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias y Relaciones de Consumo", en FELDSTEIN DE CÁRDENAS, Sara Lidia (Directora) (2012), *Derechos del consumidor y comercio electrónico en el ámbito internacional*, EIDial.com, Buenos Aires, Argentina, pp. 125-126.

⁹⁹ MAXWELL, Winston & VANNIEUWENHUYSEN, Gauthier, *op. cit.*, p. 29

resolución en línea reduzca los costos. Su uso resultaría más conveniente cuando no fuera necesario ejecutar la decisión a través de órganos jurisdiccionales nacionales. Pero dado que los robots –sistemas de IA– no tienen personalidad legal, el árbitro solamente puede ser una persona física o jurídica. La capacidad de los sistemas de IA para producir las razones de sus decisiones será esencial para la confianza y la rendición de cuentas concernientes a su uso¹⁰⁰.

11. JURISDICCIÓN, COOPERACIÓN INTERNACIONAL Y TIC

La internacionalización de la vida de las personas propia del mundo globalizado hace necesario que los estados acuerden mecanismos para la eficiente protección de sus derechos. Y la cooperación se torna una exigencia propia de las necesidades del gran mercado¹⁰¹, a la vez que va más allá del ámbito puramente patrimonial.

En el escenario de la crisis, el uso de las TIC y blockchain puede contribuir enormemente a la cooperación jurídica en tiempo real, así como al desarrollo o fortalecimiento de redes judiciales¹⁰² a los niveles local, regional y global¹⁰³.

Es de gran importancia agilizar la cooperación por vías tecnológicas mediante la interoperabilidad de los sistemas¹⁰⁴, y la creación de normas convencionales más flexibles y desburocratizadas que hagan posible la comunicación directa, inmediata y segura.

VI. CONCLUSIONES

La crisis provocada por la pandemia impuso a los sistemas de justicia la necesidad de modernizarse, con una amplitud y a una velocidad para las que no estaban preparados.

Los cambios realizados en la emergencia -como la generalización del trabajo remoto, las audiencias virtuales y las notificaciones digitales se basaron en el uso de

¹⁰⁰ Sin perjuicio de las actuales limitaciones por la falta de personalidad legal, un sistema de IA podría actuar como experto para resolver cuestiones fácticas debido a sus ventajas para realizar determinaciones de gran precisión; por ejemplo, si se cumplió con las especificaciones técnicas para cumplir con un contrato, calcular daños y perjuicios, el valor de mercado de acciones o materias primas, etc. Conf. MAXWELL, Winston & VANNIEUWENHUYSE, Gauthier, *op. cit.*, pp. 32-33.

¹⁰¹ FERNÁNDEZ ARROYO, Diego P. (1998), *Derecho Internacional Privado (Una mirada actual sobre sus elementos esenciales)*, Editorial Advocatus, Córdoba, pp. 61-62.

¹⁰² Entre ellas, la Red Iberoamericana de Cooperación Judicial, en Materia Penal y Civil -Iber- Red-, la Red Iberoamericana de Documentación Judicial -Iber-Ius- y la Red Iberoamericana de Escuelas Judiciales -RIAEJ. CARRASCOSA LÓPEZ, Valentín y JAUME BENNASAR, Andrés (2011), "Las redes de cooperación judicial en Iberoamérica y Europa", *eIDial.com* - DC181211 de abril de 2011.

¹⁰³ Estos canales permiten compartir experiencias, cooperar y fortalecer la legitimidad de los sistemas judiciales. Conf. LÓPEZ AYLLÓN, Sergio (2004), *Globalización, Estado de Derecho y Seguridad Jurídica. Una Exploración sobre los Efectos de la Globalización en los Poderes Judiciales de Iberoamérica*, Suprema Corte de Justicia de la Nación, México, 1ª edición, p. 155; en línea: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/libro.htm?l=1572>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

¹⁰⁴ El 7 de junio de 2021 el Consejo de Europa aprobó una orientación general sobre el Reglamento para el proyecto e-CODEX. Este permite la interoperabilidad entre los sistemas informáticos utilizados por las autoridades judiciales, interconectando a diferentes sistemas nacionales de justicia en línea para realizar procedimientos transfronterizos en materia civil y penal. Conf. "Digitalización de la justicia: el Consejo aprueba su mandato de negociación sobre el proyecto e-CODEX", 7 de junio de 2021; en línea: <https://www.consilium.europa.eu/es/press/press-releases/2021/06/07/digitalisation-of-justice-council-approves-its-mandate-for-negotiations-on-the-e-codex-system/>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

recursos tecnológicos disponibles, siendo muchos de estos, aplicaciones comerciales no diseñadas para las organizaciones judiciales, y de propiedad de los agentes.

Al mismo tiempo, cayeron en desuso tal vez definitivo prácticas de tan larga data que exceden la vida de la mayor parte de la población mundial.

Ante la magnitud del desafío, la conciencia de la interdependencia hizo posible que los actores judiciales y expertos de otros ámbitos dialogaran, compartieran experiencias y buenas prácticas en encuentros virtuales accesibles remotamente, que se volvieron tan frecuentes como necesarios.

Participantes y públicos conocieron así nuevos modelos, servicios y aplicaciones utilizables en la justicia y muchos otros ámbitos.

También apreciaron la necesidad de planificar y ejecutar, mediante el diálogo y la participación, cambios que van mucho más allá de las previsiones habituales e, incluso, imaginadas. Entre ellos, la justicia centrada en las personas, la resolución de disputas en línea, su prevención y contención, los tribunales en línea, y las aplicaciones de la inteligencia artificial.

La innovación es el sustento de tales logros, y su desarrollo necesita del fomento de la creatividad mediante la regulación legal y la práctica. Para lo cual, parafraseando a Abraham Lincoln¹⁰⁵, debe agregarse “el combustible del interés al fuego del genio”.

Los actores públicos nacionales tienen un rol fundamental para que esto sea posible, al planificar y ejecutar una modernización construida en un escenario de diálogo interno, intersectorial y social, con apoyo de las organizaciones internacionales.

Solo así se hará realidad el progreso que los pueblos necesitan para vivir mejor en libertad, con justicia, y en paz.

¹⁰⁵ LINCOLN, Abraham, “Lecture on Discoveries and Inventions”, discurso pronunciado por primera vez en Illinois el 6 de abril de 1858; en línea: <http://www.abrahamlincolnonline.org/lincoln/speeches/discoveries.htm>; consulta: 2 de septiembre de 2021

VII. BIBLIOGRAFÍA

- Amar, J. (2017), *Du pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels aux principes John Ruggie*, Libres d'écrire, France, Édition Kindle, 2017.
- Ashley, K. D. (2017), *Artificial Intelligence and Legal Analytics. New Tools for Law Practice in the Digital Age*, Cambridge University Press, Cambridge, United Kingdom, 451 p.
- Ast, F. (2018), "The Future of Justice. How the Blockchain and Artificial Intelligence will Transform the Legal Industry...", July 3, 2018; en línea: <https://medium.com/kleros/the-future-of-justice-a00ed92e04d5>; consulta: 2 de septiembre de 2021.
- Basedow, J. (2005), "Global Life, Local Law? About the globalization of law and policy making", *Liber Amicorum, Homenaje al Profesor Dr. Didier Opperti Badán*, Fundación de Cultura Universitaria, 1ª edición, Montevideo, Uruguay.
- Carracosa López, V. & Jaime Bennasar, A. (2011), "Las redes de cooperación judicial en Iberoamérica y Europa", 11 de abril de 2011, *el Dial.com* - DC1812, Buenos Aires, Argentina.
- Christensen Clayton, M.; Raynor Michael, E. & McDonald, R. (2015), "What Is Disruptive Innovation?", *Harvard Business Review*, December 2015, pp. 44-53; en línea: <https://hbr.org/2015/12/what-is-disruptive-innovation>; consulta: 2 de septiembre de 2021.
- COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (CEPAL) (2018), *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe*,
- COUNCIL OF THE EUROPEAN UNION (2020), "Council Conclusions: Access to Justice – Seizing the Opportunities of Digitalisation", 7 de octubre de 2020; en línea: <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-11599-2020-INIT/en/pdf>; consulta: 2 de septiembre de 2021.
- CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA (2018), *Cien Reglas de Brasilia*, actualizadas versión abril 2018, XIX Cumbre Judicial, Asamblea Plenaria, San Francisco de Quito, Ecuador; en línea: <http://www.cumbrejudicial.org/comision-de-seguimiento-de-las-reglas-de-brasilvia/documentos-comision-de-seguimiento-de-las-reglas-de-brasilvia/item/817-cien-reglas-de-brasilvia-actualizadas-version-abril-2018-xix-cumbre-judicial-asamblea-plenaria-san-francisco-de-quito>; consulta: 2 de septiembre de 2021.
- Diz, F.M. (2014), "Del derecho a la tutela judicial efectiva hacia el derecho a una tutela efectiva de la justicia", *Revista Europea de Derechos Fundamentales*, ISSN 1699-1524, Nº 23, pp. 161-176, Salamanca, España;

- en línea: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4945876>; consulta: 2 de septiembre de 2021. EUROPEAN COMMISSION (2020), *Study on the use of innovative technologies in the justice field Final Report*, September 2020, European Commission, 496 p.; en línea: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/4fb8e194-f634-11ea-991b-01aa75ed71a1/language-en>; consulta: 2 de septiembre de 2021.
- Fabri, M. (2021), "Will COVID-19 Accelerate Implementation of ICT in Courts?", *International Journal for Court Administration*, Volume 12, Issue 2, 13 p., DOI: <https://doi.org/10.36745/ijca.384>; consulta: 2 de septiembre de 2021.
- Feldstein de Cárdenas, S.L. (Directora) (2012), *Derechos del consumidor y comercio electrónico en el ámbito internacional*, el Dial.com, Buenos Aires, Argentina.
- Greco, O. (2006), *Diccionario de Economía*, Valletta Ediciones, 3ª edición, Florida, Buenos Aires.
- Fenwick, M.; Kaal, W.A., & Vermeulen, E.P.M. (2018), "Regulation Tomorrow: Strategies for Regulating New Technologies", en KONO, Toshiyuki, HISCOCK, Mary & REICH, Arie, *Transnational Commercial and Consumer Law. Current Trends in International Business Law*, Springer, Singapore, 238 p., pp. 153-174.
- Fernández Arroyo, D.P. (1998), *Derecho Internacional Privado (Una mirada actual sobre sus elementos esenciales)*, Editorial Advocatus, Córdoba, Argentina.
- Hellström, J. (2011), "Mobile Governance: Applications, Challenges and Scaling-up", en POBLET, Marta (Editor), *Mobile Technologies for Conflict Management. Online Dispute Resolution, Governance, Participation*, Springer, Dordrecht, Heidelberg, London, New York, pp. 159-180.
- Hoeren, T. (2000). "Electronic Commerce and Law – Some Fragmentary Thoughts on the Future of Internet Regulation from a German Perspective", en Basedow, Jürgen & Kono, Toshiyuki (Editors), *Legal Aspects of Globalization. Conflicts of Laws, Internet, Capital Markets and Insolvency in a Global Economy*, Kluwer Law International, The Hague–London–Boston, pp. 35- 47.
- Huiu, A. & Aresty, J. (2011). "Mobile Technology and the Rule of Law", en POBLET, Marta (Editor), *Mobile Technologies for Conflict Management. Online Dispute Resolution, Governance, Participation*, Springer, Dordrecht, Heidelberg, London, New York, 233 p., pp. 107- 124.
- Kagami, K. (2007). "The Systematic Choice of Legal Rules for Private International Law: An Economic Approach", en Basedow, J. & Kono, T. (Editors), *An Economic Analysis of Private International Law*, Mohr Siebeck, Deutschland, 2007, 252 p., pp. 15-32.
- Katsh, E. & Rabinovich-Einy, O. (2017). Foreword by Richard Susskind, *Digital Justice. Technology and the Internet of Disputes*, Oxford University Press, New York,

United States of America, 265 p.

Katsh, E. & Raney, D. (2011), "ODR and Government in a Mobile World", en Poblet, M. (Editor), *Mobile Technologies for Conflict Management. Online Dispute Resolution, Governance, Participation*, Springer, Dordrecht, Heidelberg, London, New York, pp. 81-92.

López Ayllón, S. (2004), *Globalización, Estado de Derecho y Seguridad Jurídica. Una Exploración sobre los Efectos de la Globalización en los Poderes Judiciales de Iberoamérica*, Suprema Corte de Justicia de la Nación, México, 1ª edición; en línea: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/libro.htm?l=1572>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

Maurino, G. (2020), *Putting People at the Center, A case study on access to justice centers in Argentina*, New York University (NYU) Center on International Cooperation, 72 p.; en línea: https://530cfd94-d934-468b-a1c7-c67a84734064.filesusr.com/ugd/6c192f_5d4f5d38ed5740ea99fae1d9f7894f90.pdf;

consulta: 2 de septiembre de 2021.

Maxwell, W. & Vannieuwenhuyse, G. (2018). "Robots Replacing Arbitrators: Smart Contract Arbitration", *International Chamber of Commerce (ICC) Dispute Bulletin*, 2018, Issue 1, pp. 24-33; en línea: <https://www.idsupra.com/post/fileServer.aspx?fName=edcf394c-7ec7-4a77-bb81-58adf5941b58.pdf>, consulta: 2 de septiembre de 2021

Mulet Meliá, J. (S.F.), "La Innovación, concepto e importancia económica", Fundación COTEC, 6º Congreso de Economía de Navarra, España, 18 p.; en línea: <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/D696EFD2-6AAA-4EF1-B414-E3A27109EA67/79806/02juanmulet.pdf>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

O'hara, E.A. & Ribstein, L.E. (2000), "From Politics to Efficiency in Choice of Law" (2000), *George Mason University School of Law, Law and Economics Working Paper N° 00-04*, 66 p., January 2000; en línea: http://papers.ssrn.com/paper.taf?abstract_id=199849; consulta: 2 de septiembre de 2021

O'hara, E.A. & Ribstein, L.E. (2009), *The Law Market*, Oxford University Press, Kindle edition, New York, United States of America.

Olivera, J. H. G. (2009), "Derecho Económico y Análisis Económico del Derecho", *Anales de la Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Buenos Aires*, Año LIV, N° 47, segunda época, p. 300, Editorial La Ley, Buenos Aires, noviembre de 2009.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU) (1966), *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC)*; en línea:

<https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cescr.aspx>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU) (2015), *Objetivos de Desarrollo Sostenible*; en línea: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2018/06/la-agenda-de-desarrollo-sostenible-necesita-un-impulso-urgente-para-alcanzar-sus-objetivos/>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

Palma, L.M. (2014), "Administração e Gestão Judiciária em um Mundo Globalizado. Desafios para a América Latina", en *Estado, Direito e Políticas Públicas - Homenagem ao Professor Romeu Felipe Bacellar Filho*, pp. 39-59, Blanchet, L.A., Wunder Hachem, D. & Santano, A.C. (Coordinadores), Editora Ithala, Curitiba, Paraná, Brasil; en línea: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2900556; consulta: 2 de septiembre de 2021.

Palma, L.M. (2020), "América Latina y la Modernización Judicial en Tiempos de Pandemia", en *IusTech Revista de Derecho y Tecnología*, N° 1, 10 de diciembre de 2020, cita: IJ-M-177; en línea: https://latam.ijeditores.com/pop.php?option=articulo&Hash=c9a500dc9dd271bc1349c19f02094_1c0 y https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3746394; consulta: 2 de septiembre de 2021.

Palma, L.M. (Director) (2020-2021), Investigación "Análisis Económico del Derecho y el Sistema Judicial en Argentina", Universidad Nacional de La Matanza (UNLaM), Programa de Acreditación CyTMA2, Buenos Aires, Argentina.

Palma, L.M. (2020-2021), Investigación Post-Doctoral "Eficiencia en el Derecho Internacional Privado, Virtualidad y Acceso a Justicia", Programa Post-Doctoral en Principios Fundamentales y Derechos Humanos, Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES), Buenos Aires, Argentina.

Palma, L.M. (2020), "Gestión y Tecnología en la Justicia. Cuando la Modernización se hizo viral", Capítulo V del libro *Justicia y Registros Públicos. La Tecnología al Servicio de la Justicia y la Seguridad Jurídica*, BRENNNA, Ramón G. (Director), Bauzá Reylli, M.(Coordinador), Thomson Reuters – La Ley y Fundación Iberoamericana de Asociaciones de Derecho e Informática (FIADI), E-book, Buenos Aires, Argentina.

Palma, L.M. (2012), *Justicia y Reforma en la Argentina Democrática*, Universidad de Belgrano, Departamento de Investigación, Buenos Aires, Argentina, 421 p., N° 65, Tesis Doctoral de Sociología; en línea: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2901002; consulta: 2 de

septiembre de 2021.

- Palma, L.M. (2020), "Tutela Efectiva de la Justicia a partir del Covid-19. La Innovación y la Eficiencia como Condiciones para la Sustentabilidad", en *Revista de Derecho y Economía de la Integración*, N° 8, pp. 27-55, JURI-DILEYC, Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares, España, diciembre de 2020; en línea: <https://juri-dileyc.com/tutela-efectiva-de-la-justicia-a-partir-del-covid-19-la-innovacion-y-la-eficiencia-como-condiciones-para-la-sustentabilidad/>; consulta: 2 de septiembre de 2021.
- Passos de Freitas, V. & Palma, L.M. (2015), *La Justicia como Sistema*, Universidad de Belgrano, Departamento de Investigaciones, ISSN 1850-2512 (impreso), ISSN 1850-2547 (en línea), Documento de Trabajo, N° 306, Buenos Aires, Argentina; en línea: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2897625; consulta: 2 de septiembre de 2021.
- Rule, C. (2002), *Online Dispute Resolution for Business. B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance, and Other Commercial Conflicts*, Jossey-Bass. A Wiley Imprint, United States of America, 338 p.
- Samuelson, P. & Nordhaus, W.A. (2005), *Economía*, McGraw Hill, 18º edición, Madrid, España.
- Susskind, R. (2019), *Online Courts and the Future of Justice*, Oxford University Press, Kindle Edition, United Kingdom, 369 p.
- Susskind, R. (2017), *Tomorrow's Lawyers: An Introduction to your Future*, Oxford University Press, 2nd Edition, Kindle Edition, United Kingdom, 216 p.
- Susskind, R. & Susskind, D. (2015), *The Future of the Professions. How technology will transform the work of human experts*, Oxford University Press, Kindle Edition, Oxford, United Kingdom, 346 p.
- Tang, Z.S. (2015), *Electronic Consumer Contracts in the Conflict of Laws*, Hart Publishing, Oxford and Portland, Oregon, 431 p.
- THE LAW SOCIETY (2021), *Images of the Future Worlds Facing the Legal Profession 2020- 2030*, London, United Kingdom, 66 p.; en línea: <https://www.lawsociety.org.uk/topics/research/future-worlds-2050-images-of-the-future-worlds-facing-the-legal-profession-2020-2030#report>; consulta: 2 de septiembre de 2021.
- Thornburg, E.G. (2003), "Privatisation and power: dispute resolution for the Internet", en Rickett, C.E. F. & Telfer, T. G. W. (Editors), *International Perspectives on Consumers' Access to Justice*, Cambridge University Press, New York, United States of America, 442 p., pp. 303-329.
- Tomlinson, J. (2019), *Justice in the Digital State. Assessing the next revolution in administrative justice*, Policy Press Shorts Policy & Practice, Great Britain, 115 p.

UNITED NATIONS (1987), *Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future*, 300 p.; en

línea: <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/5987our-common-future.pdf>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

UNITED NATIONS COMMISSION ON INTERNATIONAL TRADE LAW (UNCITRAL) (2017),

“UNCITRAL Technical Notes on Dispute Resolution”, New York, United States of America, 26 p. Valbuena González, F. (2015), “La plataforma europea de resolución de litigios en línea (ODR) en materia de consumo”, *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, 52, pp. 987-1016; doi: <http://dx.doi.org/10.18042/cepc/rdce.52.05>; consulta: 2 de septiembre de 2021.

Wang, F.F. (2009), *Online Dispute Resolution. Technology, management and legal practice from an international perspective*, Chandos Publishing, Oxford, England, 154 p.

Wang, F.F. (2010), *Internet Jurisdiction and Choice of Law. Legal Practices in the EU, US and China*, Cambridge University Press, Kindle edition, New York, United States of America. WHINCOP, Michael J. & KEYES, Mary (2001), *Policy and Pragmatism in the Conflict of Laws*, Ashgate Dartmouth, United Kingdom, 228 p.

Zheng, J. (2015), “The Role of ODR in Resolving Electronic Commerce Disputes in China”, *International Journal of Online Dispute Resolution*, 41, 29 p. Citar: elDial DC2EAE copyright © 1997 - 2021 Editorial Albrematica S.A. - Tucumán 1440 (CP 1050) - Ciudad Autónoma de Buenos Aires – Argentina