

## **E-Justicia: experiencias con las tecnologías de la información en los tribunales de Europa\***

Dory Reiling<sup>1</sup>

Los niveles de implementación de las tecnologías de la información varían ampliamente en toda Europa. Al parecer, hasta el momento la mayoría de los tribunales han usado las tecnologías de la información (IT, por sus siglas en inglés) para apoyar los procesos basados en formato papel. No han usado la tecnología para cambiar radicalmente sus procesos.

La primera parte de este artículo discutirá los niveles de implementación de las IT en los tribunales de Europa. La segunda parte abordará las tecnologías de la información en los tribunales desde una perspectiva distinta: el procesamiento de un caso como un proceso de información. Ambas partes brindan tanto un entendimiento de hasta donde han llegado los tribunales y una perspec-

---

\*Título original en inglés: "E-Justice: Experiences with court IT in Europe". Traducción al castellano a cargo de Gabriela Mendoza Correa.

<sup>1</sup>Dory Reiling *Ph.D. Mag. Jur.* es jueza senior de la Corte de Distrito de Amsterdam. Ella fue especialista senior en reforma judicial del Banco Mundial y gerente de programas IT en el sistema judicial holandés. Dicta conferencias en universidades, escuelas judiciales y escuelas de post-grado alrededor del mundo. Sus publicaciones pueden encontrarse en [www.doryreiling.com](http://www.doryreiling.com).

tiva de sus procesos como procesamiento de información. Juntos, pueden auxiliar a los poderes judiciales a tomar decisiones sobre el desarrollo y la implementación de la tecnología.

### **Primera Parte — Una comparación de las tecnologías de información en los tribunales de Europa**

Con los estudios realizados por la Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia (CEPEJ), podemos aprender sobre la implementación de la tecnología de la información en los tribunales de Europa.

Finlandia, Austria y el Reino Unido, así como Estonia, Eslovaquia y Hungría, se ubican en el grupo más alto de implementación. También niveles altos de implementación pueden encontrarse en Francia, Alemania, Suecia, Lituania, Bulgaria y los Países Bajos. Por su parte, Bélgica, Irlanda y Croacia se ubican en el grupo de nivel moderado. En el grupo con nivel bajo podemos encontrar a Chipre, Ucrania y Rusia.

En el grupo más alto de implementación, las tecnologías de apoyo directo a jueces y su equipo son totalmente funcionales, y los países que se ubican en este grupo van a la cabeza de los otros grupos en acceso digital y comunicación. Utilizan más que otros países, formatos en línea, páginas especiales en la red y otras formas de comunicación electrónica.

Austria ha desarrollado el *Elektronischer Rechtsverkehr* (ERV) o Comunicaciones Legales Electrónicas, un sistema que se actualiza periódicamente con nuevas capacidades técnicas (Fabri, 2003: pp. 112-116). Este sistema fue desarrollado en sus inicios para la comunicación entre abogados y tribunales, sin embargo gradualmente ha sido abierto para otros grupos.

En Inglaterra y Gales, se estableció un tribunal especial para procesar pequeñas demandas monetarias para grandes demandantes —como compañías de energía y bancos. Este procedimiento es accesible a todo los residentes de Inglaterra y Gales y es frecuentemente usado por pequeños comercios y trabajadores autónomos (Fabri, 2003: p. 176). La funcionalidad de este tribunal a través de

las Demandas Monetarias en Línea (*MCOL*, por sus siglas en inglés) fue extendido a otro procedimiento sencillo, el de recuperación: Demanda de Propiedades en Línea (*PCOL*, por sus siglas en inglés).

Las tecnologías de la información pueden distinguirse en tecnologías para:

- la trastienda de la oficina, apoyando los procesos relacionados con la administración de casos, producción de documentos y gestión de los tribunales: procesador de palabras y bases de datos;
- la sala de audiencias, apoyando en que ocurre allí mismo;
- comunicación externa, apoyando la comunicación con los interesados y con el público en general fuera de los tribunales.

## **1. Tecnología para la oficina**

### **Procesador de palabra**

La automatización en la oficina es generalmente la forma más extendida de la tecnología de la información. Es también la función más frecuentemente usada por los tribunales. Incluye en su mayoría procesador de palabras pero también calendarios y hojas simples en un paquete automático de oficina.

El procesador de palabras con el objeto de producir documentos en papel es la forma más prevaeciente del uso de las tecnologías de la información en los tribunales. Todos los tribunales en los países miembros del Consejo de Europa cuentan con un procesador de palabras para la mayoría de sus equipos de trabajo. Los jueces, cada vez más redactan sus resoluciones en computadoras usando modelos o plantillas.

### **Bases de datos**

La funcionalidad detrás de los registros automatizados es la tecnología de las bases de datos, ya que es usada en los tribunales para

el registro y gestión de los casos. Los sistemas de *registro de casos* han remplazado la funcionalidad de los *libros de registro en papel*. Por encima de los sistemas de registro de casos, los *sistemas de gestión de tribunales* y de casos tienen una funcionalidad adicional, ya que brindan apoyo judicial y no judicial al manejo de casos para el seguimiento y planificación de casos y gestión de documentos. El propósito del sistema de gestión de casos es asegurar que los casos sean resueltos correcta y puntualmente. Finalmente, están los sistemas de apoyo al manejo financiero de los tribunales (CEPEJ, 2008: p. 82).

Más de la mitad de los tribunales en Europa cuentan con sistemas de registro de casos, y constituyen un cambio importante ya que brindan mejor información sobre la forma en que nuestros casos se desarrollan.

### Bases de datos para la jurisprudencia

Las bases de datos electrónicas de jurisprudencia están disponibles en la mayoría de los países miembros de la CEPEJ, sin embargo no conocemos a ciencia cierta qué criterios utilizó CEPEJ para evaluarlas.

Las bases de datos para la jurisprudencia merecen especial atención debido a que las funcionalidades y capacidades detrás de ellas son muy diversas; por tanto, necesitamos de una aclaración conceptual. Actualmente las bases de datos jurisprudenciales pueden ser consultadas en línea, empero versiones anteriores permanecían alejadas del grupo funcional. En seguida se expone una lista cronológica, a saber:

- la primeras bases de datos jurisprudenciales se instalaron en las bibliotecas de los tribunales. Podían ser consultadas a través de medios como diskettes o CDs, o bien a través de la línea telefónica. Se asemejaban a una copia en versión papel de la colección de jurisprudencia;

- colecciones de decisiones interesantes o innovadoras. Las decisiones son preseleccionadas con un criterio *ad hoc*; no todas las decisiones se almacenan ya que se necesita de cierta infraestructura, por ejemplo un marco para decidir que se incluye. Sin embargo, esto no es necesariamente distinto del

- proceso de producción en versión papel;

- recolección de todas las decisiones en un archivo electrónico. Todas las decisiones necesitan almacenarse y existe un proceso que asegura que esto ocurra. Este tipo de base de datos se ubica en el grupo de iniciativas tecnológicas que se describe más adelante.

Los anteriores son en realidad tipos ideales, la segunda categoría es una versión electrónica de la primera.

Las bases de datos jurisprudenciales han tenido un impacto importante en la posición de los tribunales en el ámbito público desde el momento en que se hicieron públicamente disponibles en el Internet. Por ejemplo, los reportes en la prensa y la publicación de las decisiones de los tribunales han sido más precisos. Asimismo, las bases de datos han mejorado la transparencia de las decisiones que al hacerse públicas requieren de mayor claridad. Finalmente, las bases de datos jurisprudenciales públicas han fortalecido el papel de los tribunales en su rôle de guardianes de las normas, su “función difusa”.<sup>2</sup>

## 2. Tecnología en las salas

En los sistemas de tribunales del *common law*, como los de EE.UU y el Reino Unido, tanto en la justicia civil como penal, los casos son decididos mediante un juicio, o bien por un acuerdo en una fase previa. Muy pocos casos van a juicio, y los índices varían según el país. Algunos de esos juicios tienen lugar frente a un jurado.

En esos juicios el principio de inmediatez de las pruebas es muy importante, esto significa que las pruebas necesitan estar presentes en la sala de audiencias: los testigos haciendo una declara-

---

<sup>2</sup>Esta discusión se limita a las colecciones de jurisprudencia disponibles al público. No cubre colecciones disponibles solo mediante suscripción. [En el original, la autora refiere al término “shadow function” que quiere decir la influencia de las sentencias sobre las estrategias de las partes y sus decisiones de ir a juicio o tratar de llegar a un acuerdo “en la sombra de la ley” o bajo cierta certeza en cuanto a cuál sería el resultado de un juicio.].

ción, la exhibición de documentos originales y objetos. Esto ha impulsado la implementación de tecnologías de la información para apoyar los juicios. El Centro Judicial Federal de los Estados Unidos (FJC, por sus siglas en inglés) llevó a cabo un estudio en 2003 sobre el apoyo de la tecnología en los juicios. Los resultados mostraron que en el 2003 un gran porcentaje de las cortes federales de distrito de los EE.UU. tenían acceso a dicha tecnología, ya sea mediante una instalación permanente en una o más salas, o a través de equipo compartido entre salas (FJC, 2003). El equipo incluía amplificadores de sonido, cámaras para enfocar las pruebas, monitores en el tribunal, en el estrado de los testigos, en la mesa de los abogados, fuera del recinto del jurado, y monitores para el público. También incluía un sistema de interpretación, equipo para conferencias en audio y video para el apoyo en los procesos de producción de una transcripción. Estas funciones son independientes de la tecnología, y no requieren de una red.

#### **Funcionalidades tecnológicas con capacidades autónomas**

Estas tecnologías funcionales autónomas pueden incrementar la precisión y aumentar la capacidad de experimentar (McAfee: p. 144). Esto, que debemos siempre recordar, es que **pueden** hacer; pero no producen resultados automáticamente sin el involucramiento y esfuerzo de los usuarios.

Presentar los medios de prueba y exhibirlos incrementa la certeza en la sala de audiencias. Guardar datos que registran un evento apoya a la experimentación, por ejemplo mi estudio sobre Tecnología para la Justicia hace uso de estadísticas para examinar los procesos en los tribunales, particularmente en la Sección 3 relativa a la demora de casos. Esas estadísticas están disponibles dado que esos casos fueron registrados haciendo uso de la tecnología de las bases de datos. En la actualidad sabemos más de nuestros procesos debido a que las bases de datos almacenan la información para nosotros y facilitan su análisis. Podemos estudiar y detectar dónde existen cuellos de botella en el procesamiento de los casos, asimismo podemos evaluar si los experimentos para la mejora del procesamiento de casos están produciendo los resultados deseados. Las bases de datos pueden producir correlaciones que de otra forma no podríamos encontrar. El juez G. C. Bharuka que presidió el Co-

mité de Tecnologías Judiciales en la India me comentó que primero siguió el rastro de la demora de casos en Bangalore usando una base de datos elaborada por él mismo.<sup>3</sup> Para el estudio de políticas relacionadas al desarrollo de nuevas rutinas, necesitó bases de datos para comparar las decisiones judiciales, y las estadísticas en general resultaron herramientas indispensables. Pueden ser usadas para apoyar la preparación de sentencias y producción de decisiones automáticas en casos muy simples

Cuando el procesamiento de datos se introdujo se implementó como una herramienta para el apoyo del equipo de trabajo. Profesionales como abogados y jueces dictaban a un mecanógrafo, de la misma forma que antes hacían en la época de las máquinas de escribir. En la actualidad, los profesionales escriben en su mayoría sus propios documentos. Las bases de datos para el caso y los sistemas de gestión del tribunal también en su mayoría copiaron el proceso de registro en papel. En su mayoría también siguen siendo utilizados solo por el equipo de apoyo.

Para una implementación exitosa, las tecnologías funcionales de información no requieren de grandes cambios encaminados a incluir empleados mejor calificados, mayores niveles de trabajo en equipo, re-diseño de procesos ni nuevas competencias (McAfee, p. 141). No necesitan de redes o comunicación electrónica para realizar su trabajo.

En suma, ya que no se requiere un considerable cambio organizacional, son de fácil implementación —al menos, comparadas con las redes y las iniciativas tecnológicas que se discutirá en las siguientes dos secciones.

### **3. Tecnologías de la información en redes**

Históricamente, la tecnología en red se introdujo luego que las tecnologías funcionales autónomas se vinieran utilizando ya por un tiempo. La tecnología en red facilitó interacciones entre los usuarios, pero sin especificar sus parámetros. Permitieron a las personas inter-

<sup>3</sup>Entrevista realizada en Nueva Delhi, julio de 2005.

actuar, pero nunca definieron cómo deberían interactuar. Esto significa que los usuarios podían modificar la forma en que las usaban, permitiéndoles implementarlas y modificarlas a través del tiempo. De tal forma que las personas pueden comunicarse y experimentar con las formas de comunicación que mejor les convenga.

Las tecnologías en red brindan los medios mediante los cuales las personas pueden comunicarse entre sí. Este grupo incluye correos electrónicos, conexiones a internet, compartir documentos, archivos electrónicos, aplicaciones colaborativas y audio, así como video conferencias. Los casos del correo electrónico y las video conferencias se discuten explícitamente en la siguiente sección.

### **Correo electrónico**

Como en casi todos los escenarios, la aplicación clave de las tecnologías en red en los tribunales fue el correo electrónico. La gran ventaja del correo electrónico frente a medios de comunicación más tradicionales como el teléfono, es la comunicación asincrónica. Esto es, el receptor y remitente no necesitan comunicarse al mismo tiempo como se hace en la comunicación telefónica. Sin embargo, el correo electrónico aun no es utilizado en gran escala en la comunicación oficial de los tribunales. De acuerdo con Velicogna, esto se debe a los requisitos de comunicación oficial, por ejemplo la legislación en Bélgica, Francia, Grecia e Italia requieren para comunicaciones oficiales tanto correo electrónico certificado como firma digital. Velicogna argumenta que la ausencia de estas tecnologías explica la razón por la que el correo electrónico no es utilizado para la comunicación oficial (Velicogna, 2007: p. 136).

Aun cuando estoy de acuerdo que tener esas tecnologías es indispensable, no creo que esa sea la única razón. Las tecnologías en sí mismas están disponibles, sin embargo la implementación de la tecnología también requiere de cambios en los procesos legales que parecen sencillamente no haber sido desarrollados todavía — regresaré más adelante a este punto.

### **Conexiones de Internet**

Cuando el equipo de la corte y los jueces tienen acceso a Internet, utilizan la conexión en su gran mayoría para el correo electrónico y para consultar información. La conexión facilita el acceso a fuentes de investigación legal como leyes, decisiones de la corte o jurisprudencia.

### **Videoconferencia y otras tecnologías en red/comunicación**

En términos estrictos la tecnología participativa como el audio y la videoconferencia no requieren del uso de una red computacional. Ambas pueden ser sostenidas a través de una línea telefónica. Pero debido a que son claramente tecnologías de comunicación, las he incluido en el grupo de redes. El FJC incluyó ambas en el estudio realizado en 2003. Tanto el audio como la videoconferencia fueron tecnologías comunes en las cortes federales de distrito de los Estados Unidos en 2003. El 93% de las cortes encuestadas contestaron que poseían equipo de audio para conferencias y el 85% contaban con equipo de video. En su mayoría son de tipo portátil. En el sondeo de 2007, algunos usuarios señalaron dificultades técnicas con el equipo para videoconferencia.

La videoconferencia es utilizada por los tribunales en Europa con mayor frecuencia. La legislación europea la ha hecho obligatoria y eso ha ayudado en gran medida. Es usada mucho en Australia debido primordialmente a las distancias, la ventaja es que las personas no tienen que desplazarse —no solo los testigos, sino también los expertos y las partes.

Técnicamente, la video conferencia es más fácil de implementar, es una instalación autónoma que no requiere de mucha adaptación en los procesos de trabajo.

### **Bases de datos en red y procesador de palabras: modelos de decisión**

Pese a que la tecnología del procesador de palabras y las bases de datos no requieren una red para su funcionamiento, su uso combinado en las redes de los tribunales ha dado paso a una innovación significativa. La automatización de las oficinas fusiona los datos del

sistema de registro de casos con el texto en el procesador de palabras, y esto es un proceso común para producir decisiones en grandes cantidades en demandas pequeñas y casos de endeudamiento. Es utilizado en muchas de los tribunales donde la tecnología ha sido implementada. Los tribunales holandeses utilizan un sistema llamado JustWord que permite el uso de texto estándar y más sofisticado a través del uso de una programación de Visual Basic.

Este sistema fue desarrollado en primera instancia por los usuarios de los tribunales hacia finales de los noventa cuando empezaban a ser implementadas las bases de datos centrales. Luego fueron re-desarrolladas cuando los tribunales adquirieron y extendieron un sistema de procesador de palabras distinto.

### Capacidades de las tecnologías en red

Las capacidades de las tecnologías en red son:

- facilitar la colaboración;
- permitir las deliberaciones para arribar a una sentencia;
- promover el surgimiento de nuevos paradigmas (o patrones)

Nuevamente, depende de los usuarios que estas capacidades se concreten. Existe un nuevo proceso emergente de colaboración en las cortes holandesas. Cuando los jueces trabajan en paneles o bien donde su equipo de trabajo redacta borradores de sentencias, la revisión de esos documentos comienza a ser efectuada cada vez más a través de la red, en los documentos electrónicos compartidos en la red de la corte. Las presentaciones en la mesa de trabajo de la FJC reportaron el surgimiento de nuevas formas de colaboración en la gestión de casos y la redacción de las decisiones de la corte (FJC 2007: notas propias del encuentro y presentaciones distribuidas).

Con respecto a la implementación de la tecnología en red, existen algunas observaciones relativas a los requerimientos. Los usuarios son libres de explorar diferentes caminos para utilizar la tecnología, como pudimos observar en los ejemplos sobre JustWord y para compartir documentos. Algunos estándares son necesarios, como un código de conducta para el uso de Internet y el uso del correo electrónico, así como la estandarización de las direcciones de

correos electrónicos. Alguna estandarización es externa, pero otras —como el código de conducta— necesitan ser desarrolladas desde dentro del sistema de justicia. En general, las tecnologías en red no restringen la libertad de los usuarios tanto como las tecnologías de la información empresariales que se discuten en la siguiente sección. Sin embargo, la red en sí misma necesita de administración y mantenimiento en base a estándares, tanto para las direcciones de correo electrónico como para hacer accesible la información.

### Los Tribunales Electrónicos: tecnologías de la información empresariales y comunicación externa

Las tecnologías en este grupo incluyen sistemas de administración de flujo de trabajo, sistemas de administración de las relaciones con el cliente e interacción electrónica externa con clientes. Este grupo no incluye ninguna de las tecnologías para salas de audiencias.

El tipo ideal de este grupo es un proceso completo de gestión electrónica: los casos son iniciados electrónicamente, se gestionan como archivos electrónicos por un sistema electrónico de flujo de trabajo, tanto individualmente como en su conjunto, los resultados (*outputs*) son archivados en un expediente electrónico. En este tipo ideal, es la gestión de los procesos la que se ha tornado completamente sin papeles. El proceso de resolución puede aun consistir en audiencias presenciales en el juzgado.

Las capacidades de la tecnología en este grupo son: el rediseño de los procesos de negocios (*business processes*<sup>4</sup>) y la estandarización de los flujos de trabajo, el monitoreo eficaz de las actividades y eventos. Esto significa que los procesos pueden ser rediseñados y estandarizados con mayor facilidad, y que los reportes sobre las actividades y los eventos están rápidamente accesibles.

Para que estas funcionalidades trabajen los procesos de negocios necesitan ser especificados por adelantado (McAfee: p. 145).

---

<sup>4</sup>Este término en inglés se toma del mundo de negocios pero no implica adoptar la perspectiva de ellos. Se utiliza para describir los procesos y prácticas utilizadas para que una organización genere su producto normal (sea resolución de conflictos, seguridad ciudadana, o cualquier servicio o producto físico).

Esto es, su implementación es de arriba hacia abajo. Se requieren nuevas interdependencias, procesos y competencias. Reestructurar interacciones entre los grupos de empleados o entre socios. En otras palabras: desde el comienzo dependen de nuevas interdependencias, procesos y competencias, porque no pueden trabajar sin ellas.

### **Expedientes electrónicos**

Una expediente electrónico en un tribunal es una colección de información relativa a un caso específico. Este expediente electrónico reemplaza al expediente en papel. Pero no es necesariamente un “archivo” en el sentido estricto de la terminología computacional.

Esta colección puede contener información electrónica así como información escaneada de documentos en papel. El expediente,<sup>5</sup> también tendrá una estructura para gestionar la información contenida, permitiendo búsquedas rápidas y anotaciones. Con esta estructura, el manejo de información compleja en un gran archivo del caso será mucho más fácil.

Hasta el momento, ninguna corte en Europa ha abandonado los archivos en papel, y no se ha verificado que algún tribunal haya abandonado la impresora por completo.

### **Flujo de trabajo y sistemas de gestión de casos**

La gestión de casos incluye la gestión de cada caso así como la gestión del flujo de casos y la administración de los tribunales. Incluye el manejo de estándares de duración y de la carga de casos, además del análisis de tendencias en las cargas de trabajo de los tribunales para mejorar la planeación y monitorear las acciones estratégicas (Velicogna 2007: pp. 134-135).

El sistema empleado para estas actividades utiliza información de los casos proveniente de la gestión de casos, así como las tendencias en la carga de trabajo para la mejorar planificación y llevar adelante acciones de monitoreo estratégico. Cuanto más sofisticado sea el sistema, se requerirá mayor estandarización. Por

---

<sup>5</sup>Referido en la versión original como e-file.

ejemplo, para propósitos de planeación y monitoreo, la información necesita ser estandarizada igual que los procesos para propósitos de guiarlos.

Las cortes federales de distrito de los Estados Unidos cuentan con un sistema de gestión y *e-filing* llamado CM/EFS. En el Federal Judicial Center (2007), los jueces de los tribunales federales de distrito subrayaron que el CM/EFS no tenía la funcionalidad que ellos requieren. Por ejemplo, el sistema podía satisfacer las necesidades de agenda de los jueces de distrito, pero los magistrados tienen un flujo de casos diferente que no podía ser calendarizado usando el CM/EFS. Los sistemas de gestión de casos reportados al CEPEJ y listados previamente en la categoría de tecnologías funcional, podrían calificar para ser incluido en este grupo. No existe suficiente información en el reporte para determinar el nivel de sofisticación que estos sistemas de gestión de casos han alcanzado.

### **Interacción electrónica con socios externos**

La comunicación externa de los tribunales ocurre con actores variados:

- usuarios y no-usuarios;
- abogados y otros usuarios profesionales asiduos;
- usuarios no-profesionales de los tribunales.

Otra forma de entender la comunicación externa es observar el nivel de interacción. La aproximación siguiente sigue el modelo de cuatro fases de la Unión Europea para la evaluación comparativa de desempeño de los proyectos de gobierno electrónico,<sup>6</sup> (EU Benchmarking: p. 16):

- Fase 1: información en línea sobre servicios públicos;
- Fase 2: comunicación/interacción: descarga de los formatos;
- Fase 3: comunicación/interacción de dos vías: procesamiento de los formatos (incluyendo la autenticación);

---

<sup>6</sup>En la versión original, la autora refiere al término “benchmarking e-government projects”.

Fase 4: Transacción: manejo de caso, decisión y envío (pago).

Basándose en los datos del CEPEJ sobre los formatos electrónicos en la *web*, parece que solo algunos tribunales en Europa han alcanzado la fase 2 de la Unión Europea. Es difícil determinar a partir de esos datos si cualquier otro sistema de los tribunales se ha desarrollado más allá de la fase 2.

### Acceso en línea a los tribunales: primeras experiencias

En esta sección se examina la funcionalidad de las tecnologías de la información para brindar acceso en línea a los tribunales. En los Estados Unidos los tribunales han experimentado con la tecnología de Internet para auxiliar a litigantes auto-representados a 'navegar' hacia y dentro del tribunal. Los proyectos pilotos presentados regularmente en las conferencias semestrales de Tecnología para Tribunales del *National Center for State Courts* de los Estados Unidos son una respuesta a la llamada crisis de acceso a la justicia: la percepción de que muchas personas, particularmente aquellos con bajos ingresos, no obtienen la ayuda que necesitan para poder resolver sus problemas (Hough, 2007). La filosofía de los proyectos pilotos de acceso a la justicia en los tribunales, como una institución de justicia, debería asegurar que las decisiones no se tomen por omisión o falta de conocimiento, que las decisiones sean acatadas porque los litigantes entienden cómo cumplirlas y que las personas tengan derecho a ser escuchados por el juez. La tecnología de la información puede brindar diferentes funcionalidades para alcanzar estos objetivos.

A continuación se presenta un análisis de las formas en que esas funcionalidades se han puesto en marcha para brindar acceso a la justicia. Los ejemplos van desde el servicio de información de una sola vía hasta formas de comunicación cada vez más interactivas. Algunas de estas funcionalidades aun son experimentales, y son discutidas en la sección final. En primera instancia, la siguiente sección analiza y discute la funcionalidad para brindar información. Esta se refiere a la actividad con más experiencia disponible de todas las funcionalidades que aquí se discuten.

### Brindar información

Esta sección se aboca en la experiencia de brindar información a

través de Internet. Primero se enumeran algunos de los requisitos para este tipo de servicio de información, posteriormente se comparan algunos de los sitios que brindan información sobre divorcios. La información es analizada por cuestiones de legibilidad y efectividad. La sección finaliza con algunas conclusiones específicas para los servicios de información de los tribunales.

Brindar información es generalmente concebido como una actividad unilateral. La información es "empujada" al destinatario. Esto no significa que aquel que recibe la información sea irrelevante. Para que la información sea efectiva, se necesitan cubrir cuatro requisitos fundamentales:

- que el destinatario pueda entenderla;
- que el destinatario pueda actuar con ella y sepa cuál es el siguiente paso;
- que el destinatario se sienta seguro que las acciones que lleve a cabo le llevarán a alcanzar el resultado esperado;
- por supuesto, la información debe ser correcta. Este criterio no es examinado a profundidad en este contexto.

El problema general con cualquier comunicación profesional es que se inclina a asumir un nivel de post-grado de entendimiento profesional. La información para el público en general necesita ser enfocada específicamente.

Para que los servicios de información legal en Internet sean efectivos, el primer requisito es que las personas con conocimiento limitado de la ley, o inclusive con educación básica en general, puedan entenderla. El segundo requisito es que puedan actuar en base de ella.

Si los tribunales deciden brindar información fáctica para el seguimiento de los casos en un único sitio *web* para todo el sistema legal, esta información necesita ser consistente en la totalidad del sistema, usualmente para todo el país en cuestión. Esto significa que la información de una fuente en particular necesita ser compatible con la de todos los demás tribunales. Esto tiene dos consecuencias: (1) las prácticas de los tribunales necesitan ser las mismas, y (2) el



servicio de información deber estar localizado en una agencia central.

### Integración de formatos y documentos

La funcionalidad más simple para la interacción con los usuarios son los formatos en línea. Los formatos brindan un canal eficiente de comunicación: el destinatario de la información —en este caso el tribunal—, especifica qué necesita saber; el remitente de la información —el usuario del tribunal—, puede estar seguro que si completa el formato adecuadamente obtendrá el resultado esperado. Puede ser una orden judicial de algún tipo, o un decreto formalizando un divorcio, o una sentencia otorgando una reclamación monetaria. Un ejemplo práctico es el uso de los formatos en un procedimiento de divorcio por mutuo acuerdo en el Reino Unido. Incluir formatos en los sitios *web* puede ser el siguiente paso en el desarrollo del acceso digital, después de proveer información unilateralmente. La manera más sencilla para el acceso digital puede ser a través de la descarga de formatos que tendrán que ser impresos, llenadas a mano, firmadas y devueltos a través de correo o fax (fase 2). La mayoría de tribunales cuentan con el proceso basado en papel. Tipos más sofisticados de formatos pueden ser cumplimentados electrónicamente (fase 3). Pueden contar con una función de ayuda, pueden incluir funciones de cálculo y herramientas analíticas, y algunos pueden incluso ser presentados electrónicamente. Formatos aun más desarrollados pueden incluir funciones interactivas, por ejemplo a través de preguntas cuyas respuestas sirven para armar el documento final. Estos formatos están adaptados para el *e-filing*, pero aun así pueden ser impresos y procesados manualmente. Para este tipo de servicio de acceso digital, no es necesario un completo proceso electrónico en los tribunales.

### Experiencias con accesos más interactivos

Más allá de los formatos y la compilación de documentos, hay experiencias con algunas otras funcionalidades. También requieren sistemas de procesamiento electrónico de casos más desarrollados en los tribunales. Los enumero a continuación por efectos de brindar una visión completa, pese a que no existen aun suficientes experiencias documentadas:

– *e-filing* amigable al cliente: Más allá de los formatos y la producción de documentos, esta modalidad permite la presentación electrónica. Reemplaza su entrega física en los tribunales para iniciar un caso. Se espera que libere al equipo de trabajo de los tribunales para efectuar otras tareas;

– sistemas de gestión de casos: La funcionalidad en los sistemas puede almacenar información de litigantes auto-representados, por ejemplo, de casos previos. Puede conectar casos, especialmente en derecho de familia para evitar decisiones contradictorias. Permite a los tribunales brindar a los litigantes la actuación judicial después del procedimiento;

– acceso a archivos: Este brinda el acceso a los archivos del tribunal para aquellos litigantes auto-representados, pero también para aquellas organizaciones de servicios legales que proveen asesoramiento y asistencia.

Ahora bien, para las personas que se les dificulte llevar por sí mismos el proceso, deberá estar disponible el apoyo humano. Algunas personas siempre necesitarán el apoyo de una persona. En todas las funcionalidades enumeradas aquí existe la opción de una función con ayuda personal. En seguida se exponen algunos ejemplos de brindar ayuda personal usando la tecnología:

– la videoconferencia es usada en los Estados Unidos para brindar orientación legal a distancia a los litigantes auto-representados utilizando la red para videos ya existente de los tribunales, normalmente usada para las audiencias a distancia. Esta red es utilizada por la gente para tener acceso a los consultores legales salvando las distancias, o para consultar a esos abogados sobre cómo preparar mejor sus casos. Esta facilidad permite un servicio multilingüe y formatos especializados de orientación legal;

– La función de *chat* en línea puede asesorar a usuarios para encontrar información y recursos y para guiar a los usuarios hacia los formatos automatizados. Asegura que los usuarios puedan encontrar y entender la información. El procesamiento de toda esta información también representa una oportunidad para aprender más sobre las necesidades de los usuarios.

**Acceso digital: algunas conclusiones reveladoras**

Para esta discusión se han explorado diferentes formas de acceso en línea que han sido probadas pero aun no implementadas en su totalidad. Las formas más avanzadas de acceso en línea siguen siendo experimentales. Sin embargo, para las poderes judiciales que quieran ampliar sus servicios para litigantes auto-representados, es posible brindar formas simples para el acceso aun sin contar con un sistema electrónico sofisticado para la recepción automática y directa de información. La capacidad integral de los tribunales para el *e-filing*, como la presentación electrónica, la gestión de casos de casos y el expediente electrónico de casos no son en absoluto una condición para brindar más acceso digital. Sin embargo, la asistencia personalizada debería estar siempre disponible para el caso de que un usuario no pueda seguir las instrucciones por sí mismo. Esta asistencia no se limita necesariamente a los casos que se tramitan en el tribunal; también es usada para dar información y orientación.

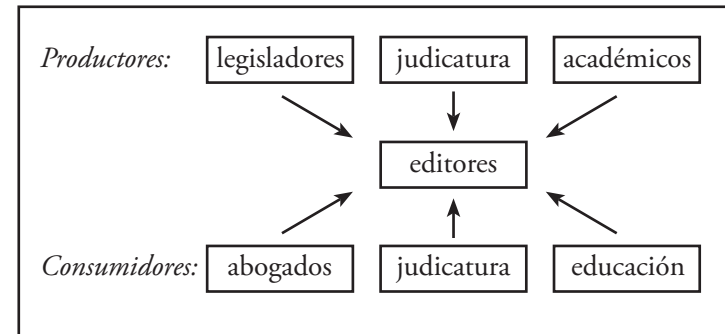
**Conclusiones de la primera parte**

Las tecnologías de la información han revolucionado la forma en que trabajan los tribunales. La comunicación a distancia, particularmente la videoconferencia, es cada vez más común. Es fácil de implementar, sin embargo las cortes automatizadas sin papeles son aun una realidad lejana. Ninguna corte ha abandonado los archivos en papel de forma completa. Los expedientes electrónicos no son habituales.

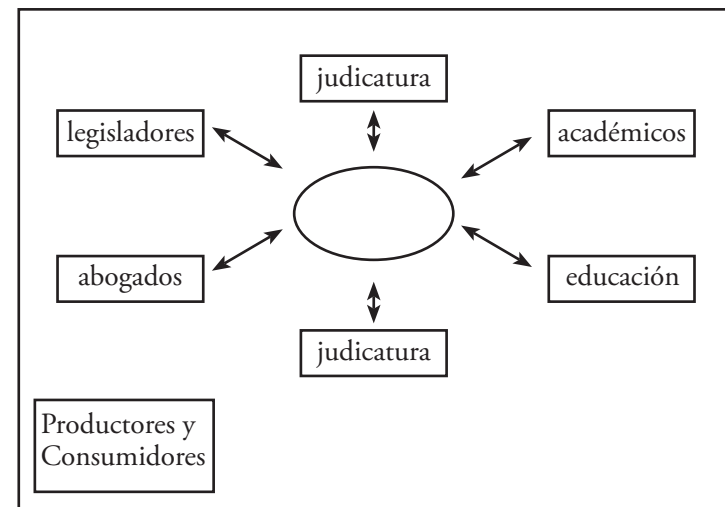
Las tecnologías han revolucionado la forma en que la ley es moldeada. Los tribunales y otros actores legales pueden publicar sus propios productos directamente en Internet. Esto ha desdibujado la distinción entre productores y consumidores de información legal. También ha cambiado la posición de las editoriales en el mercado. Estos cambios en el mercado de la información legal se visualizan en los siguientes cuadros.

Que los textos legales, precedentes y juzgamientos de los tribunales estén disponibles ha permitido el mejoramiento en la calidad de las decisiones judiciales y una administración de justicia más equitativa (Van Opijnen: p. 9).

**Figura 1. Mercado tradicional de información legal**



**Figura 2. Nuevo mercado de información legal**



## Implementación

Las tecnologías funcionales se han implementado en la mayoría de los tribunales. Al parecer, las tecnologías en red han sido implementadas en los sistemas de un número considerable de tribunales, sin embargo distintos factores han influenciado estos niveles de implementación.

La implementación temprana es un factor. Pioneros como el Reino Unido y los Estados Unidos han tenido un progreso mayor que aquellos que se implementaron posteriormente —como algunos países del oeste europeo. Esto podría variar en los países que comenzaron mucho más tarde, por ejemplo en Europa Central y del Este. Velicogna observó que en los países que recientemente la han adoptado, la automatización ha cambiado rápidamente debido a las presiones por reformas de la Unión Europea y a la asistencia y fondos disponibles (Velicogna CEPEJ: p. 48).

Otro factor está presente en el abordaje elegido. Velicogna menciona que en los tribunales europeos la perspectiva más exitosa para administración de la justicia electrónica ha sido elegir procedimientos simples y simplificar aquellos más complejos. El desarrollo de procedimientos en línea, donde el esfuerzo se centra en traducir a procesos electrónicos la complejidad de los procedimientos basados en papel, ha llevado a programas piloto que nunca terminan y a costos desproporcionados (Velicogna CEPEJ: p. 48). Detrás de estas observaciones hay un mundo de desarrollos tecnológicos experimentales. Sin embargo, si replicar procesos existentes no es el camino para el éxito de la tecnología para los tribunales entonces ¿qué más se necesita? En mi opinión, la primera necesidad es el entendimiento de los procesos de tribunales en términos de información. Ese será el tema de la segunda parte.

## Segunda parte — El procesamiento de un caso como procesamiento de información

La primera parte de este artículo ha clarificado algunas cuestiones en relación al desarrollo e implementación de las tecnologías de la información en los tribunales, basándose en las experiencias en Europa. Sin embargo, esta comprensión es solo parte de la histo-

ria, también se necesita entender que está al otro lado del espectro: ¿cómo los tribunales procesan la información?

Por tanto, he estudiado las formas en que los tribunales procesan la información y que significa esto para las tecnologías de la información. He estudiado las IT desde principios de los noventa. Utilizo un marco conceptual desarrollado para: (1) ayudar a los especialistas de las tecnologías de la información a entender más sobre los procesos judiciales y, (2) a ayudar a los jueces y su equipo a entender que pueden las tecnologías de la información hacer en el procesamiento de casos. Mostrar cómo las funcionalidades de IT pueden ayudar a implementar el procesamiento de casos se ha convertido en una ingeniosa herramienta. Esto también ha mostrado formas innovadoras para el manejo de la información, dirigidas a producir decisiones judiciales más rápidas y adecuadas, y a la vez incrementar el acceso a la justicia. Los enfoques tradicionales para mejorar el desempeño de los tribunales y reducir los retrasos han resultado poco prácticos. Además, la mayoría de los sistemas judiciales no han cambiado sus procesos tradicionales bajo la influencia de la tecnología de la información. Este artículo presenta una mirada fresca a cómo *el conocimiento sobre qué sucede en un tribunal puede ayudar a entender que se puede mejorar*. El modelo que empleo, ayuda a los poderes judiciales, a los administradores de tribunales y a otros entender con perspicacia el manejo de casos, los procesos estandarizados, los servicios de información para los usuarios del tribunal y el público en general, y las políticas sobre tecnología. Este artículo muestra cuatro formas para usar el modelo. Por supuesto, hay más de ello en mi libro. Antes de abordar el modelo, necesitamos establecer ciertos conceptos relacionados con que hacen los tribunales.

## 1. El role del tribunal, procesos, productos y resultados

En general, el papel del tribunal es producir decisiones o sentencias ejecutables. La primera pregunta que nos hacemos es ¿cómo las sentencias ejecutables dictadas por los tribunales tienen valor para los usuarios?

El esquema utilizado aquí explora que hacen los tribunales

que sea útil para sus usuarios. Esto fue tratado originalmente por Blankenburg en un estudio comparado de los tribunales alemanes y holandeses a la luz del acceso a la justicia y sus alternativas (Blankenburg, 1995). He adaptado algunos detalles, pero seguiré los papeles asignados por él (Blankenburg: p. 188). Es posible identificar cuatro funciones específicas: (1) emitir títulos ejecutivos, (2) funciones notariales, (3) establecer acuerdos y (4) dictar sentencias.

Cada uno de estas funciones trae consigo un producto específico y un resultado. Los productos afectan la forma en que la información es usada en los procesos judiciales de primera instancia. Esto los hace relevantes para nuestra discusión. Dos factores afectan los procesos de la corte de forma importante:

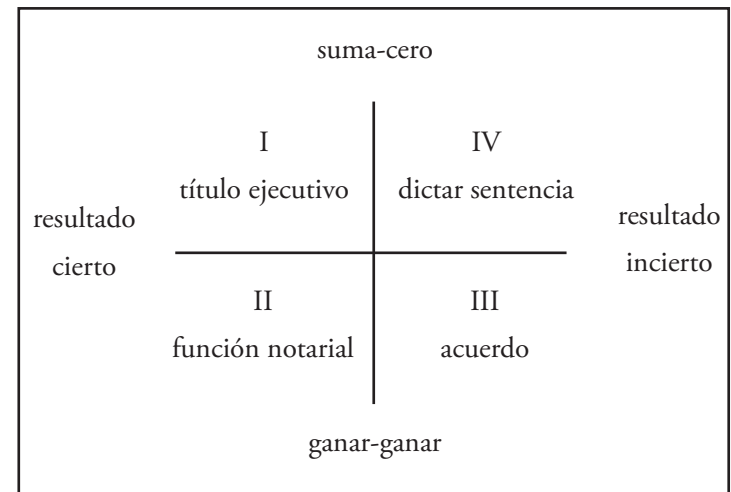
- la *incertidumbre de los resultados*;
- la *relación* entre las partes.

El resultado es el *contenido* de la decisión: el acuerdo de divorcio se apega a las regulaciones o la demanda es infundada.

El resultado de un proceso puede ser inequívoco y así visto desde el principio, o puede ser más o menos incierto en el inicio. En ese caso, los eventos que se sucedan en el camino pueden afectar el resultado. En términos de información: la información disponible al finalizar el proceso puede ser suficiente o insuficiente para producir un resultado.

En términos de teoría de juegos, el resultado puede ser de suma-cero o de ganar-ganar. Suma-cero describe una situación en la que la ganancia o pérdida de un participante es balanceada con la ganancia o pérdida de otro participante. La relación entre las partes es irrelevante en términos del resultado. En una situación ganar-ganar, las partes pueden alcanzar el mejor resultado a través de la cooperación. En este caso, la cooperación puede afectar la calidad del resultado. La Figura 3 muestra cómo estos factores están relacionados unos con otros.

Figura 3.



La matriz de la Figura 3 muestra los roles y factores. En esta matriz, el role del tribunal y los resultados se disponen en dos ejes: la relativa incertidumbre sobre el resultado de izquierda a derecha, y la relación de las partes en términos de suma-cero y ganar-ganar de arriba hacia abajo. Los casos individuales son continuos, tanto horizontal como verticalmente. Un caso o una decisión puede ser mayoritariamente notarial con un mínimo juzgamiento, o se mayoritariamente un juzgamiento con muy pocos acuerdos.

El próximo paso explora sobre cómo los casos de los tribunales se ajustan a nuestro modelo.

**Introduciendo los grupos y sus características**

*Otorgar títulos ejecutivos* es el role del primer grupo. El producto del proceso judicial es siempre un título ejecutivo y nos encontramos con un proceso que no hace otra cosa que producirlo. Este caso es "listo para llevar" (Galanter: 1983b). El resultado es suma-cero debido a que una de las partes gana y la otra pierde. El proceso en este grupo es caracterizado por un nivel muy bajo de incertidumbre. Las demandas monetarias no contestadas son un ejemplo de ello.

El *role notarial*, grupo II: produce una afirmación, una declaración formal de que el acuerdo propuesto por las partes es legal. También conlleva poca incertidumbre. El resultado es ganar-ganar. A través de la cooperación, las partes pueden alcanzar un resultado óptimo. Idealmente, las partes proponen un acuerdo que ya han trabajado. El acuerdo es examinado por el tribunal en forma marginal. Algunos ejemplos de estos grupos son los casos familiares y la homologación de acuerdos entre las partes en casos penales (“*plea bargaining*”).

El *role del acuerdo*, grupo III: aquí el objetivo primordial es que las partes alcancen un acuerdo. Este acuerdo es la salida. El resultado es ganar-ganar. El proceso se caracteriza por incertidumbre sobre el resultado, y por comunicación y negociación. El objetivo de este proceso de información podría ser documentar información muy compleja que necesitan las partes para alcanzar un acuerdo.

El *role de dictar sentencia*, grupo IV: es la función judicial primordial. El resultado depende de muchos eventos que se producen en el proceso. Las partes están en oposición. El tribunal decide. Este proceso puede incluir grandes cantidades de información compleja. Se debe hacer notar en este punto que la diferencia entre los grupos I y IV es relativa, en el sentido que el resultado es más o menos incierto. Cuando un caso es considerado en el grupo de títulos ejecutivos, las cuestiones legales prácticamente no necesitan ser decididas. Mientras que el número de cuestiones legales aumenta, el caso se mueve en la dirección del grupo de dictar sentencia.

En la próxima sección, he tomado la carga de trabajo actual de justicia civil en los Países Bajos y he clasificado los casos en los grupos de acuerdo al modelo desarrollado anteriormente. Podemos determinar qué comparten cada grupo del total de la carga de trabajo. El escenario resultante es importante, primordialmente porque determina dónde los esfuerzos para la implementación de tecnología pueden ser más efectivos.

## 2. Casos en cada grupo

El próximo paso en nuestra exploración es aplicar la matriz a la justicia civil en los Países Bajos. El propósito de esta sección es apren-

der sobre cómo diferentes procesos usan información para entender qué necesitan a través de una función tecnológica específica.

El sistema de los tribunales holandeses tiene algunas de las características del sistema de justicia civil clásica napoleónica (opuesta al *common law*). Tiene tres niveles de jurisdicción. Los Países Bajos tienen una cultura legal en donde la negociación juega un papel sustancial. La ley de procedimientos civiles instruye a los jueces a buscar los acuerdos antes de decidir un caso. Sería interesante ver si otras culturas legales han demostrado diferentes patrones, y si esos patrones se pueden mostrar en la matriz.

En 2007, todas las instancias conformaban más de 900,000 casos civiles y familiares. Estadísticamente, las apelaciones y las cifras de la Corte Suprema no influyen la distribución de los grupos que examinaremos más abajo.<sup>7</sup> Esa es la razón por la que en adelante solo las estadísticas de la primera instancia serán tomadas como nuestro objeto de estudio. El primer paso es encontrar qué tipo de casos están en cada grupo, en relación con el total de casos iniciados.<sup>8</sup>

Se hicieron los cálculos en base a las estadísticas de casos, de la forma siguiente:

Grupo I: sentencias definitivas y sumarias de demandas monetarias no contestadas, tanto para los tribunales locales como de distrito.

Grupo II: sentencias sobre autoridad parental, supervisión y acuerdos laborales en tribunales locales, y sentencias de divorcio relacionadas con casos de familia en tribunales de distrito.

Grupo III: retiro de casos por petición de las partes o casos sacados del archivo.

<sup>7</sup>En mi libro, se puede encontrar una tabla de estadísticas de todas las instancias desde 2002 a 2007, en la página 119.

<sup>8</sup>En muchos países, los tribunales llevan registros, como el registro de comercio o catastral. Se puede asumir que el role del registro es un área en la que el uso de la información tecnológica puede ser de gran ayuda para mejorar el desempeño. Sin embargo, el procesamiento de casos, y no la función del registro, es nuestro objeto, entonces esta categoría no se discutirá en este texto.

Grupo IV: sentencias definitivas sobre demandas civiles, incluidas aquellas que llevan un etapa probatoria a través de audiencias, testigos o inspecciones *in situ*, tanto para los tribunales locales como civiles.<sup>9</sup>

**Figura 4. Matriz de roles judiciales y casos**

		suma-cero			
		I	IV		
		título ejecutivo	dictar sentencia		
resultado		35%	8%	resultado	
cierto				incierto	
		II	III		
		función notarial	acuerdo		
		30%	9%		
		ganar-ganar			

La matriz de la Figura 4 muestra la distribución de casos en cada grupo, como un porcentaje del total de los casos civiles en 2007.<sup>10</sup> Los números varían un poco a través de los años, pero la variación no es significativa.

El grupo I es el más grande con el 35% del total de la producción de casos. El grupo II, es solo un poco más pequeño con un 30%. Los grupos III y IV son mucho más pequeños. El grupo III representa el 9% del total de casos y el grupo IV es el más pequeño

<sup>9</sup>La tabla completa puede encontrarse en el libro, p. 120.

<sup>10</sup>El 23% restante no puede ser categorizado correctamente para el propósito de este estudio. Incluye la supervisión de quiebras bancarias, justicia juvenil, otros grupos de casos que son muy pequeños pero diversos, y varias actividades de supervisión. La mayoría de ellas no tienen un conflicto para resolver en algún sentido de la palabra.

de todos, con el 8%. El grupo IV, en el que los casos se deciden por el tribunal, es normalmente considerado el trabajo judicial *por excelencia*. Sin embargo, representa solo el 8% de la producción de casos.

Muy pocos casos necesitan de más información durante el proceso judicial para alcanzar una resolución. La mitad de esos casos se resuelven muy probablemente a través de acuerdos (role III). Al final queda una pequeña fracción del total de casos en que las disputas de deciden por decisión judicial (role IV).

El grupo de título ejecutivo es el más grande, y sus resultados son de suma-cero y ciertos. Eso los hace ser candidatos para comenzar con la automatización, esto es, desarrollar rutinas para procesos electrónicos. El grupo notarial se posiciona en un segundo lugar no muy lejano debido a sus resultados ciertos.

Comenzando por esta información sobre la práctica de casos holandeses, la siguiente sección examina cada uno de ellos para comprender las implicaciones de sus características. Cada discusión de grupo finaliza con conclusiones para el apoyo en la tecnología de la información para ese grupo.

**Grupo I – el role de producir un título ejecutivo**

El resultado de los casos en este grupo es tanto de suma-cero como de resultado cierto. Debido a que el resultado es cierto y suma-cero, generalmente la información que está disponible en un principio es suficiente para decidir el caso. Parece razonable asumir que este proceso debería ser el más fácil de automatizar. La automatización significa: crear un proceso que puede ser manejado por una maquina sin la intervención humana, transfiriendo políticas y rutinas a programas para el procesamiento electrónico. La otra oportunidad yace en la interacción con las partes al presentar los casos. Si las partes inician sus casos a través de una aplicación electrónica electrónicamente con datos estructurados, y los procesos internos del tribunal reciben esos datos, entonces se evita el ingreso manual de la información a través del equipo del juzgado. Si las rutinas del tribunal se traducen en programas para el manejo de esta información, los títulos ejecutivos —que son el producto de este proceso— pueden ser producidos (casi) sin intervención humana.

Un ejemplo relevante para el grupo I viene del Reino Unido. Consiste en tres sistemas en línea: el Centro de producción de demandas (CPC, por sus siglas en inglés), la demanda monetaria en línea (MCOL, por sus siglas en inglés) y la demanda de propiedades en línea (PCOL, por sus siglas en inglés). Estos sistemas son los ejemplos más conocidos de títulos ejecutivos en línea, ya que hacen la reclamación más simple y rápida: las cuotas se pagan electrónicamente, las demandas se realizan directamente y las fechas de las audiencias se programan automáticamente. Ingresar una defensa en línea ha sido posible a través del sistema MCOL para todas aquellas demandas realizadas a través de MCOL y de CPC desde diciembre de 2002. Si las demandas son contestadas, son automáticamente transferidas al tribunal competente de acuerdo a reglas normales.

Existen características particulares en la ley de procedimientos civiles de Inglaterra y Gales que permiten, o por lo menos facilitan, el uso del procesamiento de demandas en línea: El demandado es notificado sobre la demanda pero no es necesario que las partes aparezcan en el tribunal; la tasa judicial es una cifra única por todo concepto...

### **IT para el grupo de título ejecutivo**

En esta suma-cero, los casos impredecibles no están sujetos a discusión. En consecuencia, no hay tampoco mucha actividad de resoluciones judiciales. La actividad judicial en casos individuales es muy limitada. El volumen de casos en este grupo puede ser una parte considerable del total. Para tribunales que atienden pequeñas causas, es un grupo altamente significativo.

La información que está disponible al comienzo es usualmente suficiente para producir el producto final. La actividad de procesamiento tecnológico en este grupo es más bien datos con texto para tomar decisiones. Esa actividad se apoya en la automatización, como por ejemplo en el procesador de palabras y las bases de datos de registro de casos.

Las oportunidades de información para los casos de suma-cero con baja predictibilidad son:

- inicio de los casos en línea e ingreso de datos por usuarios, incluidos los datos trasferidos por usuarios frecuentes;

- aplicaciones internos que procesan los datos sin la necesidad de intervención humana.

Si los usuarios cumplimentan la base de datos de casos, se reduce el tiempo de ingreso de información.<sup>11</sup> Más aun, cuando se estandariza, algunas partes de los procesos pueden ser automatizadas. En consecuencia, los casos se moverán hacia la izquierda de la matriz.

Las oportunidades se desarrollaron de muchas formas. El *Mahnverfahren* fue piloteado en un *territorio* (estado), y después implementado gradualmente en otros estados. MCOL fue desarrollado por etapas.

### **Grupo II – función notarial**

El resultado de los casos de este grupo es de alta certeza y en su mayoría en una situación ganar-ganar. El grupo notarial incluye disposiciones de autoridad parental, supervisión y acuerdos en casos de terminación de un empleo en tribunales locales y disposiciones de casos de lo familiar en cortes distritales. El aspecto de ganar-ganar señala hacia una nueva oportunidad: la guía para las partes para ayudarles a alcanzar el mejor resultado en trabajar los términos de petición a la corte.

### **IT para el grupo notarial**

En el grupo notarial, existen dos principales oportunidades para aplicar las tecnologías de la información. La primera ya se ha señalado en el grupo de título ejecutivo. La segunda oportunidad está en la funcionalidad de la *web* para informar a las partes sobre como presentar sus casos al tribunal, y en la información que la corte necesita para llevar el caso de forma expedita. Internet es un vehículo idóneo para esta información. Los tribunales pueden auxiliar a las partes especificando la información que necesitan, y qué criterio utilizan para las peticiones. Las partes pueden también usar esta información para alcanzar un acuerdo.

---

<sup>11</sup>Técnicamente, los usuarios no tiene acceso directo a la base de datos del registro de casos. El ingreso de la información se realiza a través de una red externa donde los datos son revisados antes de que se les permitan migrar a la base de datos.

Una oportunidad más avanzada para este grupo combina tanto el ingreso de información y guías para completar los formatos tanto para los datos como para la substancia.

### **Grupo III – Role del acuerdo**

En el grupo de acuerdos, el resultado es relativamente impredecible tanto como es una situación ganar-ganar. Existe una disputa, pero si las partes cooperan para alcanzar un acuerdo, podrían producir un resultado que sea benéfico para ambos y, su relación podría salvarse. La disputa no necesariamente debe ser resuelta exactamente de acuerdo a las reglas establecidas en la ley.

Este grupo comprende alrededor del 9% del total de los casos civiles. Consiste en un grupo diverso de casos, es frecuente que sean desistidos y sacados del archivo antes o después de la audiencia.

Los Países Bajos tienen una larga tradición de acuerdos. El código de procedimientos civiles instruye a los jueces a buscar el acuerdo en un caso antes de resolver de forma legal. En años recientes, la práctica en las cortes se ha enfocado en maneras menos formales de resolución de disputas. La brecha entre resolución de disputas por las cortes y los mecanismos informales —como la mediación— es cada vez más estrecha.

A nivel internacional, existen varias prácticas formales e informales de resolución de disputas apoyadas por los tribunales, por ejemplo conciliación, mediación y evaluación neutral de casos. En *The Future of Law*, Richard Susskind sugiere que la publicación de reglas generales de cómo se pueden acomodar y resolver las cosas en general puede prevenir que las disputas se salgan de control (Susskind, 1998: p. XLVIII). También pueden guiar hacia soluciones en caso donde es posible alcanzar acuerdos.

### **IT para el grupo de acuerdos**

El primer ejemplo de IT para este grupo es el *software* para la negociación, donde las partes mismas resuelven su disputa. Puede realizarse a través de *software* especial, pero también puede realizarse mediante el uso de correo electrónico. El tribunal actúa como intermediario. La comunicación asincrónica usada en los correos

electrónicos puede brindar a las partes tiempo para meditar. Sin embargo, no favorece particularmente una conducta cooperativa. Otro ejemplo es el uso de las páginas de Internet oficiales de la corte y los formatos en línea.

Estos ejemplos muestran cómo usar las funciones del correo electrónico y las páginas de internet con información y formatos en línea; reducen potenciales disputas al tiempo de que se mueve hacia la izquierda en la matriz. El resultado conlleva costos e inhibe procedimientos complejos y largos. Estas oportunidades tienen un límite: la comunicación a distancia puede no ser suficiente, entonces el contacto cara a cara puede ser necesario para alcanzar un acuerdo.

Otra oportunidad potencial —como la orientación de las partes para negociar un acuerdo— ya ha sido mencionada en el grupo notarial.

### **Grupo IV – El role de dictar sentencia**

En el grupo de dictar sentencia, el resultado es incierto y también es de suma-cero. Hay una disputa, las partes están en oposición, los eventos durante el proceso influyen el resultado. El caso se decide a través de méritos legales y el tribunal decide. En este grupo, ambos, procesos y contenidos, pueden ser complejos.

Los casos en este grupo pueden ser relativamente pocos en relación con la carga total de casos. Sin embargo, se llevan mucho del tiempo judicial. El tiempo de resolución es considerable.

### **IT para el grupo de sentencia**

Los casos del grupo de sentencias van de complejos a muy complejos. Existe una necesidad expresa de estructurar información compleja. Los archivos electrónicos de casos es una función que puede ser de ayuda en este grupo, ya que pueden ser usadas para estructurar grandes cantidades de información usando la capacidad electrónica de búsquedas.

Los archivos electrónicos de casos también pueden alojar evidencia en formato multimedia. Algunas cortes de los EE.UU. han introducido archivos electrónicos para casos complejos y difíciles que involucran varias partes o grandes cantidades de información.



Su experiencia muestra como resultados un aumento de la eficiencia e información más precisa. La gestión del conocimiento es otra función de este grupo. Cada vez más los tribunales experimentan con bases de datos de jurisprudencia y sistemas soportes de sentencias. Auxilian a los jueces a tomar decisiones legalmente correctas y consistentes.

### Procesamiento de casos como gestión de información

Entender el procesamiento de un caso como un proceso de gestión de información ayuda a ver las oportunidades de las aplicaciones de tecnologías de la información para mejorar el procesamiento de los casos. Hemos descubierto algunas acciones que dan como resultado el movimiento hacia la izquierda y hacia abajo en la matriz.

*Simplificación:* Crear rutinas y estándares desplazará los casos hacia la izquierda. Esto reduce la incertidumbre a través de la reducción del número de decisiones individuales que deben ser tomadas en cada caso. Algunos casos podrían ser removidos completamente del tribunal cuando las partes cuentan con suficiente información para resolver su disputa a través de un acuerdo. De esta forma, se motiva la resolución del problema por las partes. Si, como los mediadores holandeses en la carta de Voltaire, consideramos que es útil y es un objetivo socialmente deseable, son formas de desplazar hacia abajo en la matriz.<sup>12</sup>

*Intervención temprana:* Una intervención temprana en casos individuales puede tener dos efectos: reducir dificultades, o sea desplaza el caso hacia la izquierda; facilitar los acuerdos, y entonces desplaza el caso hacia abajo. El ejemplo de los protocolos en línea previos a la demanda ilustra como un proceso complejo y largo puede ser evitado. Una potencial disputa puede ser desplazada hacia abajo, o hacia la izquierda de la matriz de tal forma que el caso nunca llega a la corte.

<sup>12</sup>Voltaire evoca en una carta en 1745 una práctica judicial de los magistrados holandeses diciendo que son 'hacedores de la paz'. "La meilleure loi, le plus excellent usage, le plus utile que j'ai vu, c'est en Hollande. Quand deux hommes veulent plaider l'un contre l'autre, ils sont obligés d'aller d'abord au tribunal des juges conciliateurs, appelés faiseurs de paix. Si les parties arrivent avec un avocat ou

### 3. Necesidades y oportunidades de las IT

La matriz demuestra cómo los casos del tribunal pueden ser agrupados en cuatro distintas categorías. Para cada grupo, la matriz señala oportunidades y necesidades específicas de tecnologías de información.

Para todos los grupos, pero particularmente para el grupo de título ejecutivo, el expediente electrónico es una oportunidad de ahorrar tiempo. Muchos de los demandantes son firmas, y la mayoría de las demandas son presentadas por el bufete o cobradores de deudas. La mayoría de ellos cuentan con una administración automatizada de clientes. Si pudieran enviar esa información a los tribunales, como en el centro de demandas del Reino Unido, el ingreso de datos en los tribunales podrá evitarse.

En el *grupo notarial*, la oportunidad más relevante es la funcionalidad de la *web*. La información en las páginas de Internet, los formatos en línea y la información para los acuerdos pueden ser formas de estimular a las partes para trabajar conjuntamente para resolver sus propias disputas.

En el *grupo de acuerdos*, la comunicación tecnológica, ya sea por correo electrónico o *software* específico puede auxiliar a las partes a alcanzar acuerdos con un resultado más o menos esperado.

En el grupo de dictar sentencia, la necesidad más destacada es la gestión de información compleja. La oportunidad de presentar electrónicamente los casos (*e-filing*) se presenta aquí. Los expedientes electrónicos abren nuevas oportunidades con el almacenamiento de las pruebas en formato multimedia y de grabaciones de audiencias.

---

un procureur, on fait d'abord retirer ces derniers, comme on ôte le bois d'un feu qu'on veut éteindre. Les faiseurs de paix disent aux parties: vous êtes de grands fous de vouloir manger votre argent à vous rendre mutuellement malheureux. Nous allons vous accommoder sans qu'il vous coûte rien. Si la rage des chicanes est trop forte dans ces plaideurs, on les remet à un autre jour, afin que le temps adoucisse les symptômes de leur maladie. Ensuite les juges les renvoient chercher une seconde, une troisième fois. Si leur folie est incurable, on leur permet de plaider, comme on abandonne à l'amputation des chirurgiens des membres gangrenés; alors la justice fait sa main."

**Figura 5. Tecnología de información en cada grupo**

suma-cero	
I título ejecutivo ingreso de datos <i>on line</i> proceso automatizado de casos	IV dictar sentencia ingreso de datos <i>on line</i> expediente electrónico gestión del conocimiento
II función notarial ingreso de datos <i>on line</i> proceso automatizado de casos ayuda <i>on line</i>	III acuerdo ingreso de datos <i>on line</i> ayuda <i>on line</i> <i>e-mail</i> <i>software</i> de negociación
resultado cierto	resultado incierto
ganar-ganar	

La matriz predice que: la presentación electrónica de las demandas, el ingreso de datos en línea y el expediente electrónico, reducirán los tiempos de procesamiento, y posiblemente los plazos en que son resueltos todos los casos. Las rutinas automáticas pueden acelerar el procesamiento del grupo de títulos ejecutivos. La función de Internet para la información pública y los formatos electrónicos apoyan al grupo notarial. De la misma forma, la información pública y el *software* de apoyo para negociaciones pueden apoyar el procesamiento, específicamente para el grupo de acuerdos. Los expedientes electrónicos y la gestión del conocimiento son las principales herramientas para el grupo de dictar sentencia.

**Concluyendo**

Las dos secciones de este texto han ofrecido cierta luz a las tecnologías de la información en tribunales. De cuanto se ha logrado, hemos aprendido que los poderes judiciales no han cambiado radicalmente sus procesos internos. El cambio más nítido está en el campo de la información legal. La distinción entre productores y consumidores de información legal se ha tonado más difusa. El filo de la innovación está en la comunicación externa a través de Internet. Cuando se ha intentado una implementación tecnológica que abarque toda la complejidad del proceso judicial, normalmente, no ha sido exitosa.

Una implementación exitosa puede ser vista en las áreas que se inclinan por sí mismas a la automatización, como los procedimientos de órdenes de pago. La matriz y los grupos revelan distintas oportunidades tecnológicas; los grupos tienen diferentes procesos de información, y por tanto distintas necesidades tecnológicas. Los grupos con resultados predecibles tienen procesos que llevan más fácilmente a la automatización. Los grupos donde las partes colaboran pueden beneficiarse de la información en Internet. Los grupos con un nivel relativo de predictibilidad y por tanto con procesos complejos necesitan más conocimiento interno y gestión de la información.

Los tribunales y los poderes judiciales que tomen en consideración estos elementos pueden usar la tecnología de la información para mejorar su desempeño, y por lo tanto la administración de justicia.

**Referencias**

CEPEJ 2008, European Commission for the Efficiency of Justice, European Judicial Systems Edition 2008 (2006 data). Strasbourg.

CEPEJ 2010, European Commission for the Efficiency of Justice, European Judicial Systems Edition 2010 (2008 data). Strasbourg. [http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/evaluation/default\\_en.asp](http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/evaluation/default_en.asp)

- European Union. *Benchmarking e-government projects* en: [www.epractice.eu](http://www.epractice.eu)
- Fabri, Marco y Francesco Contini, (2001). *Justice and Technology in Europe: How the ICT is Changing the Judicial Business*, La Haya, Kluwer.
- (2003). *Judicial electronic data interchange in Europe: Applications, policies and trends*, Bologna, Lo Scarabeo.
- Federal Judicial Center, (2001). *Effective Use of Courtroom Technology. A Judge's Guide to Pretrial and Trial*, Washington, D.C., Federal Judicial Center y National Institute for Trial Advocacy.
- (2003). *Survey on Courtroom Technology*, Diciembre 2003, disponible en: [http://www.fjc.gov/public/pdf.nsf/lookup/CTtech03.pdf/\\$file/CTtech03.pdf](http://www.fjc.gov/public/pdf.nsf/lookup/CTtech03.pdf/$file/CTtech03.pdf)
- . 2006. *Roundtable on the Use of Technology to Facilitate Appearances in Bankruptcy Proceedings*, Federal Judicial Center Agosto 11-12, 2005, Washington D.C., Judicial Conference Committee on the Administration of the Bankruptcy System, Subcommittee on Automation, Federal Judicial Center.
- . 2007. *Roundtable on the Effective Uses of Information Technology for Judges*. Federal Judicial Center February 15-17, Washington D.C.
- Hough, Bonnie Rose, Mark O'Brien, Glenn Rawdon, Richard Zorza (2007). *Technology and the Access to Justice Crisis: Analysis, Models and Approaches*, presentation at the 10th NCSC Court Technology Conference, Octubre, Tampa, Florida, disponible en: <http://www.attendancemarketing.com/~attendance/ncsc/ctc10/pdf/e6-49-presentation-tech-and-access-to-justice-ado.pdf>
- McAfee, Andrew (2006). "Mastering the Three Worlds of Information Technology", *Harvard Business Review*, Noviembre: 141-149.
- Reiling, Dory (2009). *Technology for Justice: How information technology can support judicial reform*, Leiden, Amsterdam University Press.

- Susskind, Richards (1998). *The future of law*, Oxford University Press.
- Van Opijnen, Marc, *Rechtspraak en digitale rechtsbronnen: nieuwe kansen, nieuwe plichten (Administering justice and digital legal sources: new opportunities, new duties)*, *Rechtstreeks* 2010, 4, en <http://www.rechtspraak.nl/Organisatie/Publicaties-En-Brochures/rechtstreeks/Documents/Rechtstreeks-2010-1.pdf>
- Velicogna, Marco (CEPEJ). *Use of Information and Communication Technologies (ICT) en Sistemas Judiciales Europeos*, Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia, Estudios de CEPEJ, no 7. en: [http://www.coe.int/t/dg1/legalcooperation/cepej/series/Etudes7TIC\\_en.pdf](http://www.coe.int/t/dg1/legalcooperation/cepej/series/Etudes7TIC_en.pdf)
- (2007), "Justice Systems and ICT. What can be learned from Europe?", *Utrecht Law Review*, Volumen 3, Ejemplar 1 (Junio).