

# El uso de las TIC en el proceso judicial: una propuesta de justicia en línea<sup>1</sup>

*The use of ICT in Judicial Procedures: a Proposal for Online Justice*

*L'usage des TIC dans les procédures judiciaires:  
une proposition de la justice en ligne*

*Néstor Raúl Londoño Sepúlveda*<sup>2</sup>

## Resumen

La evolución de la informática y las telecomunicaciones ha expandido significativamente la interacción humana, al proveer canales de comunicación más eficientes, de mayor alcance geográfico y en algunos casos más eficaces; de esto se han valido los mecanismos alternativos de conflictos tales como la negociación, la mediación y el arbitraje, entre otros, especialmente en Europa y Estados Unidos, dando surgimiento a una nueva área de estudio: la solución en línea de conflictos, ODR, por sus siglas en inglés, pero poco y de forma tangencial se han utilizado en la justicia estos mecanismos, como es la posibilidad de revisar el estado del proceso en línea. Es por ello que fruto de las reflexiones en torno a la tecnología necesaria para una profundización en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC en la solución de conflictos, se presenta una propuesta de utilización más agresiva de estas tecnologías en cuatro etapas de implementación paulatina de servicios en línea para el proceso judicial, que conducirían finalmente a un verdadero sistema de justicia en línea.

**Palabras clave:** Justicia, internet, brecha digital, TIC, proceso judicial.

- 
- 1 Este artículo es producto de la investigación titulada: "Solución en línea de conflictos", que actualmente adelanta la Línea de Derecho Económico, del Grupo de Investigación en Derecho GRID, de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana.
  - 2 Abogado de la Universidad Pontificia Bolivariana, Especialista en Derecho Privado de la misma universidad, Magíster en Derecho de los Negocios del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid y la Universidad Francisco de Vitoria, becario de la Fundación Carolina, consultor en materia de Comercio Exterior, Comercio Electrónico y Derecho Mercantil Internacional de la firma DEC Consultores Ltda., docente investigador de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana, Colombia, en temas de Derecho Internacional Privado. Correo electrónico: nestor@deconsultores.com

Este artículo fue recibido el día 8 de marzo de 2010 y aprobado por el Consejo Editorial en el Acta de Reunión Ordinaria n.º 10 del 18 de mayo de 2010.

## Abstract

The evolution of computers and telecommunications has significantly expanded human interaction by providing more efficient communication channels, with greater geographic reach and more effective in some cases. The alternative dispute resolution mechanisms such as negotiation, mediation and arbitration, among others, have taken advantage of these characteristics, especially in Europe and United States, giving rise to a new area of study: ODR, Online Dispute Resolution, but this mechanisms have been tangentially and little used by the justice system, such as the ability to review online the advance of the judicial procedures, which is why, as product of discussions around the technology needed for a deepening use of Information Technology and Communications ICTs in conflict resolution, we present an aggressive deployment of these technologies in four stages of gradual implementation of online services for the judicial procedures that would lead eventually to a true online justice system

**Key words:** Justice, internet, digital breach, ICT, judicial procedures.

## Résumé

L'évolution de l'informatique et des télécommunications a considérablement élargi l'interaction humaine en fournissant des canaux de communication plus efficaces et qui arrivent à une plus grande portée géographique. Dans certains cas, les mécanismes alternatifs de solution des conflits comme la négociation, médiation et l'arbitrage, particulièrement en Europe et aux États-Unis, se sont servis du progrès technologique donnant naissance à un nouveau domaine d'étude: Solution des conflits en ligne, ODR par son acronyme en anglais, un mécanisme qui donne la possibilité d'examiner l'état du processus en ligne mais qui est peu utilisé.

En réfléchissant sur ce sujet de l'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC) dans la résolution des conflits, on présente une proposition pour une utilisation plus intensive en quatre étapes concernant la mise en œuvre progressive des services en ligne pour le processus judiciaire et qui pourrait finalement conduire à un véritable système de justice en ligne.

**Mots-clés:** Justice, internet, la rupture numérique, les TIC, les procédures judiciaires.

## Sumario

*Introducción. 1. Las TIC y su interacción con el proceso judicial. 1.1. Las TIC como instrumento de apoyo al proceso judicial. 1.1.1. El uso de las TIC en el proceso judicial en Colombia. 1.1.2. Propuesta de uso de las TIC en el proceso judicial. 1.1.3. Solución en línea de conflictos para ciertas causas. 2. Retos. 3. Conclusión. Referencias.*

## Introducción

Las TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) se han convertido rápidamente en un conjunto de herramientas indispensables para casi cualquier actividad, a través de ellas se discute, negocia, proyecta, integra, acuerda y solucionan problemas, incluso sin la necesidad de que dichas herramientas sean sofisticadas, en muchos casos ha sido suficiente el simple intercambio de mensajes electrónicos basados en texto, pues lo que se requiere en algunos eventos es tan sólo el acercamiento de las personas.

Su acelerado desarrollo y evolución como instrumento polifacético para la comunicación humana de alcance global, permite la comunicación inmediata, directa, completa y a bajo costo, entre personas que se encuentran geográficamente muy distantes. Esto ha permitido el acercamiento con personas más allá de las fronteras nacionales con una facilidad antes inconcebible, al mismo tiempo ha permitido a los gobiernos tratar de buscar un mayor acercamiento entre los ciudadanos y las empresas con sus instituciones, debido a su capacidad para brindar mayores niveles de participación e interacción, acelerando la prestación de servicios a un ritmo inimaginable en el pasado, lo que se ha denominado *e-government*<sup>3</sup>.

En consecuencia las TIC están sirviendo de puente para entablar una gran cantidad de relaciones jurídicas que ignoran las distancias y desafían los parámetros tradicionales, lo cual está dando origen a un número creciente de conflictos cuya solución demanda la utilización de formas de comunicación similar, bien sea porque

---

3 La administración electrónica o «*e-government*» se define como la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las administraciones públicas, asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal. El objetivo es mejorar los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar a las políticas públicas (Comisión Europea, 2003, p. 3).

los mecanismos tradicionales son ineficaces, incosteables para conflictos pequeños o inalcanzables para las partes. Las TIC entonces aparecen como el instrumento adecuado para abordar su solución, de esta manera se ha planteado que si una relación jurídica se gestó, discutió, negoció o ejecutó a través de estas tecnologías, los conflictos que de ella se derivan, se resuelvan utilizando las mismas.

Debido entonces a la necesidad de resolver un número cada vez mayor de conflictos, que se extienden más allá de las fronteras y ante las capacidades incomparables de las TIC y especialmente la extendida presencia de la Internet, surgen en los Estados Unidos, definitivo pionero en el desarrollo y evolución técnica y jurídica de las TIC, los sistemas privados de solución en línea de conflictos (ODR por sus siglas en inglés – *Online Dispute Resolution*), utilizando en un principio los modelos clásicos de los mecanismos de solución de conflictos como son la negociación, la mediación y el arbitraje, lo que llevó a la creación de múltiples empresas dedicadas a brindar servicios de ODR<sup>4</sup>.

No obstante, todavía son enormes sus posibilidades de evolución, debido a los grandes esfuerzos, especialmente de los gobiernos, por brindar acceso a estas tecnologías<sup>5</sup>, el perfeccionamiento del software de comunicación, las capacidades multimedia de las herramientas, el desarrollo de mejores programas de compresión de audio y video que permiten la interacción en tiempo real de alta calidad, mejores y más sofisticadas funcionalidades de los sitios Web, así como el desarrollo de hardware más avanzado, con mayor poder de procesamiento en unidades portátiles (*Netbooks, Laptops* y teléfonos móviles), además de todo tipo de soluciones en línea y el aumento exponencial de la información disponible en todas las áreas del conocimiento.

---

4 Algunos ejemplos de proveedores de servicios de solución en línea de conflictos son: *Square Trade* (<https://www.squaretrade.com/>) un sistema de solución de controversias para el sitio de subastas en línea *eBay*. ECODIR – *Electronic Consumer Dispute Resolution* (Solución de conflictos para el consumidor Electrónico <http://www.ecodir.org>). Arbitraje en línea de la A.A.A. (*American Arbitration Association*, Asociación Americana de Arbitraje <http://www.adr.org>).

5 En el caso de Colombia, es importante resaltar iniciativas tales como: Computadores para Educar (<http://www.computadoresparaeducar.gov.co>) y la adopción de la Ley 1341 de 2009 sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En la actualidad Estados Unidos está a la vanguardia de los mecanismos de solución en línea de conflictos, seguido por Europa, sin embargo en Latinoamérica, salvo contadas y poco fructíferas excepciones<sup>6</sup>, sigue estando de espaldas a un fenómeno que cada vez cobra más vigencia en el mundo, debido en buena parte a las incertidumbres jurídicas que rodea su utilización tales como: la inquietud que persiste acerca de las pruebas digitales, la identidad de las partes, el cumplimiento cabal del debido proceso, la garantía de neutralidad de los mediadores, árbitros o jueces y en general la validez jurídica de estos mecanismos. A todo lo cual se une la baja penetración de los servicios basados en TIC, que produce lo que algunos han denominado “brecha digital”, concepto que alude a la diferencia marcada entre aquellos con acceso a las tecnologías y aquellos que por sus condiciones sociales o culturales, no tienen acceso, lo cual está dando lugar a “una nueva forma de analfabetismo” (Loretti, 1996, p. 59).

Entonces a partir de la observación del avance de la solución en línea de conflictos, es posible determinar la forma como se puede dar la relación entre las TIC y el proceso judicial, identificando los principales desafíos a los que se enfrenta una implementación de la tecnología en el sistema judicial, cuyos usuarios demandan cada vez más herramientas tecnológicas, que podrían brindar mayores niveles de eficiencia en su trámite, disminuyendo el tiempo necesario que toma un procedimiento y permitiendo que el juez se concentre en la toma de decisiones, eje fundamental de todo sistema de solución de conflictos, pero que a la vez garantice los derechos humanos al debido proceso y al acceso a la justicia, y sea consciente de la existencia de brecha digital y logre minimizar su efecto.

Por ello, en la presente reflexión se utilizará el avance que hasta el momento ha tenido la investigación de solución en línea de conflictos, con el fin de aplicar sus premisas a una propuesta para crear un sistema de justicia electrónica, tratando de identificar la forma como debería realizarse una implementación de este tipo y los principales problemas y retos a los cuales se enfrenta la interacción entre las TIC y los procedimientos judiciales.

---

6 Cibertribunal peruano, (<http://www.cibertribunalperuano.org>), el cual es fundamentalmente un sistema de Arbitraje a través de la Internet y el recientemente fundado sistema de Arbitraje en Línea de la Cámara de Comercio de Bogotá, (<http://www.ccb.org.co>).

## Las TIC y su interacción con el proceso judicial

Existen fundamentalmente dos formas en que el proceso judicial puede trabajar con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, las cuales son:

- a. *Como un instrumento de apoyo.* Las TIC apoyando diversos procedimientos o actuaciones, facilitándolos, pero esencialmente el proceso judicial se administra y desarrolla “fuera de línea”. En la actualidad podemos ver este tipo de interacción en nuestro sistema judicial gracias a la posibilidad que tienen los usuarios de la administración de justicia en Colombia de consultar a través de Internet el estado de los procesos en algunas de las ciudades más importantes del país, a través del sitio web de la Rama Judicial.
- b. *Como herramienta de administración de todo el proceso judicial, sin importar que algunas actuaciones se realicen “fuera de línea”.* Las TIC, como un verdadero sistema de solución en línea de controversias, alcanzando la meta final y más ambiciosa: la relación más estrecha posible entre las TIC y la administración de justicia, una vez se han superado todos los desafíos que la tecnología le impone a la concepción tradicional del proceso, tales como la identificación plena de los sujetos procesales, el reconocimiento de los documentos electrónicos y la seguridad sobre las actuaciones procesales, entre otras.

El uso de las TIC como instrumento de apoyo de las labores necesarias para la solución de conflictos, es una tendencia creciente en el mundo, no sólo en los mecanismos alternativos de solución de conflictos MASC (ADR por sus siglas en inglés – *Alternative Dispute Resolution*), sino también en los sistemas estatales de administración de justicia, pero ha sido en la primera donde ha tenido mayor importancia, aunque su desarrollo en América Latina es aún muy limitado, en otros lugares del mundo como Estados Unidos y Europa se han profundizado tanto que el uso de las TIC ha dejado de ser simplemente una herramienta de apoyo, para ser el sustento de todo el sistema de solución de conflictos, lo cual ha traído como consecuencia que miles de casos se resuelvan a través de mecanismos de solución de conflictos completamente gestionados y adelantados en línea, lo que ha dado lugar al surgimiento y creación de una nueva área del conocimiento, dedicada al estudio del ODR.

Si bien podría concebirse la solución en línea de conflictos como simplemente una aplicación de las TIC a los mecanismos tradicionales de solución alternativa de conflictos, tales como la negociación o transacción, la mediación o conciliación y el arbitraje, entre otros, los autores dedicados al estudio de este fenómeno reconocen que el concepto de ODR va mucho más allá y puede abarcar incluso lo que se ha conocido como verdaderas cortes o tribunales judiciales cuyos procedimientos se adelantan en línea, conocidos como Ciber cortes o Cibertribunales, que es la aplicación en su nivel más alto de las TIC en el proceso judicial (*Cf.* Kaufmann-Kohler & Schultz, 2004).

Sin embargo no resulta fácil identificar cuando se está en presencia de un verdadero sistema de solución en línea de conflictos y cuando a un sistema tradicional de solución de conflictos apoyado en TIC, el pequeño sector de la doctrina que se ocupa de estos temas, ha planteado soluciones cuantitativas y cualitativas.

Rule (2002), parece apuntar a una solución, para este autor es SELC: “cualquier uso de la tecnología para complementar, soportar o administrar un proceso de solución de disputas, cae en el mundo del ODR” (p. 13). Hasta aquí da la impresión de que cualquier forma de asistencia telemática es considerada como ODR, sin embargo continua: “ODR se inicia como la administración en línea de procesos ADR, de modo que si el proceso de mediación cara a cara incluye tres etapas (narración de los hechos, narración asistida de los hechos y solución conjunta del problema) eso es exactamente lo que los primeros mediadores en línea intentaban hacer” (p. 44).

Consideramos que el criterio más acertado para determinar cuando estamos frente a un verdadero sistema SELC o frente a uno simplemente apoyado por las TIC, es según la forma como se adelante la administración del mecanismo de solución de conflictos. De modo que si la solución de una controversia es administrada en línea, a través de mecanismos teleinformáticos, entonces este es claramente SELC, no obstante parte del mismo se adelante de manera presencial o con la ayuda de instrumentos *offline*<sup>7</sup>, lo cual a la vez genera un efecto directo en la comunicación, pues hace que la mayor parte de la disputa se discuta en

---

7 Palabra que alude a aquellas relaciones que se dan por fuera del uso de mecanismos de comunicación electrónica, especialmente por fuera de Internet.

línea, lo cual explica la amplia difusión que hasta el momento ha tenido el criterio cuantitativo<sup>8</sup>.

Un mecanismo de solución de disputas se administra en línea cuando la parte que ha invitado al uso del mecanismo, o la entidad a la cual se le ha entregado la administración de la solución del conflicto, plantea en línea, consciente o inconscientemente, el devenir de las discusiones o negociaciones. Esto quiere decir que las tareas de aproximación de las partes, revelación de información, supervisión del cumplimiento de las etapas, discusión y decisión, se instrumentan en línea, no obstante se presenten pruebas de manera física, o se realicen audiencias presenciales o su resultado sea reflejado en documentos con soporte en papel, se considera que estamos ante una verdadero SELC.

Por el contrario, cuando un proceso no es administrado en línea, pero se utilizan herramientas telemáticas para la discusión del mismo, como el uso de audio y videoconferencia, o el envío de documentos y pruebas en forma electrónica, nos encontramos ante un proceso auxiliado por la telemática y no propiamente ante una SELC.

Un ejemplo de la aplicación de este criterio aparece en los procedimientos suplementarios para el arbitraje en línea de la AAA (*American Arbitration Association*, Asociación Americana de Arbitraje), pues en estos se establece una administración en línea del proceso arbitral a través de una aplicación web llamada Sitio del Caso (*Case Site*), que la AAA (*American Arbitration Association*, 2001) ha dispuesto para el efecto, sin embargo en la regla 12a establece la posibilidad de acudir a formas de comunicación distintas de las electrónicas: “Los árbitros podrán autorizar un método de comunicación con ellos diferente del uso del Sitio del Caso, anteriormente descrito”.

Si se confronta en su totalidad el reglamento suplementario, puede apreciarse que la administración del arbitraje se realiza en línea, a través de una aplicación web destinada para ello (*Case Site*), el cual automatiza buena parte de los procedimientos, no obstante se autoriza la utilización de formas de comunicación diferentes y que puede consistir en otros sistemas de comunicación en línea, como puede

---

8 Según este criterio, si la mayoría de las comunicaciones se adelantan en línea, entonces estamos frente a un mecanismo de solución en línea de conflictos.



ser el uso de chat, video y audioconferencia a través de sistemas de mensajería instantánea, o formas presenciales, incluso el mismo reglamento suplementario previamente define las audiencias o vistas como: “cualquier reunión de las partes ante el árbitro que puede llevarse a cabo en persona, por teléfono, videoconferencia u otros métodos” (*Id.*).

Los sistemas de solución en línea de conflictos cuentan entonces con un factor importante que los diferencia de los MASC y sistemas convencionales de administración de justicia, y es la participación de la tecnología, la cual cambia fundamentalmente la manera como se aborda y se administra el mecanismo de solución de conflictos. Los pioneros en el estudio de este tema *Kash & Rifkin*, desarrollaron la idea de que la tecnología conforma una “cuarta parte” (*the forth party*), dentro del proceso de solución en línea de conflictos, como una adición al mediador, el árbitro o el juez, a los cuales usualmente se les llama terceros respecto a las dos partes en disputa. “Cuando se pone en práctica el ODR, la tecnología puede además jugar un papel preponderante en el manejo del proceso y el establecimiento de la agenda, entonces en un sentido metafórico la tecnología llega a ser la cuarta parte” (Rule, 2002, p. 57).

Hechas estas precisiones, se procederá a analizar en la práctica la forma de interacción de las TIC con el proceso judicial, y cómo estas pueden ayudar a aliviar la enorme carga que el principal sistema de solución de controversias debe soportar.

### *Las TIC como instrumento de apoyo al proceso judicial*

En la actualidad las TIC son un instrumento de apoyo de la Rama Judicial, gracias a la utilización del sistema de gestión de la Rama, el cual se encuentra implementado en las principales ciudades del país y que permite que las partes puedan hacer el seguimiento de las diferentes etapas procesales, lo cual facilita la vigilancia de los procesos y el cumplimiento de los términos judiciales, sin embargo sus capacidades, alcance y escalabilidad han demostrado ser limitadas.

Lógicamente la implementación de nuevos sistemas debe ser progresiva y altamente escalable, debido fundamentalmente a que se trata de un servicio sumamente

complejo, de alta demanda de tráfico y acceso simultáneo, así que debe hacerse paso a paso, con el fin de poder establecer un sistema de mejoramiento continuo que permita ir adicionando nuevos servicios y funcionalidades.

### *El uso de las TIC en el proceso judicial en Colombia*

Actualmente se cuenta con un sistema de información de los procesos el cual funciona sobre una infraestructura de red privada, que únicamente permite a los usuarios externos la visualización de registros de las actuaciones ordenadas por fecha y tan sólo una referencia. Dependiendo del despacho judicial que se trate, los datos que aparecerán en el sistema serán más o menos detallados, por lo que muchas veces no se conoce el contenido, la fechas de citación a audiencias o los detalles en general de la actuación, por lo que es necesario comprobar directamente en las oficinas del juzgado o tribunal respectivo los actos emitidos en esas actuaciones.

Por otra parte, dicho sistema tiene el problema de que no llega a todos los despachos judiciales del país y por tanto en muchos lugares no pueden beneficiarse de la comodidad y ventajas de hacer el seguimiento de los procesos vía electrónica, así mismo dificulta el acceso de los sujetos procesales que se encuentran en lugares alejados de los centros urbanos.

Igualmente no sirve para generar información valiosa que permita hacer un seguimiento más preciso del devenir de la justicia en Colombia.

### *Propuesta de uso de las TIC en el proceso judicial*

El proceso judicial colombiano podría aprovechar las capacidades incomparables de las TIC, especialmente de la Internet, gracias a que el Estado y la empresa privada están realizando importantes inversiones con el fin de llevar acceso a Internet de banda ancha a todos los rincones del país.

De modo que se pase de una infraestructura de red paralela al Internet, que tiene un alcance limitado debido a sus costos de infraestructura, que con dificultades podría llegar a todos los lugares del país, que aún ni siquiera está presente en la

totalidad de las ciudades capitales de departamento, por un sistema a través de la Internet, que permita el acceso desde cualquier lugar del país, que en parte emule los desarrollos de las redes sociales<sup>9</sup>, con la seriedad y seguridad que demanda la actividad de administrar justicia y permita enfocar los recursos invertidos en tecnología para la Rama Judicial en una plataforma de gestión a través de la Web.

Por lo anterior, es posible una implementación de servicios de TIC progresiva en cuatro etapas así:

1. Implementación de un servicio a través de la Internet, que aglutine la información de todos los procesos que se adelantan ante la justicia colombiana e informe sus etapas y cuya plataforma consista en una aplicación que se ejecuta a través de la Internet.
  - a. Requerimientos de hardware:
    - I Gran ancho de banda.
    - II Servidores de Internet propios con sistemas de respaldo (backup) redundante.
    - III Escalabilidad.
    - IV Terminar la dependencia de redes privadas.
  - b. Requerimientos de software:
    - I Programas sobre web (Aplicación Web, Web Application<sup>10</sup>) que gestione tanto el ingreso de la información como la consulta de la misma.
    - II Incrementar la seguridad para quienes ingresan la información con un sistema que cuente con:
      - Acceso encriptado, por medio de claves de acceso.
      - Gestión de perfiles.

---

9 Las redes sociales tienen una gran capacidad de comunicación y multimedia, que podría emularse para crear un sistema de solución de conflictos, algunos ejemplos de redes sociales son: Facebook.com, Hi5.com, Myspace.com, bebo.com, Orkut.com, entre otras.

10 “En la ingeniería de software se denomina aplicación web a aquellas aplicaciones que los usuarios pueden utilizar accediendo a un servidor web a través de Internet o de una intranet mediante un navegador. En otras palabras, es una aplicación software que se codifica en un lenguaje soportado por los navegadores web (HTML, JavaScript, Java, asp.net, php, etc.) en la que se confía la ejecución al navegador” (Wikipedia, 2010).

- Limitación de poderes según las responsabilidades del cargo o posición que se ostenta.
- Limitación de acceso a las áreas de su competencia.
- Registro invisible de operaciones que se realizan sobre la plataforma para su control.

De esta manera se pasa de un sistema de red privada de alcance limitado a un sistema general apto para toda la rama judicial de Colombia, que imite en parte el desarrollo de plataformas de redes sociales, pues deben lidiar con niveles de tráfico y problemas similares.

Aprovechar la capacidad y la omnipresencia de Internet para llevar el servicio a los juzgados que cuenten con acceso, el cual es mucho más fácil y económico de proveer que el acceso a una red privada o un servicio exclusivo de red de la Rama Judicial.

2. El segundo paso es hacer aún más sofisticado este sistema, de tal manera que no solamente permita el seguimiento básico de las actuaciones sino que aglutine mayor información y servicios, así:
  - a. Posibilidad de que las partes interesadas se inscriban en el proceso según su calidad, especialmente los abogados, para que reciban notificaciones de próximas actuaciones, el movimiento del proceso, y en general las notificaciones por estados y edictos, así como los citatorios para audiencias, minimizando el proceso de revisión permanente.
  - b. Un sistema que le permita al juzgado definir claramente su agenda dentro del mismo sistema integrado, lo que al mismo tiempo va a producir las notificaciones a las partes de los eventos del proceso, abandonar las agendas en papel y utilizar un sistema de notificaciones electrónicas que le recuerde a todos la ocurrencia de una diligencia y los pasos que deben realizar para que la misma tenga éxito, minimizando así los aplazamientos, superposición de audiencias o diligencias. Al mismo tiempo, el sistema determina con claridad las cargas de trabajo de cada funcionario, con el fin de minimizar los vencimientos de términos y materializando el derecho humano de acceso a la justicia con decisiones que resuelvan la situación sustancial y no generadas por errores u omisiones procesales.

- c. Que incorpore una base de datos de los auxiliares de la justicia, que se mantiene actualizada a través de Internet gracias a los mismos auxiliares, con un perfil completo de los auxiliares, que permita una selección más precisa minimizando los retardos en los procesos de elección y notificación del perito, de manera tal que esta plataforma sirva eventualmente para que rindan los diferentes tipos de informes que deben presentar los auxiliares<sup>11</sup>.
  - d. Integración a sistemas de información electrónica para su consulta por parte del despacho judicial: Registro Único Empresarial<sup>12</sup>, Registro Único Tributario, sistema integrado de pagos de aportes a la seguridad social, Registro Único Nacional de Tránsito<sup>13</sup>, Registro Único de Proponentes, Portal de Contratación del Estado, el sistema electrónico de antecedentes judiciales del DAS, así como los registros electrónicos que se creen en el futuro, de la propiedad, de las actuaciones notariales, entre otros. Logrando una integración estrecha entre el Gobierno Electrónico (*eGovernment*) y la Justicia Electrónica (*eJustice*).
  - e. A la vez el sistema produce las estadísticas con las cuales el Consejo Superior puede tomar decisiones mejor informadas sobre la congestión judicial para así generar políticas de gestión que maximice los recursos existentes y minimiza la necesidad de producir informes o confeccionar listas de control de procesos.
3. En una etapa posterior, comenzar a generar mayores niveles de interacción, emulando en parte los logros de lo que se ha denominado Web 2.0<sup>14</sup>.

---

11 Uno de los mayores retardos dentro de los procesos es la incorporación de un perito o experto en un área, localizarlo con base en listas que muchas veces están desactualizadas, desconocer las capacidades del perito, lo que puede causar que se soliciten cambios por falta de idoneidad y minimizar las objeciones por error grave, al poder elegir con más precisión el perito y en general dignificar esta labor, al brindarles una herramienta que les genere un sentido de pertenencia con la administración de justicia.

12 Cf. [http://64.76.190.67/RUE\\_WebSite](http://64.76.190.67/RUE_WebSite)

13 Cf. <http://www.runt.com.co>

14 “El término Web 2.0 (2004–presente) está comúnmente asociado con un fenómeno social, basado en la interacción que se logra a partir de diferentes aplicaciones web, que facilitan el compartir información, la interoperabilidad, el diseño centrado en el usuario o D.C.U. y la colaboración en la *World Wide Web*. Ejemplos de la Web 2.0 son las comunidades web, los servicios web, las aplicaciones web, los servicios de red social, los servicios de alojamiento de videos, las *wikis*, *blogs*, *mashups* y *folcsonomías*. Un sitio Web

- a. Dentro del mismo sistema el juzgado elabora sus actuaciones en aplicaciones web adheridas al sistema<sup>15</sup>, por tanto el abogado o la parte en cuyo proceso se encuentra inscrita su identidad, puede acceder y apreciar los documentos directamente en el sistema, minimizando las visitas al juzgado, sólo en aquellos casos en que se requiera copia auténtica de la decisión.
  - b. Permitir que el abogado pueda ingresar solicitudes dentro del mismo sistema, relativas a la marcha del proceso, reportar errores e inconsistencias en la información digitada, minimizando igualmente las visitas al juzgado para hacer este tipo de solicitudes por error en el sistema o las actuaciones.
  - c. Permitir que un juzgado pueda acceder a un proceso de otro juzgado con autorización de este, debido a que tiene una decisión que depende de lo fallado en el segundo, minimizando los requerimientos entre los juzgados o la dificultad de consultar mutuamente sus procesos.
4. Incrementar aún más el nivel de interacción, adhiriendo un sistema de firma digital que permita presentar actuaciones completamente equivalentes a las que se presentan por escrito de conformidad con la normatividad vigente Ley 527 de 1999.
- a. Prescindir completamente del sistema de presentaciones personales.
  - b. Otorgar poder a través de firma digital.
  - c. Presentar las demandas, escritos y recursos con firma digital del abogado o la parte y que al mismo tiempo se pueda dar a conocer a la otra parte electrónicamente de las formas establecidas en el sistema procesal.
  - d. La admisión de prueba documental escaneada por cada parte.
  - e. Facilitar la presentación de las pruebas que se producen electrónicamente.

---

2.0 permite a sus usuarios interactuar con otros usuarios o cambiar contenido del sitio web, en contraste a sitios web no-interactivos donde los usuarios se limitan a la visualización pasiva de información que se les proporciona" (Wikipedia, 2010c).

15 Uno de los sistemas de aplicaciones web gratuito más reconocido es Google Docs que aglutina procesador de texto, hoja de cálculo y presentaciones sobre Web exclusivamente (Google, 2010).

- f. Guardar y gestionar las audiencias del sistema oral atadas a su respectivo proceso, de tal manera que se pueden consultar en cualquier momento, a través de un sistema de video comprimido al estilo Youtube.com.
- g. Incrementar la protección en el acceso a la información, el sistema de claves y de gestión, haciéndolos depender del sistema de firma digital o de sistemas más sofisticados de encriptación de la información.
- h. Permitir los pagos de ciertas actuaciones que se producen en el proceso a través de la misma plataforma en línea, tales como: notificaciones, copias auténticas, copias simples, pago de peritos, entre otros.
- i. Contar con una plataforma para que los remates públicos, para llevar transparencia y una mayor participación del público.

De esta forma, si el Juzgado, Tribunal o Corte, cuenta con un sistema que le permita gestionar de manera automatizada las etapas del proceso, minimizar la realización de tareas repetitivas, determinar su agenda claramente, entonces se puede concentrar en su función más importante, la toma de decisiones. Es allí donde en la actualidad igualmente ocurren importantes demoras, pues mucho del esfuerzo de la justicia se pierde en la gestión de los procedimientos cuya automatización se propone.

Igualmente un sistema de gestión de los procesos va a evitar que una determinada causa se olvide o simplemente no se gestione debido al gran cúmulo de trabajo con el que tienen que lidiar los despachos judiciales.

### *Solución en línea de conflictos para ciertas causas*

Una vez se han dado estos cuatro pasos, se puede generar un sistema de solución en línea de conflictos para cierto tipo de procesos que sean elegidos con fundamento en su cuantía u objeto, pues para el momento en que se alcanza la cuarta etapa, la difusión de Internet y su alcance permitirá que esto llegue incluso a los sectores menos favorecidos siempre y cuando los esfuerzos del gobierno y los particulares por minimizar la brecha digital hayan sido fructíferos.

En una etapa posterior ocurre la transformación completa de la gestión de la justicia, convirtiéndola en un verdadero sistema de solución en línea de conflic-

tos. Utilizando el mismo sistema, se podría entonces crear una plataforma que automatice las actuaciones del proceso, que acerque a las partes electrónicamente, generar la agenda del proceso, permite que la jurisdicción sea única, se termina la definición territorial de la competencia y se reduce la intervención humana al mínimo sin afectar la intermediación del juez con la prueba, quedando su intervención reducida a la toma de las decisiones importantes y específicamente para la actuación que pone fin al litigio o caso.

Permitir mejor la actuación en causa propia, a los usuarios suficientemente sofisticados para hacerlo, facilitar así las reclamaciones de pequeña cuantía que no encuentran satisfacción en el sistema actual de la administración de justicia, haciendo prevalecer la rapidez en la decisión, pero sin afectar su calidad.

## Retos

El sistema propuesto tiene que superar retos importantes, tanto jurídicos como técnicos, los primeros serán abordados como parte de una investigación más detallada sobre solución en línea de conflictos:

1. Suficiente capacidad de los servidores de Internet para gestionar el tráfico que se va a incrementar en la medida en que tenga éxito una implementación de este tipo, pues esto podría causar que las personas comiencen a acudir más a la justicia, esto con el fin de evitar ser víctima de su propio éxito.
2. Que las aplicaciones web sean elaboradas cuidadosamente, con absoluta coincidencia con el sistema procesal que se trate, que tengan la calidad y la confiabilidad suficientes para que se conviertan en una verdadera respuesta a las necesidades de la administración de justicia, ya no se tratará simplemente de una base de datos básica que refleje parte de la información de los procesos, sino unos sistemas de verdadera gestión judicial, con control de agenda y sujetos, que a la vez provea de información precisa sobre el devenir de la justicia en Colombia para la toma de decisiones macro que responda a las necesidades reales.



3. Soporte técnico permanente, pronto y adecuado, que sea capaz de responder de manera oportuna a las amenazas de seguridad y a los fallos de hardware y de software.
4. Preparar a los funcionarios judiciales para que se produzca el paso del manejo tradicional y manual del proceso a un manejo sistematizado, por ello es que el procedimiento de implementación debe ser paso a paso y la plataforma cuidadosamente diseñada de forma modular.
5. Que el sistema sea lo suficientemente amigable para que los usuarios externos puedan utilizarlo sin mayores complicaciones, que cuente con los instructivos necesarios pero que lógicamente corresponda a las estructuras procesales que los abogados deben conocer.
6. Máxima compatibilidad: Esto quiere decir que el sistema pueda ser utilizado en cualquier sistema operativo como Windows en sus diferentes versiones, Mac, o cualquiera de las distribuciones de Linux, lo cual sólo es posible haciendo compatibles las aplicaciones web al menos con los mejores navegadores de esos sistemas operativos: Internet Explorer, Firefox, Google Chrome, Opera y Safari.
7. La seguridad, mantener el sistema protegido en varios frentes:
  - a. Limitar el uso de las claves de acceso a las áreas de competencia del sujeto y crear una política de manejo responsable del acceso, por eso cada funcionario con su ingreso a la Rama Judicial tendrá una identidad de acceso, según su ubicación, cargo y responsabilidades. A la vez que el mismo sistema registra cada paso que se toma dentro del mismo para que así bajo el control de los mismos sujetos que participen en el proceso se pueda minimizar el fraude.
  - b. Como ya se advirtió, es necesario mantener un *backup* o respaldo del sistema, de tal manera que ante la pérdida de los datos en un servidor pueda utilizarse uno de los servidores redundantes y ubicados geográficamente en distintos puntos para que así se mantenga la integridad de la información.

- c. Impedir el acceso no autorizado desde afuera, mantener la comunicación cifrada y tomar las medidas necesarias contra las amenazas electrónicas como el *phishing*<sup>16</sup> o la suplantación de identidad y el robo de claves.
  - d. La plataforma debe estar diseñada de tal manera que garantice la protección de datos, esto es, que se preserve la privacidad de los datos de los sujetos involucrados.
8. Presupuestal: evidentemente la limitación más clara de un avance en este sentido es el presupuesto limitado, esto implica la revisión de todos los contratos, los servicios, el desplazamiento a sistemas más eficientes y económicos, privilegiar la utilización en lo posible de plataformas *Open Source*<sup>17</sup> y lograr acuerdos con proveedores de soluciones de Internet, así como buscar donaciones nacionales e internacionales.

## Conclusión

La propuesta planteada a algunos les parecerá aún ciencia ficción, pero su realización escalonada y coordinada es posible.

Recientemente el Estado de Hesse en Alemania ha realizado una implementación de esta forma de administrar justicia en línea a través de SAP (Datsichin & Köbler, 2008), la cual busca desarrollar un papel activo y de liderazgo en el desarrollo del futuro digital en las áreas de administración y justicia electrónica. El objetivo del proyecto de *e-justice* es ofrecer garantías legales en el momento

---

16 “*Phishing* es un término informático que denomina un tipo de delito encuadrado dentro del ámbito de las estafas cibernéticas, y que se comete mediante el uso de un tipo de ingeniería social caracterizado por intentar adquirir información confidencial de forma fraudulenta (como puede ser una contraseña o información detallada sobre tarjetas de crédito u otra información bancaria). El estafador, conocido como *phisher*, se hace pasar por una persona o empresa de confianza en una aparente comunicación oficial electrónica, por lo común un correo electrónico, o algún sistema de mensajería instantánea o incluso utilizando también llamadas telefónicas” (Wikipedia, 2010b).

17 “Código abierto es el término con el que se conoce al software distribuido y desarrollado libremente. El código abierto tiene un punto de vista más orientado a los beneficios prácticos de compartir el código que a las cuestiones morales o filosóficas, las cuales destacan en el llamado software libre” (Wikipedia, 2010a).

oportuno, con confiabilidad, exactitud y ahorro de tiempo, además de la eficiencia y la accesibilidad global. Esto implica también que la infraestructura pública sea más fácilmente asequible, proveyendo acceso a los registros judiciales en formato digital.

En Europa y Estados Unidos los sistemas de solución alternativa de conflictos en línea van en aumento, la AAA (*American Arbitration Association*, Asociación Americana de Arbitraje)<sup>18</sup>, la CCI (Cámara de Comercio Internacional)<sup>19</sup> entre otras instituciones arbitrales, han creado sistemas de gestión en línea de los procedimientos arbitrales y son muchísimas las empresas dedicadas a proveer servicios de solución alternativa de conflictos en línea, que puede utilizarse de parámetro para la implementación de un servicio de justicia ordinaria en línea.

Para alcanzar tal objetivo se propone una implementación paso a paso, modular, escalable pero de alcance general, que vaya poco a poco transformando la manera como se gestiona el proceso judicial, abandonando los viejos esquemas que se soportaban en el papel y el manejo de los expedientes por un manejo más eficiente sustentado en su mayor parte de forma electrónica.

Administrar e impartir justicia es un proceso de comunicación y como todo proceso de comunicación este es susceptible de administrarse y conducirse a través de un sistema teleinformático.

## Referencias

American Arbitration Association. (2001, enero 1). Online Arbitration Supplementary Procedures. Recuperado de <http://www.adr.org/sp.asp?id=22003>

Cámara de Comercio de Bogotá. Recuperado de <http://www.ccb.org.co>

Cibertribunal Peruano. <http://www.cibertribunalperuano.org>

Comisión Europea. (2003). El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa. Bruselas: Comisión Europea.

---

18 Cf. <http://www.adr.org>

19 Cf. <http://www.iccwbo.org>

- Datsichin, P., & Köbler, R. (s.f.). Justice online: liberating service, productivity, and performance. Recuperado de <http://www.sap.com/index.epx>
- Google (2010, enero 1). Google Docs. Recuperado de <http://www.google.com/google-d-s/intl/es/tour1.html>
- International Chamber Commerce. Recuperado de <http://www.iccwbo.org>
- Kaufmann-Kohler, G., & Schultz, T. (2004). Online dispute resolution: challenges for contemporary justice. Amsterdam: Kluwer Law International.
- Loretti, D. M. (1996). La sociedad de la información: una mirada desde las necesidades de la periferia. Lima: Contratexto.
- Manage and Resolve Consumer Complaints and Disputes Online. Recuperado de <http://www.ecodir.org>
- Portal Computadores para Educar. Recuperado de <http://www.computadoresparaeducar.gov.co>
- Registro Único Empresarial. Recuperado de [http://64.76.190.67/RUE\\_WebSite](http://64.76.190.67/RUE_WebSite)
- Registro Único Nacional de Tránsito. <http://www.runt.com.co>
- Rule, C. (2002). Online dispute resolution for business B2B: e-commerce, consumer, employment, insurance, and other commercial conflicts. Cambridge: Joseey-Bass.
- Square Trade. Recuperado de <http://www.squaretrade.com/>
- Wikipedia. (2010). Aplicación web. Recuperado de [http://es.wikipedia.org/wiki/Aplicaci%C3%B3n\\_web](http://es.wikipedia.org/wiki/Aplicaci%C3%B3n_web)
- \_\_\_\_\_. (2010a). Código abierto. Recuperado de [http://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo\\_abierto](http://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo_abierto)
- \_\_\_\_\_. (2010b). Phishing. Recuperado el 8 de agosto de 2010, de Wikipedia.org: <http://es.wikipedia.org/wiki/Phishing>
- \_\_\_\_\_. (2010c). Web 2.0. Recuperado de [http://es.wikipedia.org/wiki/Web\\_2](http://es.wikipedia.org/wiki/Web_2).