

Francesco Contini y Marco Velicogna

Research Institute on Judicial Systems
National Research Council

Bolonia, 20 septiembre 2011. Ponencia presentada en la "International Seminar on e-Justice," el 29-30 de septiembre, 2011, en Santiago, Chile (original en Inglés)

Del acceso a la información al acceso a la justicia: Diez años de *e-justice* en Europa

1. Introducción

En los últimos 20 años, los poderes judiciales europeos se han tomado en serio las dificultades y oportunidades incorporadas por las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Sus esfuerzos han sido estudiados por varios proyectos¹ llevados a cabo por la Research Institute on Judicial Systems of the Italian National Research Council (www.irsig.cnr.it) en colaboración con muchas otras instituciones. Estos esfuerzos se han materializado en varias publicaciones, en algunos acuerdos y muchas interrogantes. Avanzando en estos resultados, este trabajo considera algunos proyectos cumplidos por los Poderes Judiciales para utilizar las TIC para abrir nuevos canales de comunicaciones y administrar los servicios judiciales a través del Internet. Más que otra herramienta nueva en la bolsa de

herramientas del tribunal, la revolución de la Internet ha ofrecido la posibilidad de rediseñar sus propias operaciones a tribunales y sistemas de juicio. Inicialmente las innovaciones han sido dirigidas a proveer información al público para aumentar la transparencia y legitimidad del sistema judicial y de los tribunales, y proveer una orientación inicial a usuarios/as (potenciales) de los tribunales (i.e. acceso a información). Cada vez más, la innovación en TIC se está moviendo hacia el mejoramiento –o provisión– de acceso a la justicia, ya sea a través de *e-filing*, o mediante soluciones más integradas en materia de e-justicia que permiten el intercambio de datos electrónicos entre agencias judiciales o proveyendo servicios judiciales por Internet. Tales esfuerzos no siempre han tenido éxito y sus dificultades han sido subestimadas. Como una de nuestras metas es proveer aportes a los Poderes Judiciales que están considerando o intentan desarrollar servicios electrónicos, este trabajo explora algunas complejidades que se presentan en la implementación y adaptación de sistemas tan grandes, con la meta de identificar barreras y condiciones para su éxito.

¹ Judicial Electronic Data Interchange in Europe (JAI/GR-CV/16/01/IT and 2001/GRP/031), ICT for the Public Prosecutor's Office (JLS/2005/AGIS/175), The European Arrest Warrant in Law and in Practice (JLS/2007/JPEN/245), and Building Interoperability for European Civil Proceedings on Line (JLS/2009/JCIV/09-1AG) son algunos ejemplos de las investigaciones co-financiadas por the European Commission.

La búsqueda comenzó a partir de los hallazgos de una investigación para crear un mapa de factores organizacionales y regulativos que afectan el desarrollo y uso de aplicaciones TIC en el panorama judicial. El mapa se usa para discutir cuatro casos prácticos diferentes: Tuomas & Santra (Finlandia), Money Claims Online (Inglaterra y Gales), ERV (Austria), e-Barreau (France). Hemos seleccionado las experiencias que parecían más apropiadas para brindar perspectivas y lecciones que trasciendan al campo del caso práctico. No menos importante, estos casos son útiles para representar y discutir las dinámicas de desarrollo de las TIC, implementación y utilización. Es más, este trabajo intenta reflejar cuáles elementos de los que surgen de las experiencias concretas de justicia electrónica lo suficientemente maduras pueden ser no sólo teóricamente relevante sino que también útiles para aumentar el acceso a información y establecer sistemas de justicia electrónica en otros Poderes Judiciales. No es el propósito de los autores proveer una “receta” que describa lo que hay que hacer y presentar la “única mejor manera” que se puede seguir en cada situación. Pero esto es porque las experiencias concretas nos muestran que los sistemas de justicia electrónica tienen que ser armados² en su tiempo y lugar, de acuerdo a lo que está disponible (en términos de ambos componentes y capacidades), y están sujetos a cambios.³

2. Un mapa de tecnología en tribunales

Hoy en día, aplicaciones TIC cubren casi todas las actividades que se realizan dentro de los sistemas judiciales. De una perspectiva cronológica, los primeros intentos han sido orientados a la automatización de tareas administrativas (sistema de seguimiento de

casos, sistema de gestión de casos, y automatización del trabajo de oficina) y para apoyar las actividades judiciales que ofrecen abogados, jueces y ciudadanos acceso a leyes, regulaciones y jurisprudencia (información jurídica).

Después de esta primera ola que ocurrió en los años noventa, una segunda ola de TIC llevó a los tribunales y al panorama judicial a una aplicación tecnológica más integrada: “sistemas completos de gestión de casos” (*full business case management systems*) que automatizan las tareas administrativas y apoyan la toma de decisiones y escritos de los jueces. Al mismo tiempo, desde la segunda mitad de los años noventa, Internet aparecía y ofrecía fácil acceso a la información sobre casos y los tribunales, permitiendo el intercambio de datos y documentos. En efecto la web ha sido usada de una forma más y más estructurada para proveer información a los usuarios del tribunal y al público. La web también ha sido explotada para proveer información relacionada a los casos (i.e. información y actualizaciones sobre casos específicos) y para facilitar el intercambio de datos y documentos en procedimientos judiciales. A través de esta vía, la web ha sido usada no sólo para proveer información, sino servicios electrónicos completamente desarrollados para usuarios de los tribunales. El camino ha sido largo y los fracasos más numerosos que los éxitos.⁴

Nuestro primer paso es crear un mapa de las funciones cumplidas por las categorías diferentes de aplicación técnica que hemos identificado, para organizar la discusión sobre el apoyo que pueden prestar a las actividades de los tribunales y proveer un marco para identificar las conexiones básicas entre componentes tecnológicos requeridos para proveer servicios completamente desarrollados a usuarios de los tribunales.

2 Contini F, Lanzara GF, eds. 2009. *ICT and innovation in the public sector. European studies in the making of e-government*. Basingstoke (UK): Palgrave Macmillan. 278.

3 Ciborra CU, ed. 2000. *From Control to Drift*. Oxford: Oxford University Press.

4 La tecnología en salas del tribunal es otra área tecnológica impresionante que no podemos cubrir en este proyecto.

Después discutiremos los problemas y barreras que han afectado su desarrollo y utilización en países europeos. Las conclusiones de este análisis proveen aportes para comprender los desafíos que se plantean para el desarrollo de servicios electrónicos para el sistema judicial.

Sistemas de seguimiento de casos y de gestión de casos

En cada tribunal, los empleados administrativos tienen que hacer un seguimiento de las actas, administrando datos como información personal de las personas involucradas en cada caso, el estado procesal de los casos, solicitudes al juez, fechas de audiencias, etc., hasta las resoluciones provisionales y finales del juez. Estas tareas han sido desempeñadas tradicionalmente a través del uso de registros de papel que certificaban legalmente que cada caso seguía el procedimiento correcto. Con esta configuración, los registros en papel eran una de las labores más grandes de los empleados administrativos. Hace 20 años, las unidades administrativas de tribunales europeos estaban organizadas para administrar registros en papel.

La automatización de registros en papel representa un primer paso clave en la utilización de TIC dentro de los tribunales. Los sistemas simples de seguimiento de casos –que replican las funciones de los registros de casos de papel– o aquellos sistemas de gestión de casos más sofisticados –que automatizan un área de tareas más grande–, son las principales tecnologías desarrolladas en esta área. No hace falta señalar que la primera ventaja de esta innovación es el tiempo ahorrado en la búsqueda de datos. No menos importante es la posibilidad de reutilizar la información que ingresa en el sistema para usos variados: copias impresas de documentos estándares, cobertura estadística, supervisión automática de plazos procedimentales, etc. Además, como estos sistemas están típicamente conectados por redes, es posible entrar o leer la información desde muchos terminales diferentes. Esto representa la

pre-condición tecnológica para cambiar la división laboral tradicional dentro de los tribunales, y hacerlo más orientado a las necesidades de los usuarios. En vez de muchas unidades diferentes que se hacen cargo de muchos registros diferentes, muchos tribunales cambiaron la organización interna con el modelo de atención al público (*front-office*) y administración interna (*back office*). Con este entorno organizacional, toda la información de procedimiento es repartido por una sola unidad (“atención al público”) mientras que la “parte administrativa” puede encargarse de todas las otras tareas sin el “estrés” de abogados y ciudadanos pidiendo información infinitamente. Desde la perspectiva de un usuario, este cambio disminuye la necesidad de ir a oficinas diferentes para tener acceso a la información en registros diferentes.

Jueces y fiscales tienen que ocuparse de la gran cantidad de documentos producidos dentro de cada caso: escritos judiciales, informes investigativos, declaración de testigos, audios de audiencias y decisiones de jueces. Todos estos documentos son registrados en una carpeta del caso que, junto con la lista de casos (registros), son artefactos claves de los procedimientos judiciales. También esta área ha sido afectada por tecnologías de información y comunicación, desde el uso de procesadores de textos (Microsoft Office y Open Office) que son cada vez más y más populares entre los jueces. Ellos usan estos sistemas para escribir sentencias y otros documentos legales sin la ayuda del equipo de apoyo. Con el tiempo, en muchos casos, compilaciones de tales documentos se han vuelto disponibles para otros jueces dentro del tribunal o aun al afuera a través de disquetes, discos compactos y la web (ver más abajo).

Sistemas completos de gestión de casos

Varios países intentaron a desarrollar sistema de gestión de casos completos para apoyar el funcionamiento tanto del personal como de jueces. A través de estos sistemas de gestión

de casos la información recolectada por ellos, tal como nombres y datos personales de los partes, escritos de acusación y peticiones al juez (etc.) están automáticamente disponibles al juez por la redacción de la sentencia. Además, estas herramientas ofrecen la oportunidad a los jueces de buscar la jurisprudencia del tribunal, especificar glosarios para acelerar la redacción, y también publicar las sentencias (y las decisiones del tribunal) en el sitio web del tribunal. Ni que decir, que la adopción generalizada de este tipo de tecnología puede aumentar dramáticamente la eficacia y eficiencia del sistema de justicia. Sin embargo, por razones que serán discutidas luego, el desarrollo de estos sistemas ha sido problemático.

Sitios web

Empezando en los años noventa, la Internet ha mostrado su potencial para “abrir el Poder Judicial al público y de ese modo incrementar su legitimidad”.⁵ Como tribunales buscan el cumplimiento de ese potencial ha variado mucho de país a país y en algunos casos de tribunal a tribunal. Las diferencias abarcan desde la organización de la provisión de los servicios web, con países que han dejado, inicialmente, completa libertad a la iniciativa del tribunal (i.e. Italia), a otros en que se ha impuesto un formato estructurado en los sitios web del tribunal (i.e. los Países Bajos). También hay una variedad en el contenido disponible en el sitio web: *información general* (dirección del tribunal, horas de funcionamiento, documentos oficiales, reglas y procedimientos, formatos estándares, etc.), *información en actividades y organización del tribunal* (estadísticas sobre la productividad del tribunal, organización interna y sentencias); y *datos e información sobre los casos* (calendario de vistas, índices de los casos y otros documentos relacionados a los casos).⁶ Los usuarios a quien esta información

es dirigida varían mucho, del público a los partes, abogados, expertos u otros usuarios frecuentes.

Acceso publico

Cuando los datos son recolectados en sistemas de gestión de casos, pueden ser repartidos a abogados (u otros usuarios del tribunal) por terminales del trabajo dentro del tribunal. Cada abogado autorizado puede ingresar al sistema (usualmente con un nombre de usuario y un clave) y echar un vistazo a la información de sus propios procedimientos. De esa manera, la información de los procesos no son repartidos por empleados del tribunal sino inmediatamente por el sistema de la computadora de manera rápida y barata (eficiente en costos). Por último, el mismo enfoque puede ser usado para repartir información de los casos a abogados autorizados (y otros usuarios) a través del Internet (ver abajo). En ambos casos la reducción de costos operacionales es impresionante.

Servicios Electrónicos (E-Services) e Intercambio Electrónico de Datos

Desde una perspectiva de sistemas de información, los sistemas judiciales son redes de organizaciones independientes (tribunales, firmas de abogados, policía, persecutor, departamentos de prisiones, etc.) que intercambian información y documentos. Tradicionalmente, el intercambio ha sido apoyado por registros en papel y expedientes de papel. Las desventajas de estas prácticas de trabajo son bien conocidas: la misma información (como el nombre del sospechoso) tiene que ser ingresada varias veces en cada organización con los mismos problemas de eficiencia y, muchas veces, con una legítima desconfianza debido a errores en el proceso de ingreso de los datos. Usuarios del tribunal tienen que ir al tribunal muchas veces para entregar y recibir datos y documentos. Períodos de espera muy largos son bastante comunes.

⁵ Velicogna Ng, 2006, “Legitimacy and the internet in the judiciary”

⁶ Vea también las secciones acceso público y e-services e intercambio de datos electrónicos abajo.

Las TIC pueden ayudar a resolver este problema, posibilitando el intercambio de información electrónica entre sistemas de gestión de casos de instituciones diferentes. Esto es particularmente relevante en la cadena de justicia penal: información recolectada en el sistema de gestión de casos del fiscal puede ser transferida al sistema de gestión de casos del tribunal y viceversa. Este intercambio puede ser extendido a la documentación relacionada al caso para crear expedientes digitales o aún tribunales completamente digitalizados.

En procedimientos civiles, a través de aplicaciones de ingreso electrónico (*e-filing*) o servicios electrónicos (*e-services*), abogados (y a veces partes) pueden entablar una demanda electrónicamente, recibir y enviar la citación y documentación y pagar honorarios del tribunal. Como ha sido concebido en varios proyectos ambiciosos, el tribunal puede estar completamente informatizado. Las ventajas proveídas por estos sistemas son claras: reducción del requerimiento de empleados, intercambio de documentos rápidos y seguros, reducción de costos de transacción entre tribunales y usuarios, etc. El intercambio de información electrónica judicial, el ingreso electrónico (*e-filing*) y los servicios judiciales (*e-services*) son seguramente las oportunidades más desafiantes ofrecidas por el desarrollo tecnológico del sistema judicial. En Europa hay un gran número de experiencias en esta área. Casi todos los Poderes Judiciales europeos están intentando desarrollar este tipo de sistemas, fracasos y proyectos interminables han sido, durante mucho tiempo, más comunes que las innovaciones en ejecución. Los problemas técnicos, organizacionales y regulativos y el tamaño de los obstáculos asociados con el desarrollo y administración de tales aplicaciones no deben ser subestimados. En las secciones siguientes discutimos cuatro casos prácticos que se han enfrentado los obstáculos con resultados variados. Aunque los primeros tres han encontrado variadas vías pero exitosas para enfrentar las complejidades, la cuarta todavía está buscando soluciones prácticas.

Las diferencias varias y algunas similitudes interesantes entre los casos proveerán un fondo empírico rico para identificar problemas y soluciones posibles y discutir la magnitud de los cambios generados por la implementación de estos sistemas.

3. Los casos prácticos

3.1 E-mail de Finlandia y Tuomas y Santra

Finlandia empezó construir la infraestructura de justicia electrónica, tecnológica y normativa sólo después de analizar los procedimientos civiles existentes y entornos organizacionales, con el propósito de simplificarlos. En la planificación del nuevo procedimiento civil finlandés, que entró en vigencia desde 1992, se dio cuenta de que los casos más numerosos (aproximadamente 90%) eran demandas de dinero simples y sin disputa.⁷ Esta masa repetitiva de casos podría ser administrada y se beneficiaría con la adopción de un sistema de gestión de casos y del desarrollo de un sistema de registro electrónico. Desde la perspectiva de la normativa estructural, para usar una herramienta automatizada, había **dos obstáculos en la legislación**: el requisito de una **firma** original y la sumisión de documentos en papel. Ambos obstáculos fueron superados por el cambio de las normas de procedimiento. Claro, estos cambios llevaron tiempo y varias leyes.

El procedimiento civil fue enmendado en 1993 para permitir la presentación e intercambio electrónico de documentos judiciales. En este procedimiento civil nuevo, al demandante que reclamar una suma de dinero no se le exige presentar la evidencia documental (factura) al tribunal, mientras que la información necesaria sea proporcionada en la solicitud escrita. Por lo tanto, la aplicación puede ser transmitida al tribunal electrónicamente

⁷ <http://www.rechtsinformatik.ch/CJ-IT-colloquy/reports/finland-e.pdf>

por fax o e-mail, comenzado un sistema de canales múltiples para presentar casos en los tribunales.⁸

Además, una Ley de Comunicaciones Electrónicas en los procedimientos judiciales entró en vigor en 1993 y fue modificada en 1998. Otra Ley de Servicios y Comunicaciones Electrónicas en el Sector Público entró en vigor en 2003.⁹ Estas dos leyes contienen algunas disposiciones que simplifican el desarrollo de transacciones electrónicas y en particular:

1. Un escrito para una citación, una respuesta u otro documento comparable pueden ser entregados al tribunal por fax o e-mail o por una transferencia directa por computador al sistema informático de los tribunales (correo electrónico);
2. el Ministerio de Justicia puede conceder permiso a una parte para entregar la información necesaria para un escrito por una citación por transferencia directa por computador al sistema informático de un tribunal de distrito;
3. el correo electrónico se considera que ha llegado al tribunal en el momento en que puede ser impreso por el dispositivo que lo recibe o cuando ha llegado al sistema informático del tribunal;
4. la responsabilidad de que el correo electrónico ha sido entregado al tribunal se encuentra en el remitente (lo mismo que ocurre en el correo normal);
5. el documento no tiene que ser firmado, en tanto que haya información suficiente en el correo para posibilitar al tribunal contactar al remitente si tiene dudas sobre la autenticidad del mensaje;

8 Fabri, M. (2009). E-justice in Finland and in Italy: Enabling versus Constraining Models. ICT and Innovation in the Public Sector European Perspectives in the making of e-government. F. Contini and G.F.Lanzara. Basingstoke, Palgrave: 115 -145.

9 Kujanen, K. (2007). The Positive Interplay between Information and Communication Technologies and the Finnish Public Prosecutor's Offices. Information and Communication Technology for the Public Prosecutor's Offices. M. Fabri. Bologna, Clueb.

6. la autoridad notifica sin demora al remitente de un correo electrónico tras recibirlo;
7. el aviso del tribunal que acusa recibo del correo puede ser enviado como una respuesta automática a través del sistema o proveído de otra manera.

De estas pocas líneas debe ser evidente como la **estructura legal ha sido cambiada** para simplificar el procedimiento y aligerar el desarrollo y uso de aplicaciones TIC.¹⁰ Desde la perspectiva de la información, se han notado que los sistemas informáticos bancarios y comercio básicamente contenían los datos relevantes para los procedimientos sumarios (conflictos de dinero). Como consecuencia, esta información, que ya estaba en formato electrónico, puede ser utilizada por los tribunales. La primera aplicación desarrollada para apoyar el procedimiento civil nuevo era un sistema de gestión de casos que se llamaba Tuomas que también integra un editor de documentos.¹¹ “El sistema TUOMAS, aún diseñado originalmente para procedimientos sumarios civiles, por ahora es usado extensivamente por todos tipos de casos civiles. En 1993... solo había 14 documentos estándares del tribunal integrados al sistema. Hoy hay 200 [...] documentos diferentes integrados al sistema. [...] las mejoras involucran divorcios, tuiciones, casos de paternidad y adopción, donde las notificaciones al sistema de registro de población son enviados electrónicamente, y no en papel.”¹²

10 *Id.*

11 Además de funciones típicas de CMS, Tuomas también permite “el acceso por parte de los jueces a los datos contenidos en los documentos electrónicos que los tribunales reciben para producir decisiones. La base de datos Tomas y los editores de documentos son integrados”. (“Judges to access the data contained in the electronic documents the courts receive to produce decisions. The Tuomas database and the document editors are integrated”). Velicogna, Marco (2007) Justice Systems and ICT: What Can Be Learned from Europe? Utrecht Law Review, Vol. 3, No. 1, pp. 129-147, June 2007

12 Aki Hietanen “National Report of Finland” presented at 15th Colloquy on Information Technology and Law in Europe “E-Justice: Interoperability of Systems” Macolin (Switzerland), 3 – 5 April 2002, available at <http://www.rechtsinformatik.ch/CJ-IT-colloquy/reports/finland-e.pdf>

En 1993 un sistema de intercambio de documentos electrónicos llamado Santra fue desarrollado para presentar casos directamente. Los casos también pueden ser presentados por e-mail o fax. Santra es usado por grupos que presentan muchas demandas (*large case filers*) (como agencias de cobro de deudores) y unos pocos abogados. Como Aki Hietanen describe, diez años después de la introducción del sistema, “se esperaba que los abogados usarían las posibilidades de estos sistemas al máximo en estos procedimientos nuevos, como la mayoría de las agencias de cobro de deudores lo han hecho desde el principio. Los abogados finlandeses, lamentablemente, hasta la fecha han usado el sistema muy poco”.¹³

La situación en efecto está relacionada al hecho de que para enviar una demanda a través de Santra, el demandante tiene que enviar **la información a través de un sistema “demandante” que cumpla con especificaciones técnicas proveídas por Ministerio de Justicia finlandés**.¹⁴ Con una solicitud que cumpla con estas especificaciones técnicas, los demandantes pueden usar Santra para transferir diariamente “la información por todas sus demandas al correo común del tribunal. Los datos usualmente son archivos ASCII, pero otros formatos son aceptables mientras que el archivo cumpla ciertos estándares. El sistema Santra entonces remite las aplicaciones a los correos individuales de los tribunales. Los tribunales, entonces, usando la información reunida en sus correos actualizan sus propios TUOMAS.¹⁵ “En la mayoría de casos, el documento original relacionado

a la demanda no tiene que ser enviado a los tribunales”.¹⁶

Si el tribunal tiene que contactar al demandante, puede hacerlo por e-mail o fax. Los documentos del tribunal son producidos por el sistema de edición de documentos de Tuomas y enviado electrónicamente por Santra. Tuomas y Santra pueden enviar la citación automáticamente. La mayoría de las citaciones son enviadas electrónicamente al Correo Finlandés a través de un servicio electrónico de correo (*electronic posting service, EPS*) y emitido por esa vía.¹⁷ Una ventaja importante para los grupos que presentan muchas demandas (*large case filers*) a través de Santra es que los demandantes, en casos de cobro de deudas, reciben la decisión en su sistema informático. Esto implica una reducción de trabajo y la posibilidad de usar la información inmediatamente para tomar la decisión, como también las autoridades de cumplimiento pueden usar la información directamente.¹⁸

3.2 Inglaterra y Gales MCOL

El sistema de Demandas de Dinero en Línea (*Money Claim On Line, o MCOL*) son una buena ilustración de cómo un canal puede ser armado por ampliar las tecnologías y organizaciones existentes y dejar margen por deslocalización. MCOL es un servicio basado en Internet que “permite que ciertas demandas de tribunales de condado (*county courts*) puedan ser expedidas por individuos y organizaciones a través de Internet”¹⁹. Fue implementado en

¹³ *Id.*

¹⁴ Fabri, M. (2009). E-justice in Finland and in Italy: Enabling versus Constraining Models. ICT and Innovation in the Public Sector European Perspectives in the making of e-government, F. Contini and G.F.Lanzara. Basingstoke, Palgrave: 115 -145.

¹⁵ Aki Hietanen “National Report of Finland” presented at 15th Colloquy on Information Technology and Law in Europe “E-Justice: Interoperability of Systems” Macolin (Switzerland), 3 – 5 April 2002, available at <http://www.rechtsinformatik.ch/CJ-IT-colloquy/reports/finland-e.pdf>

¹⁶ Fabri, M. (2009). E-justice in Finland and in Italy: Enabling versus Constraining Models. ICT and Innovation in the Public Sector European Perspectives in the making of e-government, F. Contini and G.F.Lanzara. Basingstoke, Palgrave: 115 -145.

¹⁷ Kujanen, K. and S. Sarvilinna (2001). Approaching Integration: ICT in the Finnish Judicial System. Justice and Technology in Europe: How ICT is Changing Judicial Business. M. Fabri and F. Contini. The Hague, The Netherlands, Kluwer Law International.

¹⁸ Fabri.

¹⁹ http://www.hmcourts-service.gov.uk/onlineservices2/mcol_system/intro.htm

2001 como parte del County Court Bulk Centre²⁰ para apoyar la política del gobierno en hacer justicia más asequible y accesible a todos. En 2008-09 el MCOL tenía el 11% de todas las pequeñas causas de dinero de Inglaterra y Gales.²¹ El “desarrollo de MCOL fue asumido por empleados del Servicio de Tribunales en asociación con... [el] proveedor de IT EDS (bajo el contrato PFI) y ExGOV, una firma [... especializada] en productos web para oficinas gubernamentales”.²² El sistema no fue construido desde cero. Por lo contrario, “MCOL ha surgido de un sistema de tecnologías previas e iniciativas institucionales que crearon las condiciones necesarias para el desarrollo y el establecimiento del servicio”.²³ En efecto, “era concebido como **la parte frontal del sistema CCBC**, que formaba la columna vertebral (la parte de atrás) del proyecto entero”.²⁴ El sitio web frontal fue desarrollado rápidamente gracias a las ya existentes bibliotecas de software ExGov y FlexFoundation. Para identificar el usuario y permitir el pago, era decisivo adoptar motores de identificación y pago basados en sistemas de tarjetas de crédito ya disponibles y **no usar los componentes Government Gateway que todavía estaban en desarrollo**.²⁵ Recientemente, después de varios años

de un lento uso del mecanismo de identificación basado en tarjetas de crédito, la plataforma *e-Government Interoperability Framework* (e-GIF) ha garantizado las identificaciones de usuarios. Entonces, para usar el sistema ahora, el demandante (o demandado) – no necesariamente ayudados por un abogado – tienen que ser matriculados en el UK Government Gateway (GG).²⁶ Esto también puede ser realizado a través de las páginas de registro de MCOL. Una vez que el proceso de registro está completo, se da al usuario un nombre de usuario (GG *User ID*) y una clave y un número de cliente único (MCOL *customer number*).²⁷ De esa manera, puede acceder al MCOL directamente a través de DirectGov, el sitio web portal del gobierno para ciudadanos.

Otro elemento que apoyó la implementación rápida y exitosa de MCOL fue que el desarrollo se basó en una radical simplificación procedimental y administrativa que caracterizaba al servicio.²⁸ Por ejemplo, la demanda tiene que cumplir con los criterios de MCOL para

.....

20 El County Court Bulk Centre (CCBC) ha sido creado por el Servicios de Tribunales de su Majestad (Her Majesty's Courts Service para lidiar con el cobro de deudas sencillas que, normalmente, no son controvertidas. Trabajando en colaboración con tribunales locales, el CCBC no sólo quita este trabajo administrativo y de procedimiento de los tribunales locales; de este modo provee sus usuarios con servicios más rápido y garantizado porque los empleados quedan disponibles para otras áreas de trabajo. Para incentivar el uso del sistema, hay descuentos en los honorarios estándares del juzgado si se usan mediante el CCBC (<http://www.hmccourts-service.gov.uk/cms/ccbc.htm>). En 2008/09 el CCBC dictaba 57% de todas casos de tribunales de instancia en Inglaterra y Gales (<http://www.hmccourts-service.gov.uk/cms/13825.htm>).

21 <http://www.hmccourts-service.gov.uk/cms/13825.htm>

22 K. Fraser (2004) Money Claim Online by <http://www.venables.co.uk/n0407mcol.htm>

23 Kallinikos, J. (2009). Institutional complexities and functional simplification. The case of Money Claims Online. ICT and innovation in the public sector. European studies in the making of e-government. F. Contini and G. F. Lanzara. Basingstoke (UK), Palgrave Macmillan.

24 *Id.*

25 *Id.*

.....

26 Recientemente, MCOL se ha vuelto parte de los servicios disponibles del Government Gateway. El Government Gateway es un servicio centralizado de registro en el Reino Unido. Al registrarse en el Portal, el usuario puede inscribirse para muchos de los servicios en Internet del gobierno (el Gateway tiene más de 100 servicios disponibles de más que 50 oficinas gubernamentales). Como resultado de esta integración, todos los usuarios MCOL existentes requieren registrarse otra vez para continuar con el uso del servicio MCOL. Algunos servicios en línea son activados inmediatamente. Otros sólo se pueden usar cuando el Government Gateway ha enviado un “Activation PIN” – número de identificación personal - al usuario a través del correo. Si el servicio que el usuario quiere usar requiere un Activation Pin, el usuario recibe un e-mail del Government Gateway cuando se inscribe, que le dice que van a enviarlo dentro de los próximos siete días, y las instrucciones de uso. El usuario necesita un Activation PIN único para cada servicio separado que requiere un PIN. Una vez activado el servicio, el usuario puede deshacerse del PIN que no va a necesitar de nuevo. (www.direct.gov.uk/en/Dio11/DoitOnline/Doitonline/motoring/DG_10035603).

27 http://www.hmccourts-service.gov.uk/online/services2/mcol_system/conditions.htm

28 Kallinikos, J. (2009). Institutional complexities and functional simplification. The case of Money Claims Online. ICT and innovation in the public sector. European studies in the making of e-government. F. Contini and G. F. Lanzara. Basingstoke (UK), Palgrave Macmillan

ser procesada.²⁹ Esos criterios son, por cierto, una vía para simplificar las características de las demandas que MCOL procesa. Es la responsabilidad del demandante asegurar que los criterios sean cumplidos. Si alguien envía una demanda en línea que no cumple con los requisitos, puede ser desestimada y el demandante no podrá hacer nada más con ella. Además, no hay reembolso si es que estos criterios no son satisfechos.³⁰ Otra simplificación radical está relacionada con la jurisdicción. En MCOL, las demandas son manejadas bajo la supervisión y expedidas por Northampton County Court (Tribunales del Condado de Northampton). Solo si la demanda es contestada o si el demandado presenta una contra demanda irá al tribunal con jurisdicción territorial.³¹

Además, el desarrollo se aprovechó de la base tecnológica y organizacional disponible en el Bulk Center. Adicionalmente, el MCOL es apoyado por elaborados arreglos desconectados (*offline*) que complementan lo que puede hacerse a través del servicio en línea, actuando al mismo tiempo como mecanismo para librarse de la complejidad en el sistema tradicional y como un amortiguador contra la reintroducción de complejidades en MCOL.

Gracias a todas estas simplificaciones procedimentales y el ensamblaje efectivo de elementos preexistentes y componentes tecnológicos, procedimientos y arreglos organizacionales ya en marcha, “el proyecto fue de la etapa de definir el requisito del usuario a ponerlo en marcha en 17 semanas”.³²

El procedimiento funciona así: para presentar una demanda, el demandante tiene que ingresar determinada en los formatos web de MCOL, como datos personales del demandante y demandado,³³ la cantidad exacta que el demandante pide (menos que £100.000), los detalles de la demanda en menos que 1.080 caracteres,³⁴ los detalles sobre tarjeta débito o crédito de demandante y un correo electrónico válido.

Si el demandante comete un error completando los detalles de la demanda, es posible que él/ella tenga que pagar un honorario adicional más adelante si la demanda tiene que ser enmendada. Cuando la demanda ha sido entregada, el demandante recibe un número de demanda que tiene que usar en toda correspondencia en el futuro con el tribunal. El demandante tiene que pagar un horario para empezar una demanda. La suma depende de la cantidad de la demanda (incluyendo intereses).³⁵ Entonces, el demandante puede comprobar el estado de su demanda y, cuando es apropiado, pedir un registro de fallo final y de cumplimiento del fallo mediante una orden de ejecución. En una demanda MCOL, el fallo puede ser solicitado si no hay respuesta (*default judgment* o resolución dictada en rebeldía) o cuando la demanda es reconocida (*judgment by admission*). El demandante no tiene que pagar un honorario para pedir el fallo.³⁶ Los demandados pueden responder y comprobar el estado de sus demandas en línea porque el nombre de usuario y clave se proveen

29 Por la lista completa de criterios, vea: http://www.hmcourts-service.gov.uk/onlineservices2/important_info/claim_criteria.htm

30 http://www.hmcourts-service.gov.uk/onlineservices2/claim_process/make_claim.htm

31 Dory Reiling (2009) Technology for Justice: How Information Technology can support Judicial Reform, Leiden University Press <http://home.hccnet.nl/a.d.reiling/html/dissertation%20texts/Reiling%20Technology%20for%20Justice.pdf> p.129

32 K. Fraser (2004) Money Claim Online by <http://www.venables.co.uk/n0407mcol.htm>

33 http://www.hmcourts-service.gov.uk/onlineservices2/claim_process/make_claim.htm

34 Aunque inicialmente si es que no era posible describir la demanda en menos que 1080 caracteres permitidos, el demandante tenía que continuar sin estar conectado; ahora, si no es posible, el demandante tiene que proveer un resumen de la demanda dentro de las secciones particulares, y señalar que información más detalladas seguirá. Entonces, el demandante tiene que notificar al demandado de las detalles de la demanda dentro de 14 días después de la notificación inicial de la demanda. (http://www.hmcourts-service.gov.uk/onlineservices2/claim_process/make_claim.htm).

35 http://www.hmcourts-service.gov.uk/onlineservices2/claim_process/make_claim.htm

36 http://www.hmcourts-service.gov.uk/onlineservices2/progress_claim/judgment.htm

en la demanda entregada por el correo.³⁷ Si un usuario o usuario potencial tiene un problema, hay un departamento técnico de ayuda en el Northampton County Court Bulk Centre (CCBC) que da apoyo al MCOL. Es posible contactar al departamento técnico durante el horario comercial³⁸ por e-mail, teléfono, fax y correo. Como consecuencia de la facilidad de acceso y los incentivos, en términos de costos monetarios y en términos de ventajas del tratar del caso en línea, MCOL está dictando más demandas que cada tribunal del condado local (152.000 en 2007/08).³⁹ Aunque haya participación judicial limitada en demandas para reclamaciones, la centralización de todas las demandas en línea en una sola jurisdicción electrónica ha resultado un auxilio para la administración de tribunales locales y prestación de servicios rápidos.

3.3. Austria ERV y ERV-web

La experiencia de la justicia electrónica austriaca se caracteriza por un método de incremento lento y por el uso de una estrategia de “zanahoria y garrote” para presionar el uso del sistema. La experimentación con la posibilidad de intercambiar “datos relevantes al tribunal, partes y sus representantes”⁴⁰ a través de medios electrónicos empezó en Austria en 1989, con el desarrollo de un sistema llamado *Elektronischer Rechtsverkehr* (ERV). El sistema era desarrollado por el Ministerio de Justicia Federal de Austria en colaboración con el *Bundesrechenzentrum* (Centro Federal de Computación) que desarrollaba el software, Radio Austria (ahora Telekom Austria AG) como cámara de compensación (*clearing house*), y el colegio de abogados. “Curiosamente, los costos surgieron en su mayoría en Radio Austria

[...] que refinanciaban estos a través del volumen de transacciones posteriores”.⁴¹ Para permitir el uso de medios tecnológicos en vez de los medios tradicionales para el intercambio de datos e información⁴² entre abogados y los tribunales, varios cambios legislativos eran requeridos. En particular, la posibilidad de comunicarse formalmente entre tribunal y partes fue introducido en 1990 con un cambio importante en la Ley de Organización de Tribunales, incluyendo entre otros la estructura de regulaciones de formatos electrónicos, proveyendo regulaciones por contenido, fechas relevantes y garantía (§ 89^a ABs 1&2, § 89b-e). Dentro de este procedimiento, la posibilidad de presentar acciones judiciales electrónicamente que resulten en una orden de pago, era sujeta a la condición de que las otras partes involucradas no hagan objeciones.⁴³

Después de su introducción, el sistema gradualmente fue extendido en términos de usuarios potenciales y de procedimientos disponibles. Al mismo tiempo, el componente tecnológico también ha evolucionado. Con respecto a sus usuarios, ERV inicialmente sólo era abierto a abogados, notarios y la Ofical Federal de Derecho de la República de Austria, como representante para autoridades regionales. Desde 1994, el sistema gradualmente se ha abierto a otros usuarios, lo que incluye consejos de derecho público y ciertas organizaciones sujetas a supervisión gubernamental como

³⁷ http://www.hmcourts-service.gov.uk/onlineservices2/mcol_system/conditions.htm

³⁸ Lunes a viernes entre 09:00 y 17:00

³⁹ <http://www.hmcourts-service.gov.uk/cms/mcol.htm>

⁴⁰ Electronic Legal Communications (ELC) <http://www.brz.gov.at/Portal.Node/brz/public/resources/home-en/eLegal-Relations.pdf>

⁴¹ Koch, S. and E. Bernoider (2009). Alligning ICT and legal Frameworks in Austria's e-bureaucracy: from mainframe to the Internet. ICT and innovation in the public sector. C. Francesco and L. Giovan Francesco. Basingstoke, Palgrave.

⁴² Transmisión electrónica de documentos originales y archivos a sumisiones a los tribunales en comunicaciones electrónicas legales no era posible: <http://www.epractice.eu/files/documents/cases/1449-1179822942.pdf>. De hecho, sólo desde “el 1 de enero 2007, la firma electrónica de justicia ha sido aplicado en práctica. Desde entonces, la firma electrónica de justicia confirma la autenticidad de pasajes registros comerciales y documentos almacenados en los archivos electrónicos de registros de tierra y negocios.” *ibidem*.

⁴³ Koch, S. and E. Bernoider (2009). Alligning ICT and Legal Frameworks in Austria's e-bureaucracy: from mainframe to the Internet. ICT and innovation in the public sector. C. Francesco and L. Giovan Francesco. Basingstoke, Palgrave.

bancos y empresas de seguros.⁴⁴ La restricción a usuarios-ERV autorizados (abogados, notarios, bancos, empresas de seguros, etc.) finalmente fue cancelada en 2000,⁴⁵ así que en principio cada ciudadano puede usar el sistema ahora.⁴⁶ Desde 1999, el sistema había sido abierto para la comunicación entre tribunales y partes.⁴⁷ Aunque inicialmente la recepción de las comunicaciones del tribunal era voluntaria, desde 2000 se volvió obligatoria.⁴⁸ Además, los asuntos para los que la comunicación electrónica está disponible se han extendido gradualmente. Inicialmente el sistema sólo permitió la presentación de solicitudes para un interdicto (Mahnklagen). Sin embargo, desde 1995, ERV puede ser usado para pedir ejecuciones (Exekutionsanträge), desde 1996 para solicitudes informales y demandas en procedimientos en tribunales laborales (*formlose Anträge und Klagen in arbeitsgerichtlichen Verfahren*) y desde 2003 para demandas en la Corte (*Klagen an Gerichtshöfe*). Para permitir el intercambio de información en estas áreas nuevas, se requerían cambios a varios decretos que regulaban los formularios que eran usados en la judicatura (ADV-Formverordnung AFV 2002, 3. Formblatt-Verordnung Formblatt-V).

Para incentivar el uso del sistema, introdujeron cambios a la ley que gobernaba los honorarios de los tribunales, reduciéndolos en el caso de los formatos electrónicos. Al mismo tiempo, desde 1999, todas las firmas fueron “requeridas de contar con las facilidades técnicas necesarias para soportar el sistema y, de acuerdo con la nueva ley de presupuesto, su aprobación para ser capaz de recibir

documentos de tribunales no es solicitada”.⁴⁹ Desde una perspectiva tecnológica, el ERV era inicialmente desarrollado como un sistema cerrado. Se basaba en una conexión de acceso discado que usaba un módem y un protocolo propio de comunicaciones. Sólo era 2007 cuando el sistema abrió y mudó a la web con la introducción de webERV. Con la nueva aplicación, el intercambio de información se realiza a través de Web Service (SOAP⁵⁰ / XML). Las transmisiones son cifradas usando un protocolo SSL. El 31 diciembre de 2008, Telekom Austria cerró el “antiguo” servicio ERV y ahora la transmisión es concedida por webERV. Para permitir el uso de webERV, la regulación sobre las transacciones legales electrónicas (ERV 2006, BGBl II 481/2005, como enmendado actualmente) tenían que ser introducidas. Esta regla provee detalles en los rasgos técnicos y de seguridad en los tipos de alegaciones que pueden ser transmitidas por webERV.⁵¹

Aparte de una conexión del Internet y una computadora personal, para usar el sistema se requiere un *software* especializado⁵² y una cuenta de banco austriaca. Además, cada usuario del sistema necesita su propio código de identificación. El código es provisto por el Colegio de Abogados a los abogados, la Cámara de Notarios a notarios y por el Ministerio de Justicia a los otros usuarios.⁵³ Además, con el webERV, el usuario es autenticado con una firma electrónica usando un certificado digital.

.....
44 Koch y Bernoider

45 http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/archives/events/2001/projects_selected/austria/index_en.htm#ELC%20%E2%80%93%20Electronic%20Legal%20Communication

46 <http://www.brz.gv.at/Portal.Node/brz/public/resources/home-en/eLegalRelations.pdf>

47 http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/archives/events/2001/projects_selected/austria/index_en.htm#ELC%20%E2%80%93%20Electronic%20Legal%20Communication

48 http://de.wikipedia.org/wiki/Elektronischer_Rechtsverkehr

.....
49 Koch, S. and E. Bernoider (2009). Alligning ICT and legal Frameworks in Austria's e-bureaucracy: from mainframe to the Internet. ICT and innovation in the public sector. C. Francesco and L. Giovan Francesco. Basingstoke, Palgrave

50 El “Simple Object Access Protocol” (protocolo de acceso de objetos simples) es una especificación protocolo para el intercambio de información estructurada en la implementación del servicios web

51 http://business.telekom.at/produkte/onlinedienste/weberv/recht_grund.php

52 Una lista de vendedores de *software* y sus productos se proveen en <http://business.telekom.at/produkte/onlinedienste/weberv/index.php>

53 Koch, S. and E. Bernoider (2009). Alligning ICT and legal Frameworks in Austria's e-bureaucracy: from mainframe to the Internet. ICT and innovation in the public sector. C. Francesco and L. Giovan Francesco. Basingstoke, Palgrave.

El sistema funciona así: usando el software especializado, las peticiones son transmitidos a Telekom Austria AG (agencia de transmisión y cámara de compensación), la cual después las remite al Centro Federal de Computación (*Bundesrechenzentrum*—BRZ). Después, el BRZ las remite a los tribunales, donde ellas son catalogadas, impresas y dadas a los jueces. Un reconocimiento es enviado al demandante con los datos, incluyendo el número del caso, por los mismos canales.⁵⁴ “El demandante (e.g. firma) sólo puede entrar los datos en formatos electrónicos preestablecidos usando una aplicación de *software ad hoc*. Después, el archivo es transferido electrónicamente vía líneas seguras y protegido por clave. Cuando es recibida por el proveedor establecido, el archivo es revisado automáticamente. Si toda la información necesaria para presentar una demanda o una solicitud es transferida correctamente, un sello de tiempo es aplicado al archivo electrónico. Después, el demandante es notificado de la presentación exitosa de la demanda/solicitud por el tribunal. Durante las acciones del tribunal, el demandante recibe automáticamente información en cada fase relevante del proceso, y también la notificación final es entregada electrónicamente”.⁵⁵

En 2009, 9,3 millones de transmisiones ocurrieron a través de ERV, de los cuales 3,4 millones eran comunicaciones y 4,3 millones eran transmisiones vía el “flujo de tráfico de regreso” (*return traffic stream*). En el mismo año, la mayoría de los procedimientos sumarios (93%) y más de dos tercios de las aplicaciones por ejecución ocurrieron a través de ERV.⁵⁶

3.4 France e-Barreau

La experiencia de France e-Barreau muestra como, en el desarrollo de infraestructuras grandes de información, como sistemas de justicia electrónica, usuarios y organizaciones de usuarios, colegios de abogados en particular, se vuelven grupos relevantes, y consecuentemente es necesario crear mecanismos nuevos de gobernanza para apoyar el desarrollo y uso de sistemas. También muestra como el desarrollo de las TIC es mucho menos lineal que lo que sale de reconstrucciones *ex post*. Además, el intento de traducir los procedimientos convencionales en papel a digital y sus estructuras normativas y organizacionales requerían el desarrollo de un ensamblaje tecnológico muy complejo y no siempre exitoso.⁵⁷

En Francia, la comunicación oficial electrónica entre tribunales y abogados empezó en 2003 con la utilización de un sistema llamada e-Greffe. Este sistema de comunicación electrónica era introducido en el *tribunal de grande instance* en Paris. E-Greffe era utilizado en Paris desde el 2003 hasta principios de 2009. Después de la experiencia inicial de e-Greffe, en 2004 el Consejo Nacional de la Abogacía (CNB) proponía al Ministerio de Justicia un proyecto de comunicación electrónica a escala nacional llamada e-Barreau, para intercambiar información y documentos oficiales judiciales entre abogados y los tribunales.⁵⁸ Este proyecto vino después de la experiencia problemática⁵⁹ de la primera red virtual privada de abogados, AvocaWeb, lanzada por Ediaavocat⁶⁰ al final

⁵⁴ Koch, S. and E. Bernoier (2009). Alligning ICT and legal Frameworks in Austria's e-bureaucracy: from mainframe to the Internet. ICT and innovation in the public sector. C. Francesco and L. Giovan Francesco. Basingstoke, Palgrave.

⁵⁵ <http://www.brz.gv.at/Portal.Node/brz/public/resources/home-en/eLegalRelations.pdf>

⁵⁶ Bundesrechenzentrum (2010) Use of IT within Austrian Justice http://www.justiz.gv.at/internet/file/8ab4ac8322985dd501229ce2e2d80091.en/0/folder_justiz-online_0310_en.pdf

⁵⁷ En términos de funcionalidad y tensiones emergentes.

⁵⁸ Velicogna, M., Errera A.; Derlange, S., *e-Justice in France: the e-Barreau experience*, Utrecht Law Review, Volume 7, Issue 1 (January) 2011, pp. 163-187

⁵⁹ “Après avoir rappelé l’expérience d’avocaweb qui, notamment faute d’évolution de France Télécom, n’a pas tenu ses promesses, il a exposé en quoi consistait le RPVA” Le Bulletin du Barreau de Paris, N°26 18 -25 juillet 2006 http://www.avocatparis.org/bulletin_barreau/archives/2006/Nr_26_2006.pdf vea también <http://cosal.net/imp.php?page=archives/actu&id=1757>

⁶⁰ EDIAVOCAT es una asociación creada en 1997 para promover el desarrollo del intercambio de documentos elec-

de los años 90. El sistema era administrado por France Télécom. Era concebida como un VPN con buzones de correo seguros y otros servicios como acceso a la Biblioteca del Colegio de Abogados de París⁶¹ para abogados con competencias de TIC limitadas. El sistema, sin embargo, resultó lento, difícil de desarrollar y evolucionar (el sistema no era compatible con conexiones ADSL⁶²) y caro.⁶³ Uno de los objetivos de CNB con e-Barreau era el desarrollo de un sistema de comunicación electrónica en conformidad “con las reglas sobre privilegio entre abogado y cliente y confidencialidad”.⁶⁴ Por otro lado, el Ministerio de Justicia estaba interesado en extender la experiencia e-Greffé a nivel nacional para reducir el trabajo de los tribunales y mejorar la eficiencia de entrega de servicios judiciales.

El 4 de mayo de 2005, el CNB y Ministerio de Justicia firmaron un convenio que proveía una estructura nacional que definía las reglas para ser seguidas para la comunicación electrónica oficial entre tribunales y abogados. Las reglas trataban desde el acceso de abogados a información relevante disponible en el CMS del tribunal que está relacionada a sus casos, comunicaciones oficiales de doble sentido

entre abogados y tribunales e intercambio de documentos legalmente válidos. El CNB tenía que proveer a abogados con una solución que les permitiera conectarse a los registros del tribunal, pero que respetara la estructura establecida por la convención.⁶⁵ En consecuencia, el CNB invirtió en el desarrollo de un “paquete e-Barreau para abogados que incluía acceso de banda ancha a la Internet (512 Kb a 8 Mb), un buzón de correo seguro, un certificado digital almacenado en una llave USB, y una herramienta de firma digital”.⁶⁶

Al mismo tiempo, también siguiendo la estructura, el Ministerio de Justicia tenía que desarrollar una adición (*add-on*) de comunicación para permitir acceso a la Red Privada Virtual de la Justicia y conectar al CMS del tribunal. La experimentación con tales adiciones empezó en 2006 en tres *tribunaux de grande instance*. Mientras algunos progresos eran cumplidos en ambos lados (el CNB y Ministerio de Justicia), ellos eran limitados y había el riesgo que el sistema se atascara en una fase piloto y no ser implementada completamente. En particular, a causa de inconvenientes de elecciones TIC hechas por el CNB como la introducción de un monopolio de proveedores de Internet y honorarios caros y una falta de ventajas concretas en el uso del VPN de abogados, el número de abonados “se mantuvo muy bajo” entre 2005 y 2007.⁶⁷

En 2007 sin embargo, un fuerte impulso al desarrollo de e-Barreau vino del nuevo Ministerio de Justicia. Por el lado del Ministerio de Justicia, el despliegue de la adición del *tribunaux de grande instance* fue acelerado. Un nuevo acuerdo sobre una estructura fue firmada por

trónicos y apoyar implementación y coordinación de ICT y coordinación por la profesión de abogados. Esta asociación incluye el Colegio de Abogados del Tribunal de Apelaciones en París, la Conferencia de Presidentes de Abogados, el ANAFA, el UNCA, y todos los abogados interesados en los problemas relacionados a la digitalización de los documentos. National Bar Council, “Rapport adopté par l’Assemblée générale le 20 mars 2004 - Rapport sur la messagerie et l’accès Internet sécurisé pour les avocats” http://archives.cnb.avocat.fr/PDF/2004-03-20_Rapportmessagerie.pdf

61 Veá por ejemplo, AvocaWeb fait entrer les tribunaux dans l’ère numérique, Les Echos n° 17980 du 08 Septembre 1999 page 56 <http://archives.lesechos.fr/archives/1999/LesEchos/17980-135-ECH.htm>

62 National Bar Council, “Rapport adopté par l’Assemblée générale le 20 mars 2004 - Rapport sur la messagerie et l’accès Internet sécurisé pour les avocats” http://archives.cnb.avocat.fr/PDF/2004-03-20_Rapportmessagerie.pdf

63 Alain Marter. Justice et Telematique, France. Justice and Telematics, Rome, 8 and 9 September, 2003 http://marter-avocats.com/publications/justice_telematique.doc

64 Velicogna, M., Errera A.; Derlange, S., *e-Justice in France: the e-Barreau experience*, Utrecht Law Review, Volume 7, Issue 1 (January) 2011, p.172

65 Velicogna, M., Errera A.; Derlange, S., *e-Justice in France: the e-Barreau experience*, Utrecht Law Review, Volume 7, Issue 1 (January) 2011, pp. 174

66 Velicogna, M., Errera A.; Derlange, S., *e-Justice in France: the e-Barreau experience*, Utrecht Law Review, Volume 7, Issue 1 (January) 2011, pp. 174

67 Velicogna, M., Errera A.; Derlange, S., *e-Justice in France: the e-Barreau experience*, Utrecht Law Review, Volume 7, Issue 1 (January) 2011, pp. 175

el Ministerio de Justicia el CNB para reforzar la imagen de compromiso de ambas instituciones y delimitar más los papeles y la organización en el intercambio electrónico de datos oficial.⁶⁸ Al mismo tiempo, el CNB hizo esfuerzos para reducir los inconvenientes de la infraestructura de e-Barreau para abogados. En particular, con la introducción de una caja de codificación de datos, la suscripción de acceso a la Internet obligatoria no fue necesaria más. Además, el honorario mensual fue reducido de 55 a 53 euros y al Colegio de Abogados de Paris se le permitía usar una solución ad hoc para obtener acceso al sistema a través del e-Greffé existente.⁶⁹ Aunque esto resolvía algunos de los problemas, permitiendo una difusión más rápida de suscripción e-Barreau para abogados y la posibilidad de llegar a una masa crítica de usuarios, no dejaba resuelto otros problemas –como las críticas del CNB de no ser transparente en sus elecciones de TIC– y abría nuevos –como la necesidad de usar la nueva caja de codificación y la excepción introducida para el Colegio de Abogados de Paris.

Estos problemas, a la larga, generaban reacciones y críticas de abogados y de colegios de abogados. La situación se hacía crítica en Marseille, donde el colegio de abogados desarrollaba un sistema *ad hoc* que permitía el uso de una sola caja de codificación para todos sus abogados. Como el proveedor de la caja de codificación cortó el servicio a Marseille, han empezado una serie de litigios.

Además, al momento de escribir este texto, no todas las soluciones técnicas y normativas han sido encontradas todavía. Los tribunales no pueden reconocer y corregir firmas electrónicas. Han proveído una solución temporaria bajo *Décret no 2010-434 du 29 Avril 2010* que estipula que hasta 2014, la sumisión a través de e-Barreau es equivalente a firmar. Al mismo tiempo, el sistema no es usado para presentar casos todavía.⁷⁰ E-Barreau se usa en su mayor parte para obtener acceso a información de los casos ya presentados. Abogados pueden adjuntar documentos a los e-mails que ellos envían, por ejemplo, pueden enviar documentos de .doc o pdf. Además, las convenciones ratificadas entre los colegios de abogados locales y tribunales permiten el envío de documentos electrónicos en vez de los originales en papel. Al mismo tiempo, si la firma escrita por mano es obligatoria, el original firmado tiene que ser escaneado y enviado como adjunto. La expectativa es que e-Barreau debe (dentro de poco) ser mejorado para permitir la presentación electrónica de los casos. Por ahora, para los tribunales, “una comunicación a través de e-Barreau es equivalente a una notificación de papel y por eso el TGI envía e-mails a tal efecto”.⁷¹ Aunque esto permite el intercambio de mensajes relacionados, por ejemplo, la fecha de una audiencia, que no tienen que ser firmado, la presentación del tribunal de documentos que requieren una firma todavía requiere el envío del original en papel.

4. Factores de complejidad en el desarrollo de e-services

Trazar el mapa de experiencias de justicia electrónica y el análisis de cuatro casos prácticos nos ha ayudado mostrar la complejidad del proceso de innovación TIC que ha ocurrido (y

68 El acuerdo nuevo de la estructura “describe la manera en que partes interesadas iban a compartir responsabilidades, con el Ministerio de Justicia y el CNB para fijar las pautas, y los tribunales y colegios locales de abogados requeridos a firmar acuerdos antes de implementar comunicaciones oficiales electrónicas en el nivel local.” (“Describes the way the different stakeholders were to share responsibilities, with the Ministry of Justice and the CNB setting the guidelines, and the courts and the local bars being required to sign agreements before implementing official electronic communication at the local level.”)

69 Velicogna, M., Errera A.; Derlange, S., *e-Justice in France: the e-Barreau experience*, Utrecht Law Review, Volume 7, Issue 1 (January) 2011, pp. 163-187

70 Velicogna, M., Errera A.; Derlange, S., *e-Justice in France: the e-Barreau experience*, Utrecht Law Review, Volume 7, Issue 1 (January) 2011, pp. 179

71 Velicogna, M., Errera A.; Derlange, S., *e-Justice in France: the e-Barreau experience*, Utrecht Law Review, Volume 7, Issue 1 (January) 2011, pp. 179

todavía está ocurriendo) en sistemas judiciales europeos.

Como se ha notado, los desafíos de desarrollar intercambios de información judicial electrónica, formatos electrónicos y servicios electrónicos (desde ahora usaremos el término *e-services* para referir a este conjunto compuesto de tecnologías) no se han enfrentado exitosamente por varios sistemas judiciales europeos. Muchos países todavía están atascados en fases de diseño o en pruebas interminables. Mientras la situación parece que está mejorando, tal y como la experiencia es adquirida poco a poco a través de mucho ensayo y error y algunos aportes de investigación, los casos exitosos discutidos (en particular, los de Finlandia, Austria e Inglaterra) son excepciones y no la regla. En realidad, ellos han sido seleccionados porque proveen soluciones prácticas y no sólo indicaciones de los problemas para ser enfrentados. Problemas que son relacionados a varios factores (tecnológico, organizacional, regulador, gubernamental) y más son los efectos de los enredos entre ellos.

4.1 Mercado

Examinando más detenidamente los factores de complejidad, primero tenemos que considerar el papel del mercado. De verdad, empresas de software y hardware tienen que ser involucradas para proveer y mantener la infraestructura básica de TIC (*hardware, software, redes*), que tiene que ser extensas y completamente fidedignas (por lo menos razonablemente estable y seguras). En principio, esto no debe ser problemático cuando los poderes judiciales y otras organizaciones judiciales solamente compran servicios estándares o productos de empresas privadas. Sin embargo, los casos prácticos muestran que, incluso en este caso, acuerdos a largo plazo con proveedores de servicios privados pueden ser problemáticos, como en el caso de proveedores de Internet autorizados en e-Barreau. La pregunta se vuelve más complicada cuando

las transacciones vuelven a ser más específicas, como cuando una empresa privada provee el apoyo requerido para el funcionamiento de una determinada aplicación *e-service* (como en Austria), o aun para ejecutar la aplicación por sí mismo (como MCOL hasta cierto punto). Incluso en Poderes Judiciales que están aprendiendo como tratar hábilmente con proveedores de servicios TIC, este resuelve solo un nivel de problemas. Exponemos que en estos países, en realidad los servicios electrónicos son el resultado de una asociación publico-privada.⁷² Las consecuencias de esta solución funcional aparentemente inocua en mecanismos de responsabilidad y sus implicaciones por gobernabilidad todavía no han sido exploradas en total; tampoco los costos requeridos para cambiar los socios tecnológicos que serán sostenidos por los Poderes Judiciales.

4.2 Organización

De modo diferente que otros grupos de aplicaciones tecnológicas, como informáticas jurídicas, quizás los *e-services* tienen que ser adoptadas por los jueces. Si las tecnologías que solo impactan a los empleados administrativos tienen que enfrentarse con los problemas típicos de adopción de una organización burocrática formal (como rigideces en la adaptación de prácticas de trabajo, obstáculos en la aprendizaje de habilidades nuevas, etc.), tecnologías que son dirigidas a jueces tienen que enfrentarse con una independencia individual muy fuerte⁷³ generalmente mostrados por este grupo profesional,

⁷² Lanzara GF. 2009. Building digital institutions: ICT and the rise of assemblages in government. In *ICT and innovation in the public sector*, ed. F Contini, GF Lanzara, pp. 9-48: Palgrave; Cordella A, Willcocks L. 2009. ICT, marketisation and bureaucracy in the UK public sectors. In *ICT and Innovation in the Public Sectors*, ed. F Contini, GF Lanzara, pp. 88-111. Basingstoke: Palgrave.

⁷³ Cappelletti M. 1988. *Giudici irresponsabili? Studio comparativo sulla responsabilità dei giudici*. Milano: Giuffrè; Di Federico G. 2005. Independence and accountability of the judiciary in Italy. The experience of a former transitional country in a comparative perspective. In *Institutional Independence and Integrity*, ed. AA.VV. Budapest: Central European University.

y esto puede ser una barrera muy difícil superar.⁷⁴ Además, el carácter de la tarea es diferente: mientras los empleados administrativos normalmente cumplen tareas estandarizadas de carácter de procedimiento, jueces cumplen tareas profesionales que son menos estandarizadas y llevan a cabo con más autonomía.

MCOL enfrentaba este problema de manera muy simple: no involucrar jueces en la entrega del servicio. En efecto, jueces del tribunal de Northampton sólo tienen un papel de supervisor, pero el procedimiento entero es manejado por empleados administrativos y técnicos. Si el caso es contencioso, el procedimiento entero es movido al juzgado de condado competente donde un juez competente decidirá el caso según los procedimientos convencionales. Siguen un procedimiento similar en Finlandia por demandas indiscutibles manejadas por Tuomas y Santra, mientras en Austria, una gran parte de los documentos enviados electrónicamente a través de ERV son impresos por los empleados del tribunal y manejados en papel por jueces. En Europa, tribunales completamente digitales son algo del futuro.

4.3 Interoperabilidad

Los nuevos *e-services* tienen que ser interoperables con sistemas de gestión de casos más o menos sofisticados, ya que ellos colectan la información de casos más importantes. Desde una perspectiva de los sistemas informáticos, ellos representan la base instalada en que los servicios nuevos (aplicaciones o adiciones) pueden ser integrados. Al menos cuatro elementos son críticos: la robustez del CMS, su capacidad de evolución, la confiabilidad de la información recopilada y el nivel organizacional de adopción requerida.

74 Fabri M, Langbroek PM. 2000. Developing a public administration perspective on judicial systems in Europe. In *The challenge of change for judicial systems: developing a public administration persp*, ed. M Fabri, PM Langbroek, p. 307. Amsterdam: IOS Press

1. CMS están llegando a ser herramientas cruciales –y dan por sentada– necesarias por el funcionamiento día a día de operaciones de tribunales. Este aumenta enormemente los riesgos conectados a su mal funcionamiento y el énfasis que tiene que ser puesto en su robustez.
2. Aun cuando el progreso en el desarrollo de *software* ha reducido las dificultades en evolución de CMS, la tarea todavía es muy compleja. Problemas organizacionales como la falta de estandarización de procedimientos obstaculizan utilización de TIC. También está la tendencia de aumentar las funcionalidades de *software*, que hace más difícil su desarrollo y adopción por organizaciones más problemáticas. La evolución del caso austriaco, aun exitoso, ha presentado varias complicaciones y ha tomado mucho más tiempo que el inicialmente previsto. Hace varios años, el Ministerio de Justicia finlandés ha considerado evolucionar sus sistemas y ponerse al día con las tecnologías, pero el desafío está presentando muchas dificultades.
3. La confiabilidad marca la diferencia entre éxito y fracaso. Tener acceso instantáneo a los datos que son viejos o llenos de errores reduce mucho la utilidad del sistema, y vuelve a ser más un costo que una ventaja, incluso si es funcional técnicamente.
4. Para comprender las ventajas de tener un CMS, especialmente cuando se integra en un sistema de provisión de *e-services* más grande, el CMS tiene que ser adoptado al nivel de la organización, no solo por algunos innovadores activos.

4.4 Gobierno

Desde el punto de vista de gobierno, el desarrollo de *e-services* exige el involucramiento de abogados, colegios de abogados, y otras agencias judiciales en el desarrollo, regulación y uso de sistemas. La complejidad del contexto organizacional e institucional involucrado en la innovación es mucho más mayor que el contexto experimentado por otras aplicaciones

tecnológicas. Enfoques de gobierno inteligentes son necesarios. Esto parece obvio y fácil, pero tribunales y Poderes Judiciales tradicionalmente son instituciones aisladas, y las prácticas colaboradoras con abogados, colegios de abogados (o tales las agencias de la cadena de justicia penal) no son fáciles.⁷⁵ El caso austriaco muestra el gran valor de una historia larga de colaboración entre el Ministerio de Justicia, el Centro Federal de Computación y el colegio de abogados, y también la capacidad del Ministerio proveer las condiciones necesarias por el crecimiento de un mercado abierto de soluciones *e-service* por firmas. Mirando los otros casos prácticos, e-Bearreau y e-Grefe son marcados por tensiones y conflicto entre el Ministerio de Justicia y colegios de abogados, y los problemas relacionados a la apertura de las aplicaciones *e-servicios* y mercado de conectividad. Aun los exitosos Tuomas y Santra están sufriendo a causa del uso limitado del sistema por los abogados. Otra vez MCOL, como canal distinto para repartir a un tipo específico de servicio judicial, no requiere una colaboración tan estricta el con colegio de abogados y abogados, o la creación de un mercado de aplicaciones para usuarios. De hecho, MCOL ha sido desarrollado por el Court Service como una herramienta “listo a la mano” accesible a cualquier “cliente”. Vemos, por eso, dos soluciones posibles, una que ofrece servicios listos para usar, y otra que busca la integración de socios y partes interesadas que tienen que desarrollar o comprar en un mercado más o menos funcionado (depende del caso), conectividad e interfaces para el usuario final. Claro, la segunda opción puede introducir barreras de acceso a la justicia a usuarios no repetitivos, y, sobre todo, llevar a configuraciones arquitectónicas más complejas.

4.5 Regulación

Quinto, el desarrollo de *e-services* requiere la creación de prácticas de trabajo e

instrumentos de trabajo completamente nuevas con valor jurídico, como citación electrónica, documentos firmados en línea, pagos en línea y sistemas de gestión de documentos electrónicos. Esto implica una interacción difícil e incierta entre alternativas tecnológicas (como identificación por ID y clave, firma electrónica o tarjeta de crédito), reglas formales y limitaciones organizacionales. En efecto, aunque otras innovaciones tecnológicas (sistemas de gestión de casos más que informática jurídica) típicamente no requieren cambios complejos legislativos o normativos, la introducción de *e-services* plantea esos problemas regulativos complejos también.

La experiencia austriaca indica un camino para afinar la estructura normativa y solución tecnológica. Un camino que empezaba en los años noventa, con cambios legislativos radicales que permitían el intercambio de información entre los tribunales y usuarios claves, que empezaba con casos simples, y donde complejidad era añadida paso por paso, sin apuros hacia adelante pero también sin grandes ruinas. En Finlandia, el *e-service* empezaba con una simplificación radical de procedimiento. Una simplificación que, entre otros aspectos, involucraba los requisitos de identificación: con las reglas nuevas, ninguna firma necesitaba las verificaciones de identidad y la autenticidad de los documentos es aplazada desde el momento en que el caso es presentado y realizado solo si hay dudas.

MCOL construye sobre un camino procedimental funcionalmente simplificado que era introducido antes del desarrollo del sistema pero también con la idea de crear una jurisdicción nacional ad hoc con herencias organizacionales limitadas con el pasado. Finalmente, aunque no menos importante, excluyendo alguna provisión normativa general ex-ante referida a la posibilidad de usar la aplicación para presentar demandas de dinero, la tecnología ha sido posteriormente regulada y no de forma previa.

⁷⁵ Fabri M, ed. 2008. *ICT for the Public Prosecutor's Offices*. Bologna: Clueb

E-Barreau señala que la interacción y enredo entre derecho y tecnología pueden llevar a círculos maliciosos y de gran complejidad. El intento de regular tecnología precisamente lleva, por un lado, a un choque con las capacidades tecnológicas requeridas para desarrollar y usar el sistema (tribunales pueden recibir documentos que son firmados digitalmente, pero no pueden verificar la firma porque todavía están desarrollando la aplicación), y, por otra, la regulación no es una herramienta para conectarla y utilizarla inmediatamente. En realidad, su implementación requiere la contribución constructiva de todos los actores involucrados. En caso de un desacuerdo sobre reglas, o sobre elecciones arquitecturas,

o sobre otros temas relevantes, los actores (abogados, colegio de abogado o tribunal local) pueden promulgar contraestrategias para rediseñar el sistema según sus ideas o necesidades y, al fin, la opción de salida siempre está disponible.

4.6 Comentarios concluyentes

Para concluir con este análisis, la tabla de abajo muestra la organización cruzada de los factores de complejidad organizacionales y regulatorios que hemos considerado. Por eso representa una mapa simple que se enfoca en las barreras que tienen que superadas en el proceso de desarrollo.

Tab. 1. Complejidad organizacional y regulador

Complejidad organizacional	Complejidad regulador		
	Bajo	Mediano	Alto
Bajo	Informática jurídica		
Mediano	Automatización de tareas administrativas	Acceso público a documentos del tribunal	
Alto	Sistemas de gestión de casos de negocios completos		e-Services

En resumen, la informática jurídica y automatización de tareas administrativas son más fáciles desarrollar que las otras áreas tecnológicas, a causa de su bajo o mediano nivel de complejidad organizacional y una complejidad con una regulación menor. El desarrollo de un sistema completo de gestión de casos de negocios quizás tiene que enfrentarse con una fuerte resistencia judicial, mientras la utilización de acceso público necesita una regulación apropiada del acceso externo a sistemas judiciales. El desarrollo de *e-services* en procedimientos judiciales tiene que enfrentar un nivel muy alto de complejidad en las áreas de regulación, organización, gobernanza y desarrollo. Los enredos entre tales factores llevan a un orden de complejidad que tiene muchos rasgos que son sustancialmente

diferentes de ellos de las otras innovaciones del sector judicial. Representa, por eso, un desafío nuevo, donde algunas lecciones del pasado no resultan aplicables. Además, algunas preguntas, especialmente relacionadas con los efectos de larga duración de tales tecnologías todavía están abiertas, como el tema de la capacidad de evolución del procedimiento judicial capacitado para TIC. Una cosa es segura, sin embargo. El desarrollo de *e-services* requiere una capacidad fuerte de gestión y gobernanza dentro del sistema de justicia, y una fuerte colaboración con los otros actores institucionales involucrados. Y esta capacidad tiene que ser desarrollada si, como a menudo es el caso, no está presente al no ser requerida por los procedimientos convencionales en papel. ■