

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

Estándares y experiencias

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



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



CIDS
CENTRO DE INVESTIGACIÓN
EN DERECHO Y SOCIEDAD
UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ

FACULTAD DE
DERECHO

UAI
UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ

Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas

Autores:

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

Ayudantes de Investigación:
Ignacia Valdés y Marcos Ossio

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

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

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



Santiago de Chile
2023

ÍNDICE

Presentación	4
Introducción	6
Experiencias comparadas en la utilización de TICs en la justicia civil.	8
1. Catálogo de TICs implementadas en la justicia civil	9
A. Sistemas de gestión y tramitación electrónica	13
B. Tutoriales de audio o vídeo	15
C. Portales web	16
D. Formularios	18
E. Correo electrónico	20
F. Videoconferencia	22
G. Registro de audiencias	25
H. Inteligencia artificial	26
I. Bases de datos de jurisprudencia	30
J. Aplicaciones para móviles	31
K. Tecnologías asociadas a blockchain	33
L. Plataformas de Chat	34
M. Sobre las “Cortes Digitales”	35
2. Experiencias seleccionadas	38
A. Civil Resolution Tribunal (British Columbia, Canadá)	39
B. JustizOnline (Austria)	47
C. Money Claim Online	55
D. eLitigation (Singapur)	67
Referencias	74

PRESENTACIÓN

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

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

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

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

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

Isabel Aninat
Decana
Facultad de Derecho UAI

INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

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

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



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

¿QUÉ HERRAMIENTAS FUERON IDENTIFICADAS?

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

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

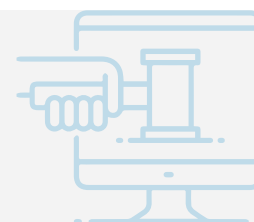
Asimismo, un número importante de estas herramientas permiten acelerar los procesos internos de los tribunales de justicia, automatizando ciertas tareas mecanizadas o adelantando resultados a través de software de programación (Inteligencia artificial). Además, algunas de estas herramientas han permitido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

“

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

”

1. CATÁLOGO DE TICS IMPLEMENTADAS EN LA JUSTICIA CIVIL



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

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

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

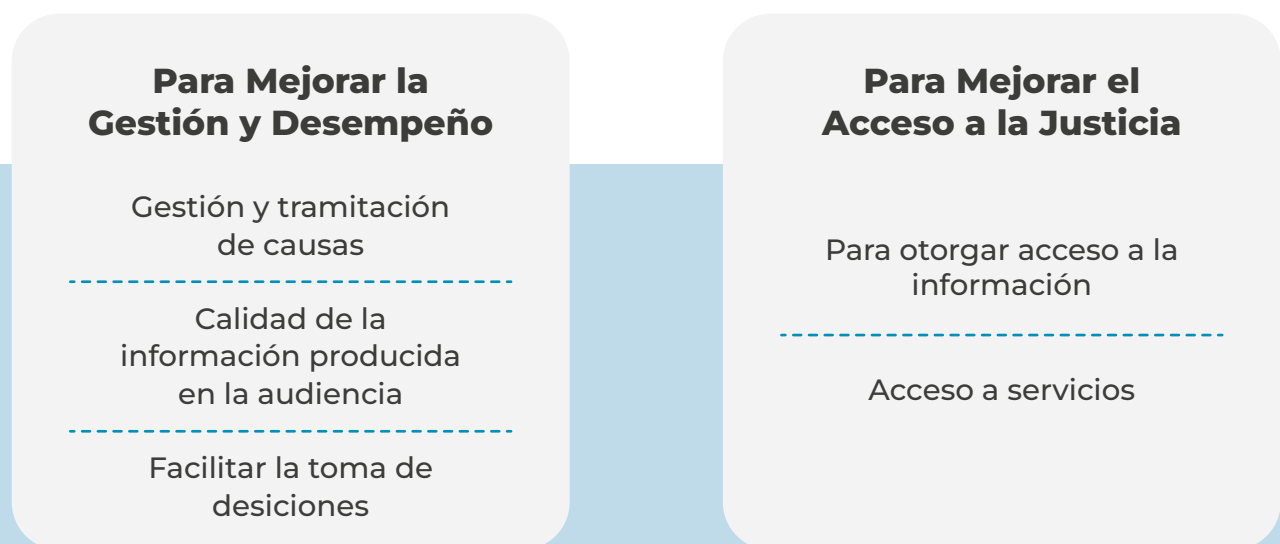


Ilustración 1 - Fuente: Lillo, 2016:119.

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

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

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

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

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

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

Tabla 2 -Experiencias identificadas por país

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



DE Alemania



AR Argentina



AU Australia



AT Austria



BR Brasil



CA Canadá



CO Colombia



KR Corea del Sur



CN China



CL Chile



DK Dinamarca



ES España



EE Estonia



FI Finlandia



FR Francia



IG Inglaterra



JP Japón



KE Kenia



LV Letonia



LT Lituania



MX México



NG Nigeria



NO Noruega



NZ Nueva Zelanda



PE Perú



RU Rusia



SG Singapur



ZA Sudáfrica



SE Suecia



TZ Tanzania

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

A. Sistemas de gestión y tramitación electrónica

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B. Tutoriales de audio o vídeo

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

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

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

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

C. Portales web

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

a. Portales web de información

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

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

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

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

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

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

b. Portales web con servicios legales

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

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

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

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

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

D. Formularios

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

E. Correo Electrónico

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

a. Como forma de presentar escritos judiciales.

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

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

b. Cómo forma de comunicarse con el Tribunal.

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

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

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

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

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

c. Cómo vía para resolver dudas o solicitar asesoría

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

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

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



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



F. Videoconferencia

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

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

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

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

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

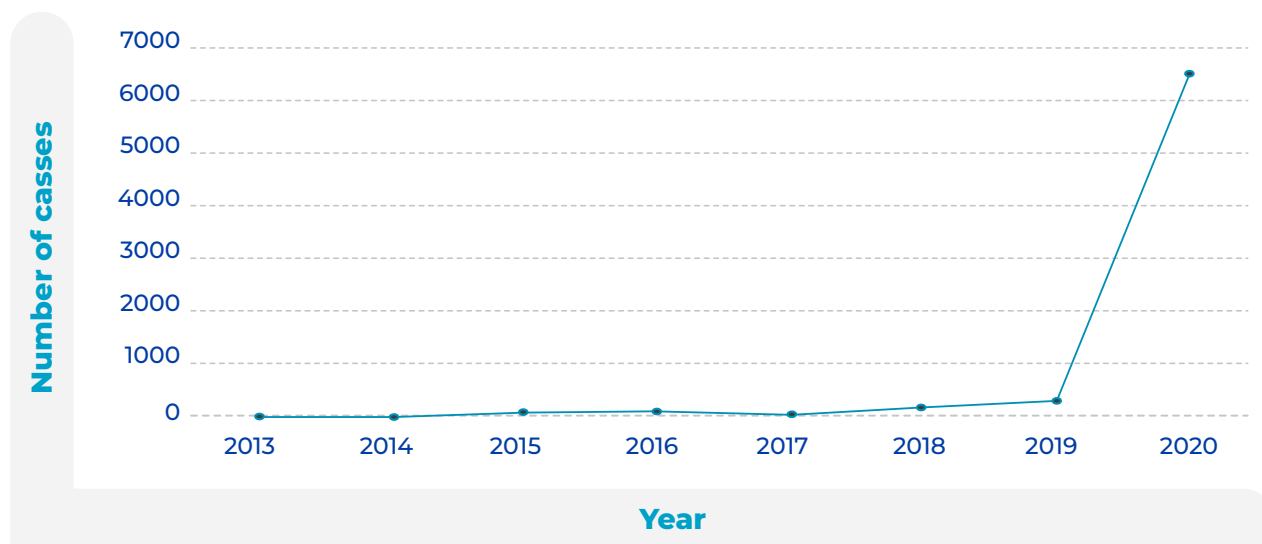
En Chile, por ejemplo, ha sido constatado que a partir de la pandemia del COVID-19 el uso de teleconferencia para la realización de las audiencias virtuales fue en incremento (CEJA, 2020:18). Hoy un número importante de audiencias se celebran de manera telemática a través de plataformas privadas de videoconferencia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



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

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

Ilustración 2



Fuente: Zhang (2021:21).

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

G. Registro de audiencias

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

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

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

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

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

¹² La traducción ofrecida es una interpretación libre de la Gerichtsverfassungsgesetz. Una traducción más fidedigna sería “Ley de Constitución de los Tribunales”. Véase en el idioma original en: <https://www.gesetze-im-internet.de/gvg/BJN-R005130950.html>

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

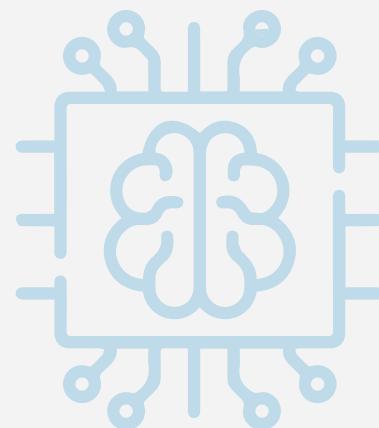
La utilización de audiencias orales en los procedimientos judiciales, genera la necesidad de poder registrar la información que se presenta en dichas audiencias, de manera de no perder detalles y poder repetir los relatos de las partes o testigos al momento de analizar las pruebas y decidir el caso.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

H. Inteligencia artificial

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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



I. Bases de datos de jurisprudencia

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

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

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

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

²⁰ Véase en detalle en CJJ - Sentencias

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

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

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

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

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

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

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

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

J. Aplicaciones para móviles

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

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



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

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

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

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

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

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



K. Tecnologías asociadas a blockchain

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

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

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

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

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

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

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

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

L. Plataformas de chat

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

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

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

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

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

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

M. Sobre las “Cortes Digitales”

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

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

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

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

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



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

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



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

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

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

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

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

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

2. EXPERIENCIAS SELECCIONADAS



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



Civil Resolution Tribunal

Civil Resolution Tribunal
(Canadá)



JUSTIZ DIE ÖSTERREICHISCHE JUSTIZ
justizonline.gv.at

JustizOnline
(Austria)

Money Claim Online

Money Claim Online
(Inglaterra)



eLitigation
(Singapur)

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

A. Civil Resolution Tribunal (British Columbia, Canadá)



a. Antecedentes

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

Tabla 4 - Materias de competencia del CRT

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

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

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

²⁷ Referido a problemas justiciables derivados de la copropiedad inmobiliaria.

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

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

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

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

i

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

ii

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

iii

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

iv

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

v

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b. Diseño

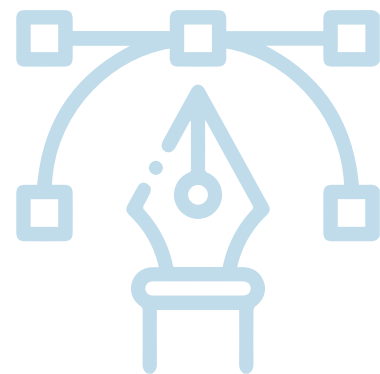
El CRT fue ideado en el Ministerio de Justicia de BC, al evidenciar que los problemas relacionados con la copropiedad solo se podían resolver en la Corte Suprema de British Columbia (en una región en que casi el 50% de la propiedad residencial es de ese tipo), con los costos y exigencias que ello requería.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

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

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

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

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



³⁵ Salter (2022).

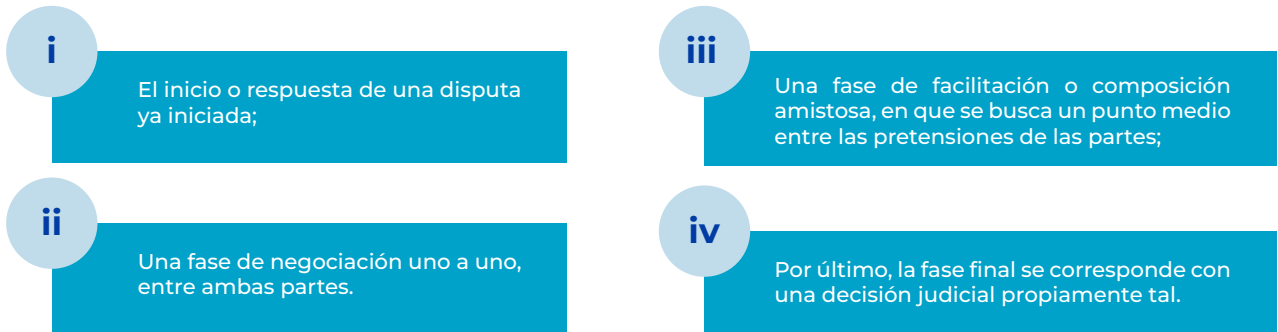
³⁶ Salter (2022).

³⁷ Salter (2022).

³⁸ Salter (2022).

c. Funcionamiento

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



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

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

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

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

³⁹ Salter y Thompson (2017), p. 128.

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

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

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

d. Herramientas tecnológicas utilizadas

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

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

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

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

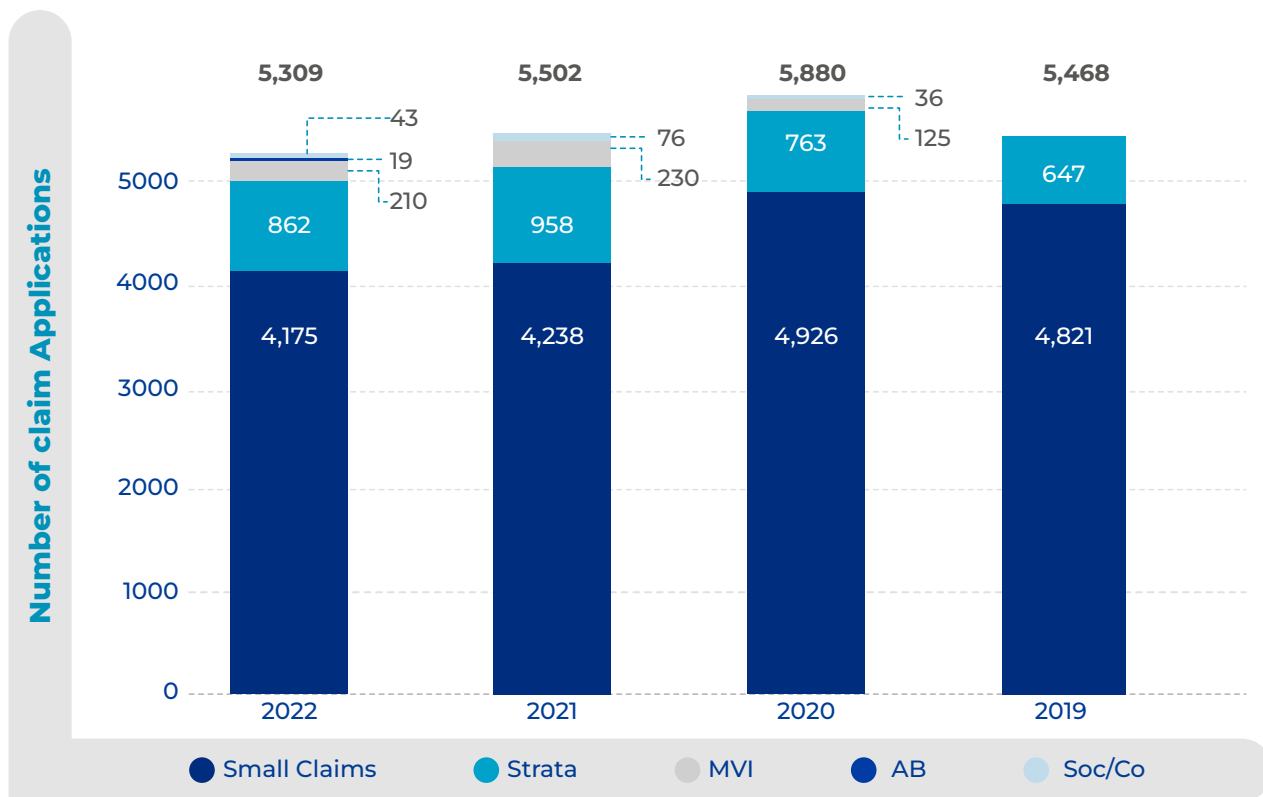
e. Datos de impacto

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



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

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



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

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

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

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

Tabla 5 - Resultados encuesta de percepción usuarios CRT

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

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



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



B. JustizOnline (Austria)

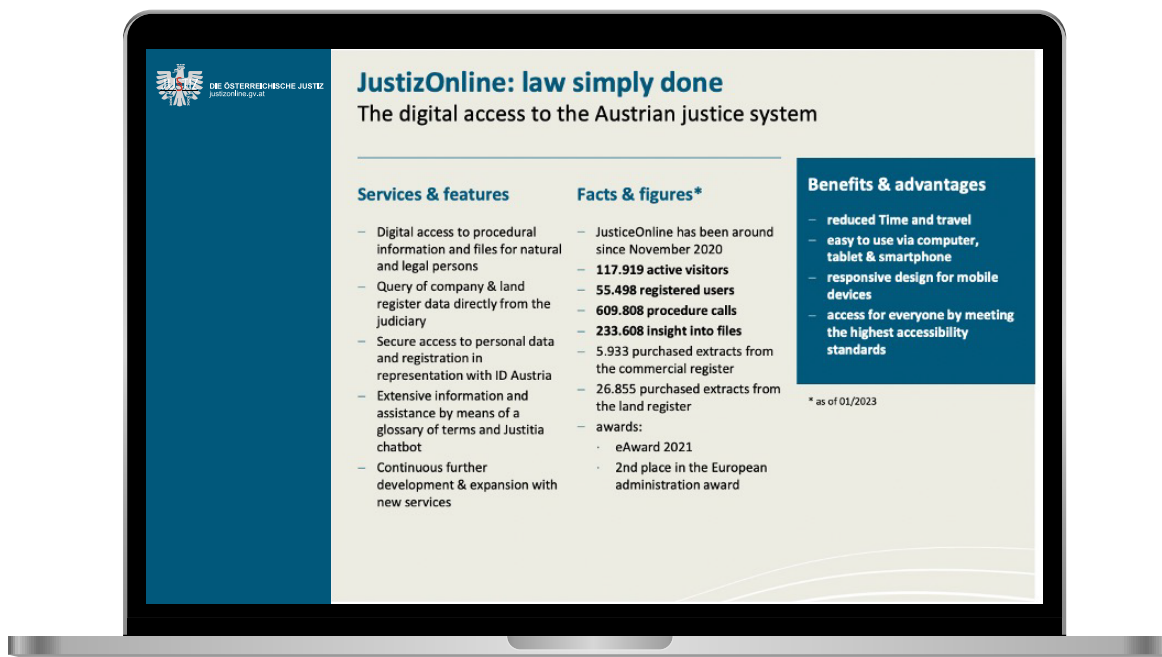


a. Antecedentes

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

b. Diseño

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

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

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

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

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

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



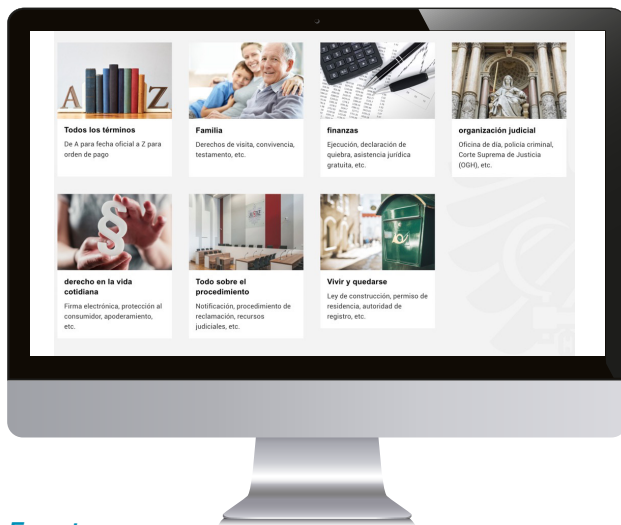
c. Funcionamiento

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

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

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

Ilustración 6: Sitio web de JustizOnline



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

Ilustración 7: Sitio web de JustizOnline



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

i Opción mis procedimientos

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

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

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

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

ii Opción formularios y entradas iniciales

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

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

Actualmente las categorías de los formularios disponibles son los siguientes:

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

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

iii Consulta registro de propiedades

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

iv Consulta registro empresas y agencias

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

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

v Opción expertos e intérpretes

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

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

d. Herramientas tecnológicas utilizadas

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

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

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

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

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

e. Información de impacto y datos

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

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

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

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

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



⁴⁶ <https://perma.cc/D8LN-JRJF>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C. Money Claim Online (Inglaterra)



a. Antecedentes

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

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

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

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

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

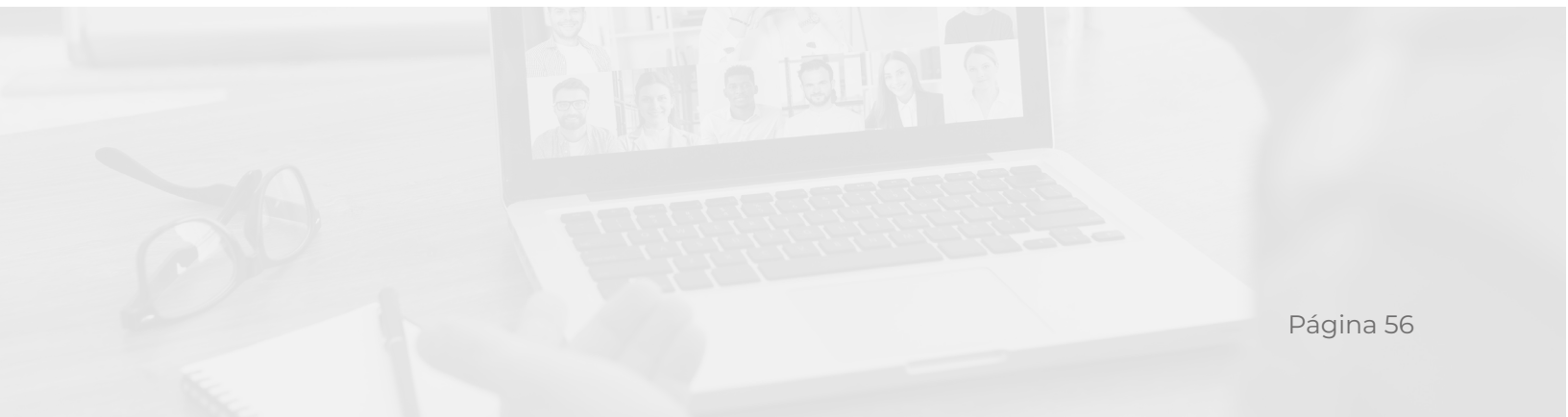


El Money Claim Online, fue uno de los primeros servicios digitales que se puso a disposición de los usuarios para la presentación y tramitación de reclamos o demandas de dinero. Según Susskind (2019:167), el MCOL corresponde a uno de los más importantes proyectos de digitalización en materia civil en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



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

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



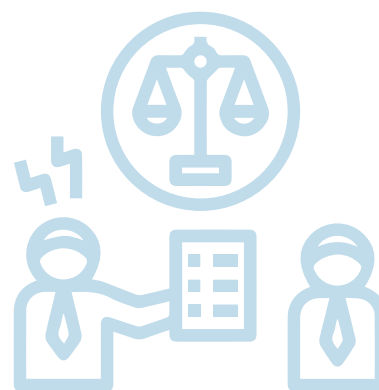
De la mano de la creación del Money Claim Online, el 26 de marzo del año 2018 se reformó su funcionalidad con el lanzamiento del piloto del nuevo Online Civil Money Claim, el cual busca entregar a los usuarios un sistema de tramitación y presentación de reclamos de baja cuantía, considerando un máximo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

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

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

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

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



b. Diseño

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

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

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

analizados los datos levantados por la utilización de la herramienta.

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

c. Funcionamiento

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

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

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

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

Ilustración 8- Ejemplo sistema de determinación de elegibilidad demandas

Total amount you're claiming

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

Over £10,000

£10,000 or less

I don't know the amount

[Save and continue](#)

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

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

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

⁴⁹ Sobre ello véase:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ilustración 9 - Ejemplo formulario de solicitud MCOL

Request for judgment and reply to admission (specified amount)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

I accept the defendant's proposal for payment

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

The defendant has not made any proposal for payment

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

I do NOT accept the defendant's proposal for payment

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

C Defendant's date of birth

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

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

D Judgment details

I would like the defendant to be ordered to pay:

immediately

by instalments of £ per month

in full by / /

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

I certify that the information given is correct.

Signed **Position or office held**

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

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

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

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

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

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

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

d. Herramientas tecnológicas utilizadas

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

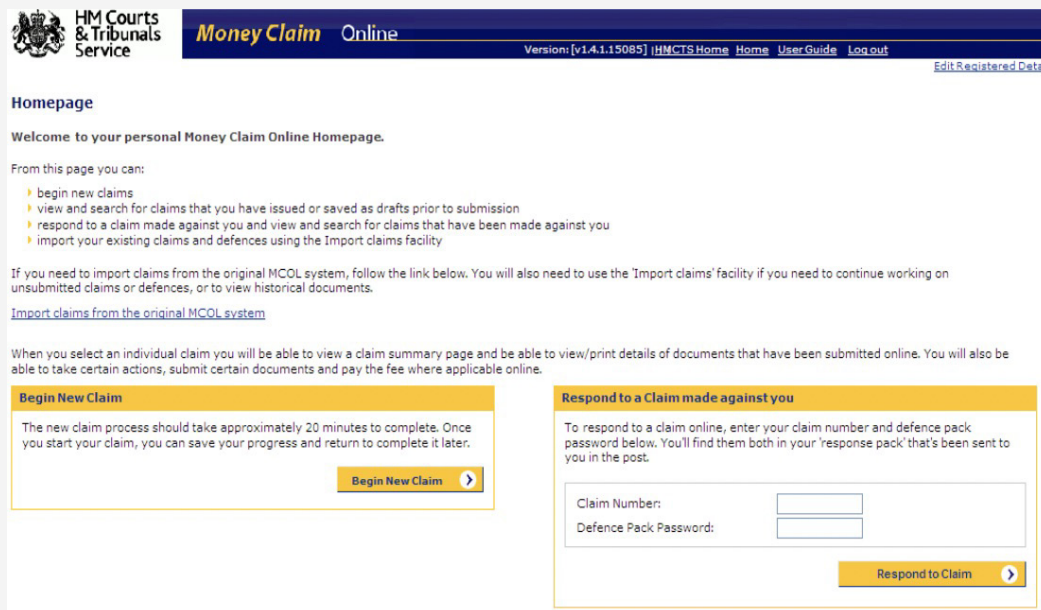
- **Videoconferencia:** En este punto es importante destacar que a la presentación de un reclamo, es posible que el demandado o reclamado presente alegaciones o respuestas al monto reclamado. Es allí cuando es posible la realización de una audiencia en donde el juez y las partes intenten conciliar posiciones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

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

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

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

Ilustración 10 - Página web del MCOL



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

e. Información de impacto y datos

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

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

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

Tabla 7 Datos de ingresos MCOL

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

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

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

Tabla 8: Causas en el procedimiento de pequeñas causas

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

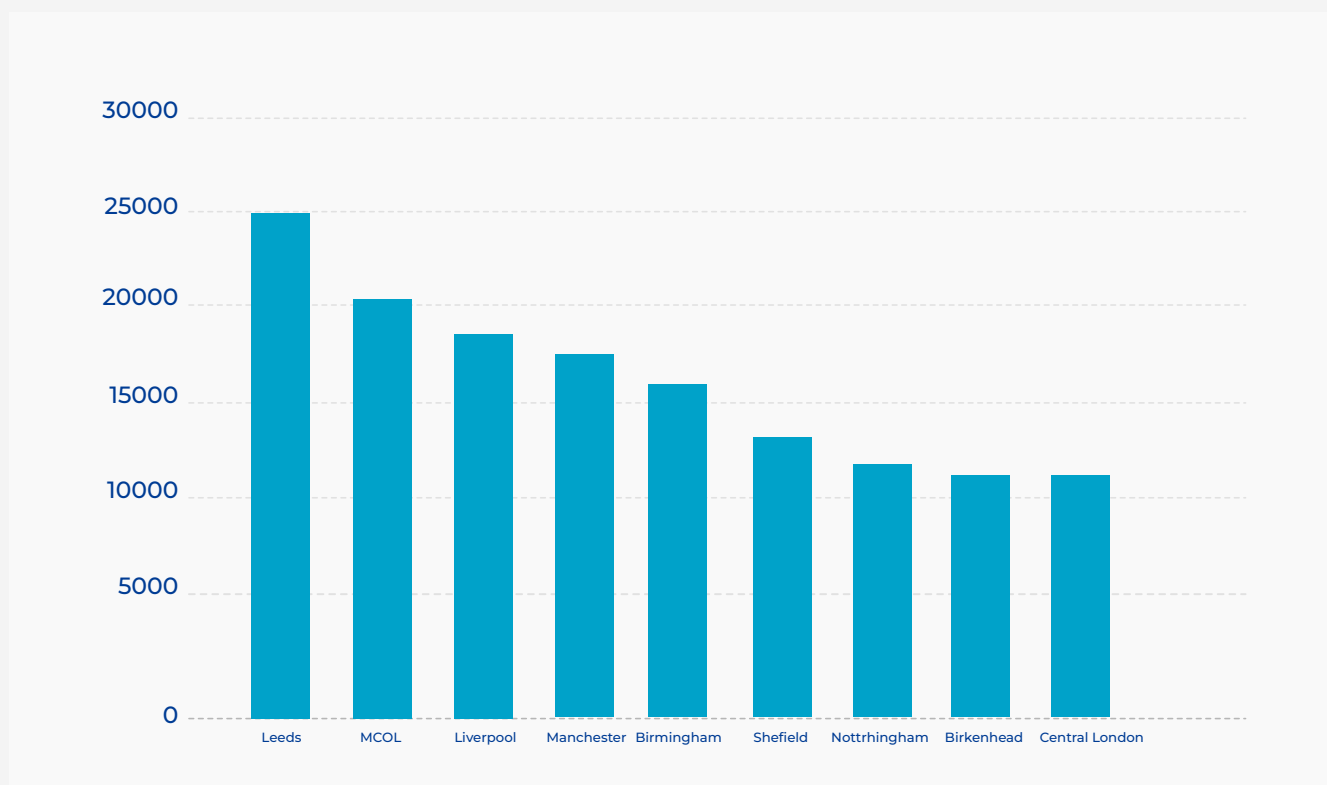
Fuente:
<https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2021/06/April-2021-The-Resolution-of-Small-Claims-interim-report-FINAL.pdf>

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

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

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

Ilustración 11 - Tabla de reclamación MCOL



Fuente: Kallinikos (2009:9)

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

D. eLitigation (Singapur)



a. Antecedentes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

“Electronic filing (O. 63A, r. 8)

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

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

b. Diseño y funcionamiento

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

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

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



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

⁵⁹ Abdullah y Tan (2021), p. 135.

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

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

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

c. Herramientas tecnológicas utilizadas

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

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

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

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

Ilustración 12 - Formulario de ingreso de causas de divorcio 1

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

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

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

Ilustración 13 - Formulario de ingreso de causas de divorcio 2

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

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

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

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



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

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



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

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

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

⁶³ Reporte anual de los Tribunales de Singapur (2022), p. 28. Disponible en inglés en: SG Courts Annual Report 2021 (judiciary.gov.sg)

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

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

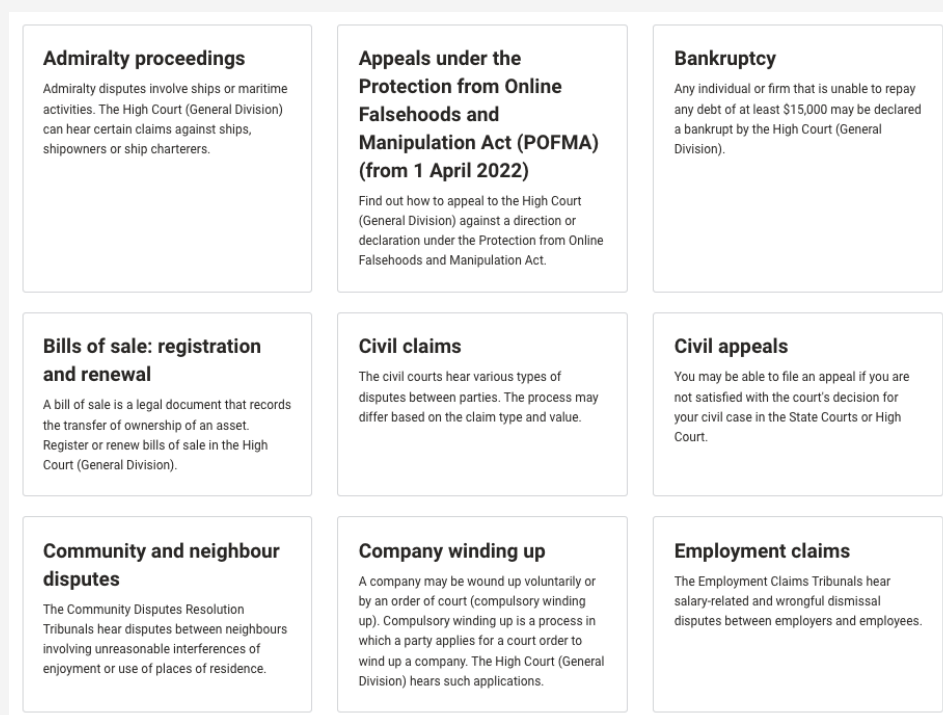
Ilustración 14 - Módulo autoayuda eLitigation



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

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

Ilustración 15 - Módulo de información eLitigation



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

d. Datos de impacto

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



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

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



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

REFERENCIAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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