

Dory Reiling

Mag. lur., Dr. lur., Juez
Tribunal de Primera Instancia de Amsterdam

Comprendiendo las tecnologías de la información para la resolución de conflictos

Los jueces y Poderes Judiciales no comprenden la tecnología de la información (TI). Esta idea es muy común en discusiones sobre TI para tribunales. La percepción de una lenta adopción de TI en tribunales se explica por esta falta de entendimiento. A mi parecer, este no es el tema principal. Lo que debe entenderse primero es el otro lado del espectro: cómo los tribunales procesan información.

Por eso he estudiado el método con que los tribunales procesan información y lo que eso significa en términos de TI. He estudiado el uso TI en tribunales desde el principio de los noventa. Este artículo presenta algunas de las conclusiones de mi libro del año 2009 llamado *Technology for Justice* (Reiling, 2009)¹. Este usa una estructura conceptual desarrollada para (1) ayudar especialistas en TI a entender más sobre los procesos de tribunales y para (2) ayudar a jueces y empleados de tribunales a entender lo que la TI puede hacer con su

procesamiento de casos. Se ha convertido en una herramienta útil para demostrar cómo las funcionalidades de la TI pueden ayudar a implementar un mejor procesamiento de casos. También demuestra métodos innovadores para manejar la información, para lograr decisiones judiciales a tiempo y adecuadas, y mayor acceso a la justicia.

Este artículo no es un resumen sistemático del uso de tecnología en los tribunales², ni una teoría general sobre el procesamiento de información en todas partes. Sin embargo, presenta una perspectiva nueva sobre cómo el *conocimiento relativo a lo que pasa en un tribunal puede ayudarnos a entender lo que puede ser mejorado*. Los métodos tradicionales para mejorar la función de los tribunales y reducir retrasos en los casos no han sido muy útiles. Por otro lado, la mayoría de los sistemas judiciales no han cambiado sus procesos tradicionales bajo la influencia de tecnología de información. El modelo que utilizo ayuda a los Poderes Judiciales, los secretarios del Juzgado y otras personas con conocimiento sobre gestión de

¹ Dory Reiling, *Technology for Justice, How Technology can support Judicial Reform*. Leiden University Press and Amsterdam University Press, Law, Governance and Development Dissertation Series, 2009. Mi libro se encuentra disponible como e-book gratuito en mi sitio Web: <http://home.hccnet.nl/a.d.reiling/html/dissertation.htm>.

² Esa visión está en la parte 2 de mi libro.

casos, a los procesos de estandarización, a los servicios de información para usuarios del tribunal y el público en general, y la elaboración de políticas de TI. Los ejemplos que utilizo son todos de la justicia civil. No descarto su aplicabilidad a la justicia administrativa o criminal, pero creo que el lector puede encontrar lecciones más generales en mi historia.

Este artículo demuestra cuatro métodos para usar el modelo. Hay, por supuesto, mucho más en mi libro. Antes de ver el modelo en sí mismo, necesitamos exponer algunos conceptos relacionados a lo que los tribunales hacen.

1. Rol de los tribunales, procesos, productos y resultados

En general, el rol de los tribunales es producir decisiones ejecutables, en otras palabras, proveer un título. La decisión ejecutable, entonces, es su producto. La primera pregunta que exploramos es, cómo estas decisiones ejecutables producidas por los tribunales son valiosas para los usuarios de los tribunales.

El marco usado aquí explora cómo lo que hacen los tribunales es útil para sus usuarios. Primeramente fue introducido por Blankenburg en un estudio comparativo sobre tribunales alemanes y holandeses a la luz del acceso a justicia y de alternativas a los tribunales (Blankenburg, 1995). Lo he adaptado un tanto, pero las funciones que tienen los tribunales permanecen igual (Blankenburg, p. 188). Pueden ser identificadas cuatro funciones específicas realizadas por los tribunales: (1) provisión de títulos, (2) rol notarial, (3) arreglos, y (4) sentencia. Cada una de estas funciones trae un producto específico y un resultado. Estos productos afectan a la forma en que se usa la información en el proceso judicial principal. Eso se hace relevante para nuestra discusión.

Hay dos factores que tienen un gran efecto en los procesos de los tribunales:

- La incertidumbre de los resultados.
- La relación entre las partes.

El resultado es el contenido de la decisión: el acuerdo de divorcio está en consonancia con las regulaciones, la demanda es infundada.

El resultado de un proceso puede ser completamente seguro incluso desde el principio, o puede serlo más o menos. En este caso, distintas circunstancias que se presenten sobre la marcha pueden afectar el resultado. En términos de información: la información disponible al principio del proceso puede ser suficiente o insuficiente para producir el resultado. En términos de teoría de juegos, el resultado puede ser un juego de suma cero o un juego ganador-ganador. El juego de suma cero describe la situación en la que la ganancia o pérdida de un participante tiene una balanza exacta desde las pérdidas o ganancias del otro participante. La relación entre partes no es relevante para el resultado. En el juego ganador-ganador, los participantes pueden lograr el mejor resultado con cooperación. En este caso, la cooperación puede afectar la calidad del resultado. En la Figura 1 se demuestra la relación entre estos factores.

Figura 1: Matriz de roles judiciales



La Figura 1 demuestra las funciones y factores en una matriz. En esta matriz, la función del tribunal y los productos resultantes se organizan en torno a dos ejes: la relativa incertidumbre del resultado de izquierda a derecha, y las relaciones de las partes en términos de juego de suma cero y ganador-ganador desde arriba hasta abajo. Los casos individuales son parte de un continuo, ambos verticalmente y horizontalmente. Un caso o una decisión pueden ser mayormente notarias con una pequeña sentencia o con un juicio en que se llega a un arreglo. El próximo paso explora cómo los casos de los tribunales se ajustan a los grupos en nuestro modelo.

Presentando los grupos y sus características

Proveyendo títulos es la función del primer grupo. El producto del proceso judicial siempre es un título. Sin embargo, es el resultado de este grupo particularmente. Aquí, tenemos un proceso que no hace más que producir este título. El caso está “preestablecido” (Galanter, 1983b). El resultado es un juego de suma cero porque una parte gana y la otra parte pierde. El proceso de este grupo se caracteriza por tener un nivel muy bajo de certeza. Por ejemplo, las demandas por el pago de una suma de dinero sin oposición de parte.

La función notarial, grupo 2, produce una afirmación, una declaración formal de que el acuerdo propuesto por las partes es legal. También tiene poca certeza. El resultado es ganador-ganador. Con cooperación, las partes pueden lograr un resultado mejor. Este proceso también se caracteriza por una baja certeza. Idealmente, las partes proponen acuerdos que han trabajado entre sí. El acuerdo solo es examinado por el tribunal marginalmente. Los casos de familia y negociaciones de una declaración de culpabilidad (*plea bargaining*) son algunos ejemplos de este grupo.

La función de arreglos, grupo 3: aquí el objetivo primordial es que las partes logren un

acuerdo. Este acuerdo es el resultado. El resultado es ganador-ganador. El proceso se caracteriza por la incertidumbre sobre el resultado, por la comunicación y la negociación. Cuando la información es muy compleja y es necesario ayudar las partes a lograr un arreglo, puede ser el objeto en este proceso.

La función de la sentencia, grupo 4, es conocida como la primera función del tribunal. El resultado del proceso depende en todos los casos de las circunstancias que puedan acontecer durante el proceso. Las partes están en oposición. El tribunal decide. Este proceso puede involucrar información muy compleja. Debe mencionarse acá que la diferencia entre los grupos 1 y 4 es relativa, en el sentido de que el resultado es más o menos incierto. Si no hay o casi no hay problemas legales que decidir, el caso es tratado como un caso de título grupo. Cuando el número de problemas legales para ser decididos aumenta, el caso se mueve en la dirección del grupo de sentencia.

En la próxima sección, he tomado los casos actuales de justicia civil en Holanda y clasifiqué los casos entre grupos de arreglo con el modelo de arriba. Podemos determinar la sección relativa a cada grupo con los casos totales. El cuadro resultado es importante principalmente para determinar dónde los esfuerzos en la implementación de TI pueden ser más efectivos.

2. Casos en grupos

El próximo paso en nuestra exploración es aplicar la matriz a la justicia civil de Holanda. El objetivo de esta sección es aprender cómo procesos diferentes usan información para entender lo que necesitan a través de una funcionalidad específica de TI.

Un estudio de casos de la justicia civil en Holanda

El sistema judicial holandés tiene algunas características del clásico sistema de justicia civil de Napoleón (en oposición al “*common law*”). Tiene tres niveles de jurisdicción. Los holandeses tienen una cultura legal en que los acuerdos juegan un papel importante.³ El código de procedimiento civil ordena que los jueces deban intentar lograr un acuerdo antes que decidir un caso en base a su mérito. Será interesante ver si otras culturas legales tienen pautas o manifiestamente diferentes, y si esas pautas se demuestran en las matrices. Sin embargo, en 2007, todas las instancias judiciales juntas dispusieron de más de 900.000 casos civiles y de familia.⁴ Estadísticamente, las apelaciones y la Corte Suprema no influyen en la distribución de los grupos que

3 Los acuerdos parecen ser una costumbre holandesa muy antigua. Acá hay una cita de Voltaire en la que alaba la práctica judicial ilustrada de Holanda en el siglo XVIII:

«*La meilleure loi*» selon Voltaire

Voltaire évoquait dans une lettre en 1745, une pratique judiciaire des Pays-Bas, de magistrats dits «*faiseurs de paix*»: «*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 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.*»

«*The best law*» according to Voltaire

Voltaire, in a letter in 1745, recalled a judicial practice in the Netherlands, of magistrates called «*peace makers*»: *The best law, the most excellent custom, the most useful I have seen, is in Holland. When two men want to plead one against the other, they are obliged to first go to the tribunal of the judge conciliators, called peace makers. If the parties come with a lawyer or an attorney, the latter are made to leave, like one draws the wood from a fire one wants to extinguish. The peace makers say to the parties: you are great fools to want to eat your money by making each other mutually unhappy. We are going to help you and it will not cost you anything. If the rage of chicanery is too strong in the pleaders, they are deferred to another day so time can soften the symptoms of their illness. Then the judges refer them a second and a third time. If their folly.*

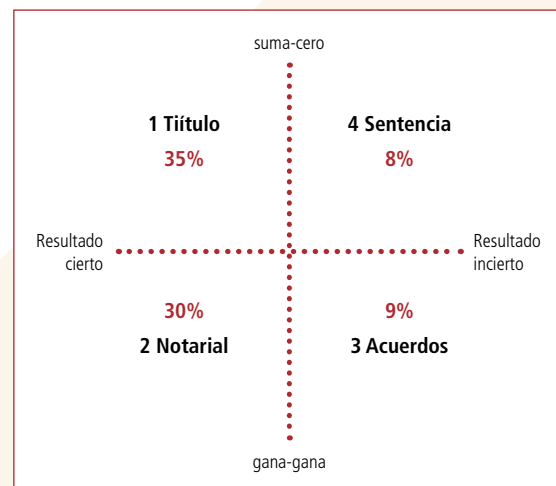
4 Para ver las tablas con las estadísticas de los años 2000 a 2007, véase D. Reiling, *Technology for Justice*, p. 119.

vamos a ver abajo. Por eso, desde este punto, sólo usamos las estadísticas de la primera instancia de justicia civil en Holanda en este estudio. El primer paso es descubrir qué tipos de casos son de cada grupo, de acuerdo al número total de casos.⁵

Se hizo la cuenta basado en las estadísticas disponibles, que acá a continuación se presentan:

- Grupo 1: decisiones judiciales finales y decisiones judiciales resumidas de demandas de pago de dinero sin oposición.
- Grupo 2: decisiones judiciales respecto de la patria potestad, tuición y casos de terminación de empleo que ya están acordados en tribunales locales, y decisiones en casos en materia de familia relacionados a divorcios en los tribunales del distrito.
- Grupo 3: casos revocados por solicitud de las partes o borrado de los registros.
- Grupo 4: decisiones judiciales finales de demandas civiles contestadas, incluyendo las que están en la etapa de prueba escuchando declaraciones de testigos y viendo lugares, en ambos tribunales locales y civiles.⁶

Figura 2: Matriz de papeles judiciales y número de casos



- 5 En muchos países, además mantienen varios registros como los registros comerciales y de propiedades. Es seguro asumir que la función de los registros es un área en donde la tecnología de la información puede ser una gran ayuda para mejorar su rendimiento. De todas maneras, la gestión de los casos, y no la función de los registros, es nuestro tema aquí, por lo que esta dimensión de trabajo de los tribunales no es abarcada acá.
- 6 La tabla completa está en la página 120.

La Figura 2 demuestra la matriz con la distribución de casos debajo de los grupos, como porcentaje del número total de decisiones judiciales en casos civiles en 2007.⁷ Los números varían un poco con los años, pero la variación en la distribución no es significativa.

El Grupo 1 es el más grande con un 35% de la producción del total de casos. El Grupo 2 es un poco más pequeño con 30%. Los Grupos 3 y 4 son mucho más pequeños. El Grupo 3 posee 9% del número total de casos y el Grupo 4 es más pequeño con un 8%. El Grupo 4, donde los casos defendidos son decididos por los tribunales, normalmente se considera trabajo judicial *por excelencia*. Pero, sólo es un 8% de la producción de los casos.

Relativamente pocos casos, menos del 20%, necesitan más información durante el procedimiento de tribunales para lograr un resolución. La mitad de esos casos usualmente se resolvieron con un arreglo (Función N° 3). Lo que hay después es una porción pequeña de todos los casos en que los conflictos son decididos por un juez (Función N° 4).

El grupo más grande es el grupo título, y su resultado es suma cero y seguro. Por eso es un buen candidato para empezar la automatización, es decir, ir desarrollando rutinas para un proceso electrónico. El grupo notarial sigue segundo porque tiene un resultado seguro.

Empezando con esta información sobre las prácticas de tribunales holandeses en cada grupo, la próxima sección examina cada uno de ellos para entender las consecuencias de sus características. ¿Cómo esas características afectan el manejo de la información en cuestión? ¿Cuáles son las consecuencias por apoyar y mejorar el proceso con TI? Analizaremos

.....
 7 El 23% restante no puede ser categorizado de manera significativa en este trabajo. Esto incluye la supervisión de quiebras, la justicia juvenil, y otro grupo de casos que si bien son pequeños son diversos, y otras actividades de supervisión. La mayoría de ella no son soluciones a algún conflicto en cualquier sentido de la palabra.

ejemplos de tecnología utilizada y de cambios en procesos de negocios que permitan nuevas soluciones tecnológicas. Cada discusión de un grupo se relaciona con las conclusiones para el apoyo de tecnología de información para ese grupo.

Grupo 1 - papel título

El resultado de los casos en esos grupos es suma cero así como altamente seguro. Como el resultado es conocido y suma cero, generalmente la información disponible al principio es suficiente para decidir el caso. Parece razonable suponer que este proceso debe ser lo más fácil para automatizar. Automatización significa: crear un proceso que puede ser usado con una máquina sin intervención humana, traduciendo políticas y rutinas a unos programas para el procesamiento electrónico. Otra oportunidad es la interacción con las partes en la presentación de casos. Si las partes presentan sus casos mediante la exposición de los datos estructurados electrónicamente, y el proceso judicial interno recibe esos datos, puede evitarse la entrada manual esos datos por los funcionarios del tribunal. Si las rutinas de los tribunales se traducen en programas para manejar estos datos, los títulos que son el producto de este proceso pueden ser producidos (casi) sin intervención humana.

Ejemplo 1: reclamos en línea en el Reino Unido

El primer ejemplo relevante para los casos de Grupo 1 viene del Reino Unido (Timms, 2002 y 2003).⁸ Está compuesto por tres sistemas en líneas: el Centro de Reclamos de Producción (CRP), Reclamo de Dinero En Línea (RDEL) y Reclamo de Posesión En Línea

.....
 8 Presentación de Perry Timms del Court Service del Reino Unido en 2002 en la Conferencia de Tecnología de Información Judicial en Holanda y en la Conferencia de Tecnología Judicial, CTC8, del 2003 por el National Center for State Courts (NCSC). Una copia de la presentación en *power point* está en mi poder. La información se ha actualizado con los contenidos del sitio web del Court Service <http://www.hmcourts-service.gov.uk> en marzo de 2008.

(RPEL). Estos sistemas son los ejemplos más conocidos de la oferta de títulos en línea, haciendo que el proceso de reclamos sea más simple y más rápido: los honorarios son pagados electrónicamente, los reclamos se hacen inmediatamente y las fechas de audiencia se programan automáticamente. Con el sistema RDEL es posible entrar a una defensa en línea para reclamos entregada vía RDEL o CRP desde diciembre de 2002. Si estos reclamos son respondidos, se transfieren automáticamente al tribunal competente de acuerdo a las reglas generales. Hay algunos aspectos de la ley de procedimiento civil en Inglaterra y Gales que permiten, o a lo menos facilitan, el uso del proceso de reclamos en línea: no hay citaciones, no hay competencia judicial obligatoria y no hay pagos de honorarios a los tribunales.

Ejemplo 2: los *Mahnverfahren* en Alemania

Los *Mahnverfahren* en Alemania es un procedimiento para adquirir una orden de pago en línea. Este procedimiento fue introducido sucesivamente de Estado en Estado, y ahora es disponible en todos los *länder* o estados en la Federación Alemana. Este procedimiento produce un título pero sin procedimiento judicial. Aparte de la clásica solicitud escrita, hay varias maneras para entregar una solicitud para un *Mahnbescheid*, el título por ejecución de pago. En el año 2003, más del 90% de casi 9,5 millones de órdenes por pago en Alemania fueron procesado automáticamente (Sijanski y Barber p. 1).

Ejemplo 3: un programa piloto en los Netherlands

En el tribunal local de Amsterdam, el tribunal más grande del país, se hizo un programa piloto de transmisión de datos para flujo de casos especializados. El programa piloto fue una iniciativa de la Oficina de Oficiales de Justicia en Amsterdam. Este acortó el tiempo de disposición (el tiempo cuando un caso está en el registro del tribunal) y tiempo del proceso (el tiempo cuando alguien actualmente hace una actividad relacionada al caso) en casos con

demandas sin oposición. La funcionalidad probada en este programa piloto nunca fue implementada extensamente. Los Oficiales de Justicia en Holanda dicen que pueden proporcionar información del proceso a los tribunales electrónicamente, si hay una interfaz para proporcionar los datos (Struiksma, p. 202).

TI por el grupo del título

En estas situaciones de suma cero, que son casos bajo cierta imprevisibilidad, no hay conflicto. Consecuencialmente, no hay mucha actividad respecto de conflictos judiciales en este grupo. La actividad judicial en estos casos individuales es muy limitada. El volumen de los casos en este grupo puede ser en gran parte del número total de casos. La Corte de Reclamos Menores, es un grupo que vale la atención. La información que está disponible al principio usualmente es suficiente para producir el producto final. La actividad de procesar TI en este grupo se realiza mayormente combinando los datos con texto para producir decisiones. Esta actividad está apoyada por la automatización de oficina, por ejemplo, con el procesamiento de textos y de bases de datos de registro de casos.

Las oportunidades de información por esos casos de suma cero, bajo cierta incertidumbre están en:

- El archivo de casos en línea o entrada de datos por usuarios de tribunales, incluyendo transferencia de datos desde usuarios frecuentes.
- Procesos internos de procesamiento de datos sin la necesidad de intervención humana.

Si los usuarios llenan la base de datos del caso, el consumo de tiempo para entrar los datos será reducido.⁹ Además, cuando se han estandarizado, ciertos aspectos del proceso de

.....
⁹ Técnicamente, los usuarios no tienen acceso directo en vivo a la base de datos. El ingreso de datos es hecha a través de una extranet donde los datos se comprueban antes de que se les permita poblar la base de datos misma.

casos pueden ser automáticos. Consecuencialmente, los casos moverán a la izquierda de la matriz. Las oportunidades se desarrollaron en diferentes maneras. El *Mahnverfahren* fue probado en un *land* (Estado), y después fue implementado gradualmente en otros estados. RDEL fue desarrollado por etapas.

Grupo 2 - papel notarial

El resultado de los casos en este grupo es mayormente conocido y en su mayor parte ganador-ganador. El grupo notarial incluye decisiones judiciales respecto de la patria potestad, tuición y acuerdos en los casos de disolución de empleo en los tribunales locales y decisiones judiciales en materia de familia en los tribunales distritos. El aspecto ganador-ganador indica una oportunidad nueva: orientación para las partes para ayudarlos a lograr el mejor resultado en la elaboración de los términos de la solicitud de arreglo al tribunal.

Ejemplo: disolución de contratos de empleo en Holanda

Este ejemplo demuestra un esfuerzo por aumentar la consistencia por parte de los jueces laborales. Simplificaron problemas y procedimientos, incluyendo una fórmula para calcular indemnización por despido.

El impacto intencionado más importante fue la creación de una muy necesaria norma jurídica para los mismos jueces. Un impacto esperado, pero que no se tenía en principio la intención de obtenerlo, era tener mayores negociaciones y disoluciones acordadas, a través de esta unidad jurídica renovada. El descubrimiento más sorprendente es que un número significativo de casos de grupo de sentencia (Grupo 4) se movieron al grupo notarial (Grupo 2) producto de esta reforma.¹⁰ En el

año 1997, en un 24% de los casos se llegó a un acuerdo, y en el año 2007 fue de un 82%.

La mayoría de las organizaciones involucradas en proveer información legal sobre temas laborales al público tienen pautas en sus páginas de web. La fórmula es muy sencilla y fácil usar.

TI por el grupo notarial

En el grupo notarial, hay dos oportunidades principales para aplicar TI. La primera ya la conocemos en el grupo título. La segunda oportunidad es en la funcionalidad del sitio web para informar a las partes cómo llevar casos a tribunales, y sobre la información que el tribunal necesita para tratar el caso de forma oportuna. La Internet es el vehículo de esta información. Los tribunales pueden ayudar a las partes para especificar la información que necesitan, y sobre qué criterios necesitan para las solicitudes. También pueden utilizar esta información para arreglar sus diferencias.

Una oportunidad más avanzada para este grupo combina ingreso de datos y orientación con formatos en línea para llenarlos con datos y contenido.

Grupo 3 - el papel de arreglo

En el grupo de arreglos, el resultado es relativamente desconocido y también mayormente ganador-ganador. Hay un conflicto, pero si las partes cooperan para arreglarlo, pueden producir un resultado que beneficia a ambas partes, y su relación puede ser salvada. El conflicto no tiene por qué ser decidido exactamente con las reglas de la ley.

Este grupo lo componen aproximadamente 9% de todos los casos civiles. Está compuesto de casos muy diversos que son revocados o se les quita el traslado antes o después de una audiencia.

¹⁰ La descripción total de este ejemplo está en Reiling, 2009, pp. 135-142.

Los holandeses tienen una larga tradición de arreglos. El Código de Procedimiento Civil ordena a los jueces tratar de arreglar un caso antes que resolverlo de una manera jurídica. En años recientes, las prácticas de los tribunales se han enfocado en mecanismos de resolución de conflictos menos formales. La brecha de resolución de conflictos entre los tribunales y mecanismos informales como mediación es estrecha.

Internacionalmente, varios métodos informales y formales de acuerdos de conflictos apoyados por tribunales están en práctica, por ejemplo conciliación, mediación y evaluación neutral de los casos. En *The Future of Law*, Richard Susskind sugiere que publicando reglas generales de cómo las cosas pueden ser arregladas y resueltas en general puede prevenir conflictos (Susskind, 1998, p. Xlviii). También puede ser usado como guía de soluciones en casos de arreglos.

Ejemplo 1: Australia - Juzgado de Paz de Adelaide

Un ejemplo del uso de “*prelodgement notice*” viene de Australia (Cannon, 2002). Este procedimiento que se describe acá fue introducido en 1999. El Juzgado de Paz (en este ejemplo de Adelaide) proporciona formularios en su sitio de web. El aviso final y un Acuerdo Ejecutable de Pago (AEP) pueden ser descargados desde el sitio de web del tribunal. La capacidad de tener mediación y el asesoramiento de expertos antes de una demanda formal presentada en el tribunal, significa que el proceso de RAD puede ocurrir antes de la intervención del tribunal en una fase de conferencia/audiencia de instrucciones (*conference/directions hearing phase*).

Ejemplo 2: negociación e@dr de Singapur

Los tribunales subordinados de Singapur ofrecen la posibilidad de una resolución

alternativa de conflictos electrónicamente: una vía amigable, sin gastos, para iniciar negociaciones con la otra parte.

Ejemplo 3: Mecanismos de Resolución de Conflictos En Línea Afuera de Tribunales

En el comercio electrónico, nuevas formas de resolución de conflictos en línea aparecen cuando las partes pueden negociar apoyadas por un programa de computadora. Este facilita la resolución de las partes independiente del problema con el otro lado. Desde 2002, la ciudad de Nueva York ha empezado utilizando www.cybersettle.com para arreglar reclamos contra ésta.

TI por el grupo de arreglo

El ejemplo de Singapur demuestra apoyo a la negociación, cuando las partes resuelven sus conflictos por sí mismos. Utilizan correo electrónico, comunicación asincrónica entre las partes. El tribunal actúa como un intermediario. La comunicación asincrónica puede dar tiempo para pensar a las partes. Sin embargo, no favorece el comportamiento cooperativo.

El ejemplo de Adelaide demuestra otro método de prevenir los casos que llegan a tribunales. Este ejemplo utiliza el sitio web del tribunal y formulario en línea. Estos ejemplos demuestran como, usando funcionalidades de correo electrónico y un sitio web con información y formularios en línea, un potencial conflicto se mueve abajo, y también a la izquierda en la matriz. El resultado modera costos y evita un procedimiento complejo y largo. Estas oportunidades tienen un límite: es posible que la comunicación a distancia no sea suficiente, entonces contacto el cara-a-cara puede ser necesario para lograr un acuerdo.

Otra oportunidad potencial, es la orientación para las partes negociadoras de un arreglo, que ya fue mencionado en el grupo notarial.

Grupo 4 - papel de sentencia

En el grupo de sentencia, el resultado no es seguro y también de suma cero. Hay un conflicto. Las partes están en oposición. Eventos durante el proceso influyen en el resultado. El caso es decidido de acuerdo al mérito legal. El tribunal decide. En este grupo, ambos procesos y materias pueden ser complejos. Casos en este grupo, aunque hay relativamente menos en relación a todos los casos, toman la mayoría del tiempo judicial. Hay mucho tiempo para decisión judicial.

TI por el grupo de sentencia

Los casos de grupos de sentencia son complejos y muy complejo. Hay una necesidad expresada por estructurar información compleja. Los archivos de casos electrónicos pueden ayudar mucho en este grupo. Pueden ser usados para estructurar grandes cantidades de información usando la capacidad de búsqueda electrónica. Los archivos de casos electrónicos también pueden apoyar evidencia de multimedia. Algunos tribunales estadounidenses han introducido archivos electrónicos de casos difíciles, casos complejos que involucran muchas partes o grandes cantidades de información. Su experiencia demuestra resultados con una mayor eficiencia y exactitud de la información.

La otra funcionalidad para este grupo es el sistema de administración de conocimiento. Cada vez más, los tribunales tienen experiencia con bases de datos de jurisprudencia y sistemas de apoyo de decisiones. Puede ayudar a los jueces a tomar decisiones legalmente correctas y consistentes.

El procesamiento de casos como gestión de información

El procesamiento de casos como un proceso de orientación de información ayuda a ver oportunidades por aplicación de tecnología de

información para mejorar la gestión de casos. Hemos descubierto algunas acciones que van a terminar en el movimiento de casos a la izquierda y/o abajo de la matriz.

Simplificación: creando rutinas y estándares van a producir el movimiento de casos a la izquierda. Eso reduce incertidumbre al ir reduciendo el número de decisiones individuales que tienen que ser hechas en cada caso. En el ejemplo de casos laborales, hay una mayoría de casos que se mueven desde el grupo de sentencia hasta el grupo notarial. Por eso, hay casos que pueden llevarse fuera de los tribunales cuando las partes tienen suficiente información para resolver su conflicto por algún acuerdo. Entonces, la resolución de problemas por las partes es animada. Si, como los pacifistas holandeses en la carta de Voltaire en la nota de pie de página de arriba, pensamos que es un objetivo útil y atractivo, esos son métodos para mudar casos abajo en la matriz.

Intervención temprana: la intervención temprana en casos individuales puede tener dos efectos: la complejidad reducida mueve un caso a la izquierda; facilitando un arreglo se mueve el caso abajo. El ejemplo de protocolos de pre-acción demuestra cómo un proceso complejo y largo puede ser evitado. Un conflicto potencial se mueve abajo, y también a la izquierda en la matriz, tan extremo que nunca llega a un tribunal.

3. Necesidades y oportunidades de TI

La matriz demuestra cómo el número de casos de un tribunal puede ser agrupado en cuatro categorías distintas. Para cada grupo, la matriz enfrenta oportunidades y necesidades específicas a las TI. Para todos los grupos, pero particularmente el grupo de *título*, los archivos electrónicos son una oportunidad que puede reducir tiempos de procesamiento. La mayoría de las solicitudes son firmas,

y la mayoría de los reclamos son archivados por bufetes de abogados u oficiales de justicia (*bailiffs*). La mayoría de ellos tienen administración de clientes automáticos. Si pueden proveer estos datos a los tribunales, como en el centro de reclamos en el Reino Unido, la entrada de datos en tribunales puede ser evitada.

En el grupo notarial, la oportunidad central es la funcionalidad del sitio web. La información en el sitio web del tribunal, formatos en línea y la información para lograr acuerdos son algunos métodos para estimular a las partes para trabajar juntos a resolver sus propios conflictos.

En el grupo de arreglo, la tecnología de comunicación, como el correo electrónico o *software* específico, puede ayudar a las partes a arreglar sus conflictos con un resultado menos conocido.

En el grupo de sentencia, la primera necesidad es la gestión de información compleja. La oportunidad de la utilización de archivos electrónicos de casos es evidente aquí. Los archivos electrónicos abren nuevas oportunidades con almacenamiento multimedia de evidencia y audios de audiencias.

La matriz predice que el archivo electrónico de demandas, entradas de datos en línea y archivos electrónicos de casos van a reducir el tiempo de procesamiento, y posiblemente el tiempo de disposición para todos los casos. Las rutinas automáticas pueden hacer más rápido el procesamiento para el grupo título. La funcionalidad de información pública y formatos electrónicos apoyan al grupo notarial. Asimismo, información pública y el uso *software* apoyando negociaciones pueden apoyar el procesamiento específicamente para el grupo de arreglo. Los archivos electrónicos y la gestión del conocimiento son las herramientas principales para el grupo de sentencia.

4. Interacción con las partes

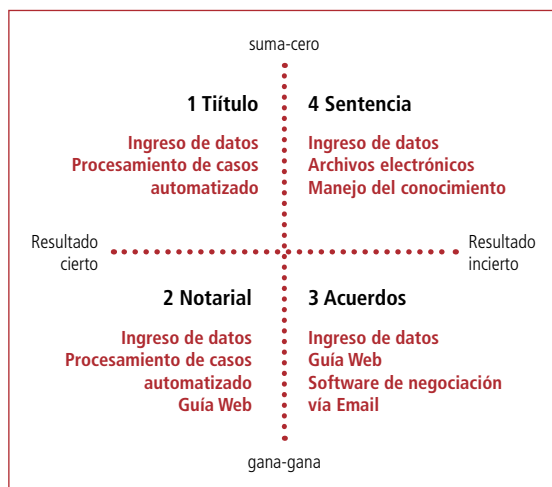
La interacción electrónica entre los tribunales y los usuarios aparece como una oportunidad para mejorar la administración de la justicia. Pueden evitar que los conflictos lleguen a tribunales y mejorar el manejo de los casos que son presentados. ¿Cuál es el papel de la tecnología de información al apoyar el papel de los tribunales en lo que generalmente se llama acceso a la justicia?

Desde las investigaciones de *Paths to Justice* de Hazel Genns y su homólogo holandés, el *Dispute Resolution Delta*, en cómo las personas resuelven sus problemas justiciables (Genn, 1999; Van Velthoven, 2004), sabemos que necesitan información en (1) acuerdos y dejando los casos fuera de tribunales y (2) llevando casos a tribunales.

Dejando casos afuera de tribunales

Con los problemas relativamente complejos que vienen a tribunales, los usuarios potenciales de tribunales usualmente buscan y encuentran información. Los grupos notariales y de arreglos presentan un escenario donde se resuelven problemas justiciables en diferentes fases de su desarrollo, ayudado por la jurisprudencia y las políticas de los tribunales. La

Figura 3: TI para los grupos



información lo que actualmente las personas necesitan es sobre:

- (1) cómo resolver los problemas
- (2) derechos y obligaciones
- (3) cómo llevar un caso a un tribunal

También siempre necesitan asesoramiento, y también es posible que necesiten ayuda para resolver su problema. La información sobre normas aplicadas por los tribunales puede ayudar a las partes. Este tipo de información es similar a lo que Richard Susskind llamó “las pepitas de oro legales” (*legal golden nuggets*): un lenguaje informal y libre con puntos prácticos, en lugar de un análisis jurídico detallado (Susskind, p. XI-viii). Su base puede provenir de las tendencias en las decisiones de los tribunales inferiores, y también en las decisiones judiciales de casos o la jurisprudencia. Para los problemas justiciables en los que las pepitas de oro no están disponibles, la generación de información sobre las tendencias generales es una opción, posiblemente con el apoyo de tecnología. Los sistemas de apoyo de las decisiones de tribunales ayudan a jueces y tribunales a lograr decisiones. Si son públicos, puede guiar soluciones afuera de tribunales.

Llevando un caso a un tribunal

¿Cómo la tecnología de información puede ayudar a quienes necesitan llevar su caso a un tribunal? Así es, una adecuada información puede dar a los “*one-shotters*”, quienes son los que no usan los tribunales regularmente, una mejor chance para lograr un resultado justo e imparcial de su caso mediante el mejoramiento de su posición en el proceso. Además, una moderna organización del gobierno -incluyendo los tribunales- debe informar claramente al público sobre sus procedimientos. En tercer lugar, la mayoría de los “*one-shotters*” vienen a un tribunal después de recibir una asesoría y/o ayuda (Genn, 1999; Van Velthoven, 2004). Los oficiales de justicia, provenientes de los servicios legales, administrativos, y de atención al público dan información. El servicio de información es bastante al azar. Hay espacio para mejorarlo.

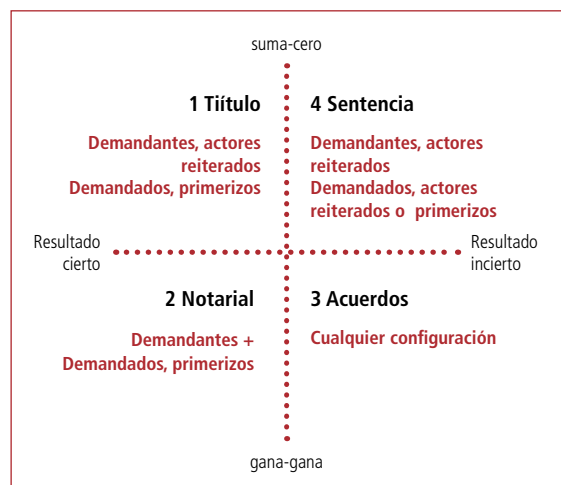
Esta sección examina lo que los tribunales pueden hacer con la tecnología de la información para satisfacer las necesidades de información de los “*primerizos*” (*one-shotters*) cuando tienen que venir a un tribunal. Con el fin de responder a esta pregunta, analicemos:

- Los casos por los que los “*primerizos*” vienen al tribunal.
- Sus necesidades de información relacionadas.
- Cómo el uso de tecnología de información puede ayudar a satisfacer estas necesidades.

Las necesidades de información son principalmente necesidades de información individuales, relacionada a los problemas de su conflicto. Sin embargo, también hay necesidades de información más generales o colectivas. Estos no son tema de este artículo, pero son discutidos en la parte 4 de este libro.

Para identificar las necesidades de información de los litigantes, tomamos la matriz de Marc Galanter sobre configuraciones de partes en juicio entre los “*one-shotters*” y “*repeat players*”, estos últimos son los que están involucrados en muchos procedimientos similares en el tiempo (Galanter, 1974, p. 14-15). En la Figura 4 se traducen las configuraciones de partes de Galanter a la matriz del caso desde los secciones de más arriba.

Figura 4: Matriz de las Configuraciones de Partes



La Figura 4 demuestra las configuraciones de partes más comunes en la matriz de procesamiento del caso. Los demandantes del grupo de títulos son mayormente “actores reiterados” (*repeat players*). La mayoría de los “primerizos” (*one-shotters*) en este grupo serán potenciales demandados que eligen no contestar la demanda. Los “*one-shotters*” que tienen una defensa serán ayudados con información sobre cómo defenderse por sí mismo o para encontrar ayuda con eso. El grupo notarial tiene lo que Galantar llama “pseudo-litigación”, asuntos de familia o laboral entre “*one-shotters*”. Los tribunales están para este propósito específico. Las partes van a un tribunal porque la ley exige una decisión judicial. Los casos que involucran relaciones pueden ser difíciles de resolver.

Los temas del grupo de arreglo pueden estar en cualquier configuración de partes. La ayuda de los tribunales en los acuerdos puede ser lo más necesario en configuraciones de partes desiguales. Éste evitará que esos temas puedan convertirse en casos del Grupo 4.

Las configuraciones del grupo de sentencia son similares a los del grupo de título, pero ahora tienen a un demandado. Las necesidades de información en este grupo serán diversas.

Conclusión: modelos de justicia civil y TI

La toma de decisiones judiciales puede ser un proceso extraordinariamente complejo. Los diferentes modelos ha sido desarrollados para capturar esta complejidad: el triángulo de resolución de conflictos de Shapiro, la continuidad de los modos de resolución de conflictos, el triángulo de Zuckerman de tiempo, gastos, y verdad (Shapiro, p. 2; Zuckerman, p. 48). He desarrollado mi matriz para capturar cómo las funciones judiciales, los números de casos en tribunales, y las configuraciones de partes se relacionan al uso de tecnología de información.

La matriz es una herramienta muy útil. Se visualiza en primer lugar, mediante la búsqueda de similitudes, cómo los casos de tribunales difieren actualmente. Utilizando las estadísticas de tribunales cuando sea posible, se presenta un panorama de la carga de casos. En términos de la política de TI, es claro cómo la tramitación de casos en el grupo título es un buen candidato para la automatización. Los casos notariales también pueden beneficiarse con los servicios de información de usuarios de tribunales. En el mismo sentido, las partes que quieran llegar a un acuerdo pueden beneficiarse de información sobre las políticas de tribunales y sobre las tendencias en la toma de decisiones judiciales. Por lo tanto, no señala el camino para el apoyo del proceso interno, sino también para la interacción electrónica con los usuarios. La interacción electrónica también provee a los tribunales de la oportunidad de apoyar el acceso a justicia y cumplir con su función de amparo a la ley (Galanter, 1983a). La matriz puede ayudar a establecer prioridades en los poderes judiciales que quieran mejorar su rendimiento mediante la tecnología de la información. ■