

# NUEVAS FORMAS PROCESALES DE TUTELA DE DERECHOS

## Modernización judicial y tutela de derechos en Argentina a partir de la crisis Covid-19. Presente y futuro

Pablo Rafael Banchio  
Universidad de Buenos Aires

### 1. INTRODUCCIÓN

Con la crisis suscitada por el Covid-19, las organizaciones judiciales argentinas se vieron súbitamente obligadas a recurrir a herramientas tecnológicas para cumplir la mayor parte de sus actividades procesales.

Fueron así reiteradamente experimentadas diversas limitaciones frente a tal desafío, tanto por ser esas herramientas insuficientes o parcialmente funcionales, como por carecer los agentes de preparación necesaria para su utilización óptima. Se hizo uso intensivo de plataformas de videoconferencia o aplicaciones diseñadas para usos comerciales y no propios del sector público judicial, experimentándose cortes en los suministros de transmisión de datos “wifi”, deficiente manejo de las tecnologías por personal judicial con baja capacidad y en muchos casos falta de electricidad por la sobrecarga en el uso de los sistemas.

Aprovechando tanto la dirección académica llevada a cabo en el proyecto posdoctoral de Luis María Palma<sup>1</sup> como mi participación como investigador externo en el proyecto CyTMA<sup>2</sup> y tomando muchas de sus conclusiones, analizaremos en este trabajo, la utilización de nuevas herramientas en los sistemas procesales para favorecer la tutela de los derechos en Argentina particularmente, con referencia a normas de *soft law* de América Latina en general<sup>3</sup> ya que resultan de gran valor, los lineamientos de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH)<sup>4</sup> en lo concerniente al acceso a la justicia de manera consistente junto a lo expresado en las Reglas de Brasilia<sup>5</sup> para el acceso a la justicia de personas en condición de vulnerabilidad<sup>6</sup>.

### 2. HERRAMIENTAS NORMATIVAS SOBRE NUEVAS FORMAS PROCESALES EN EL SIGLO XXI

En materia de métodos alternativos de resolución de conflictos, hay una tradición de varias décadas en el sistema procesal argentino, en parte por la influencia de la recepción normativa a la cual el país es muy afecto, pero también, como ampliaremos *infra* en el inciso 3, por las enormes fallas, ineficacias y demoras del sistema público de administración de justicia. Estos métodos incluyen la conciliación, mediación y arbitraje.

Desde el punto de vista normativo, en abril de 1996 la ley 24.635 estableció el Servicio de Conciliación Laboral Obligatoria (SECLO), que actúa como instancia de conciliación obligatoria previa al inicio de un juicio laboral. Ante un desacuerdo entre trabajador y empleador.

Anteriormente, en octubre de 1995 había entrado en vigencia para determinados procesos civiles y comerciales la ley 24.573 de “Mediación y Conciliación” que introdujo con carácter obligatorio la mediación previa a algunos procesos judiciales y que en abril de 2010, mediante la ley 26.589 se extendió de manera general a la gran mayoría de ellos.

Algunos años más tarde, en 2014, la ley 26.993 creó el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo (COPREC). En 2015 el Código Civil y Comercial de la Nación (CCyCN), aprobado por ley 26.994 en su artículo 1649 estableció que podrán ser sometidas a la resolución de Árbitros incluso cuestiones de

<sup>1</sup> “Eficiencia en el Derecho Internacional Privado, Virtualidad y Acceso a Justicia”. Pos-Doctorando: Prof. Pos-Dr. Luis María Palma Director: Prof. Pos-Dr. Pablo Rafael Banchio. Programa Posdoctoral en Principios Fundamentales y Derechos Humanos, Buenos Aires, 2020/21.

<sup>2</sup> Proyecto de Investigación “Análisis Económico del Derecho y el Sistema Judicial en Argentina”, UNLaM, Programa de Acreditación CyTMA2, Buenos Aires, 2020-2021.

<sup>3</sup> L. PALMA, “Administração e Gestão Judiciária em um Mundo Globalizado. Desafios para a América Latina”, en *Estado, Direito e Políticas Públicas - Homenagem ao Professor Romeu Felipe Bacellar Filho*, pp. 47-49, Luis Alberto Blanchet, Daniel Wunder Hachem y Ana Claudia Santano (Coordinadores), Editora Ithala, Curitiba, Paraná, Brasil, 2014.

<sup>4</sup> COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS (CIDH); *El Acceso a la Justicia como Garantía de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Estudio de los Estándares fijados por el Sistema Interamericano de Derechos Humanos*, disponible en: <https://www.cidh.oas.org/countryrep/accesodesc07sp/Accesodesci-ii.sp.htm>.

<sup>5</sup> CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA (2018), “Cien Reglas de Brasilia actualizadas” versión abril 2018, XIX Cumbre Judicial, Asamblea Plenaria, San Francisco de Quito, Ecuador; en línea: <http://www.cumbrejudicial.org/comision-de-seguimiento-de-las-reglas-de-brasilia/documentos-comision-de-seguimiento-de-las-reglas-de-brasilia/item/817-cien-reglas-de-brasilia-actualizadas-version-abril-2018-xix-cumbre-judicial-asamblea-plenaria-san-francisco-de-quito>.

<sup>6</sup> La Regla 3 considera a una persona en condición de vulnerabilidad cuando su capacidad para prevenir, resistir o sobreponerse a un impacto que la sitúe en situación de riesgo, no está desarrollada o se encuentra limitada por circunstancias diversas, para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. En tal contexto se consideran en condición de vulnerabilidad las personas que, por razón de su edad, género, orientación sexual e identidad de género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas o culturales, o relacionadas con sus creencias o prácticas religiosas, o la ausencia de estas, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

naturaleza extracontractual<sup>7</sup> y en julio de 2018, la ley 27.449 llamada de “Arbitraje Comercial Internacional” introdujo en el derecho positivo local la ley modelo de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (CNUDMI), que ha inspirado la mayoría de las principales legislaciones sobre arbitraje del mundo.

En materia de “justicia digital”, entendida como la infraestructura de tecnologías de la información que dan soporte al servicio de administración de justicia, algo que queda muy grande por ahora en Argentina, el presente siglo se iniciaba de manera auspiciosa en materia normativa ya que en octubre de 2000 se sancionaba la ley 25.326 de protección de los datos personales de archivos, registros y bancos de datos y en diciembre de 2001 la ley 25.506 llamada de firma digital que ha cumplido sus 20 años de vigencia formal, según veremos *infra* en el apartado 4.

La golondrina no hizo verano y recién una década después, en el año 2011 se sancionó la ley 26.685, mediante la cual se autorizó la utilización de expedientes, documentos, firmas, comunicaciones, domicilios electrónicos y firmas digitales en todos los procesos judiciales y administrativos del sistema público de justicia a nivel nacional, junto al nuevo uso de los servicios en línea y las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como conjunto de tecnologías desarrolladas para una información y comunicación procesal más eficiente, que han modificado tanto la forma de acceder a la justicia como las relaciones procesales.

Respecto de los medios de prueba digital o electrónica, podemos sostener que, a partir de los años 2018 y 2019, luego de cierta jurisprudencia interpretativa del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación (ley 25.488) y el Código Procesal Penal de la Nación (ley 27.063) respectivamente, se encuentra consolidada en los sistemas procesales de diversas jurisdicciones la admisión de los mismos, en general como instrumento probatorio con virtualidad suficiente para acreditar un hecho alegado tanto en demandas civiles, comerciales, laborales como en procesos de naturaleza penal.

La extracción de prueba electrónica de teléfonos, una filmación, un mensaje de WhatsApp, una publicación de Facebook o Twitter, una página web, un mail, una fotografía, un audio, los registros existentes en un software, una firma digital y en sentido amplio, cualquier sistema de mensajería electrónica como los mensajes enviados a través de las redes Instagram, Telegram, Messenger, SMS, *ex multis* son admitidos, por lo que técnicamente se está apreciando que constituyen un documento electrónico, con las derivaciones legales que ello implica.

En el ámbito administrativo completa el panorama normativo la ley 27.078 (modificada por decreto de necesidad y urgencia 690/2020) llamada “Argentina digital”, que declara de interés público el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, las telecomunicaciones, y sus recursos asociados.

### 3. MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

Un dato de gran importancia a efectos del diseño de una política para la resolución de disputas fuera del ámbito del sector público, deriva de la percepción social respecto de la calidad de la jurisdicción judicial. Cuanto menor es tal percepción, menor es la frecuencia con que se recurre a ella y esta encuentra frecuente explicación en que los tribunales no son percibidos como justos, imparciales y honestos en su actuación, y consistentes en sus decisiones<sup>8</sup>.

En Argentina la situación es muy particular por los elevados niveles de corrupción judicial, a cuyo lado la tradicional ineficiencia del sistema y sus operadores es pálida en comparación, por lo que el Poder Judicial es el órgano estatal con menor imagen positiva. Según publica el diario “Clarín” solo dos de cada diez personas confían en la justicia y solo tres de diez confían en su independencia conforme la consultora “Management & Fit”<sup>9</sup>.

El Índice de Confianza en la Justicia (ICJ) realizado por la Escuela de Derecho de la Universidad Torcuato Di Tella (UTDT) reveló que la imparcialidad de la justicia argentina resultó poco o nada confiable para el 80% de los encuestados, el 77% indicó que la capacidad y eficiencia de la Justicia le merece poca o ninguna confianza y el 79% indicó que confiaba poco o nada en la honestidad del Poder Judicial<sup>10</sup>.

Para el estudio del Observatorio de la Deuda Social Argentina de la Universidad Católica Argentina (UCA), se registró un descenso en el índice de credibilidad del 19,7%, al 11,7%, y el 90% de los argentinos tiene una imagen negativa con datos de 2018<sup>11</sup>.

<sup>7</sup> F. SANTARELLI, “El contrato de Arbitraje en el Código Civil y Comercial”, en *Código Civil y Comercial de la Nación. Contratos en particular. Suplemento Especial*, Buenos Aires, La Ley, abril 2015, p. 504

<sup>8</sup> S. OIGT, “Does Arbitration Blossom when State Courts are Bad?”, *Joint Discussion Paper Series in Economics* by the Universities of Aachen, Gießen, Göttingen, Kassel, Marburg, Siegen, N° 06- 2009; p. 3, disponible en: [http://www.uni-marburg.de/fb02/makro/forschung/magkspapers/index\\_html%28magks%29](http://www.uni-marburg.de/fb02/makro/forschung/magkspapers/index_html%28magks%29).

<sup>9</sup> Disponible en: <https://myfconsultora.com.ar/opinion/>

<sup>10</sup> Disponible en: [https://www.utdt.edu/ver\\_contenido.php?id\\_contenido=1452&id\\_item\\_menu=1592](https://www.utdt.edu/ver_contenido.php?id_contenido=1452&id_item_menu=1592)

<sup>11</sup> Disponible en: <http://www.derecho.uba.ar/derechoaldia/tapa/reforma-del-poder-judicial-desafios-para-la-implementacion-del-sistema-acusatorio/+8142>

Las causas por hechos de corrupción duran mas de 20 años en trámite por la venalidad judicial existente, según informa la Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia (ACIJ)<sup>12</sup>. La jornada laboral “formal” es de seis horas y las vacaciones del Poder Judicial son las más largas en el empleo publico estatal: 45 días.

Según el último informe del año 2021 del Mecanismo de Seguimiento de la Implementación de la Convención Interamericana contra la Corrupción (MESICIC) de la Organización de Estados Americanos (OEA), durante el período 2009-2016, de los 600 casos de enriquecimiento ilícito de funcionarios públicos se registra solo una condena<sup>13</sup>.

Esas son algunas de las causas por las que estas nuevas tecnologías son bienvenidas en el sistema procesal argentino, un país al margen de la ley según refirió Carlos Nino tres décadas atrás, cuya situación a la luz de las estadísticas referidas, se agravó sobremanera<sup>14</sup>.

Con motivo de la virtualidad impulsada por el Covid-19, el Poder Judicial argentino, escindido de la comunidad de profesionales y de técnicos, desarrolló un sistema de autogestión sin real monitoreo de la estabilidad del mismo, trabajando con normas de inferior jerarquía para garantizar el cumplimiento de garantías constitucionales, reemplazando al Poder Legislativo, para quien tampoco el Servicio de Justicia fue esencial durante el prolongado *lockdown* argentino. Se dejó librada así, al designio de las facultades de Superintendencia, la aplicación de la normativa emanada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, que reguló mediante el dictado de diversas acordadas la implementación de medios tecnológicos en el proceso judicial.

Entre ellas podemos encontrar: acordada 31/2011 – obligatoriedad de constituir domicilio electrónico –, acordada 14/2013 – obligatoriedad del uso del sistema electrónico de gestión judicial –, acordada 38/2013 – extensión del sistema de notificación electrónica a todo el Poder Judicial de la Nación –, acordada 11/2014 – que dispone que se adjunten copias digitales a todos los escritos presentados por las partes –, y acordada 3/2015 – obligatoriedad de la notificación electrónica, copias digitales de las presentaciones, eximición de presentación de escritos de mero trámite en soporte papel, libro de notas digital – Recién el 22/5/2020, mediante la acordada 15/2020 se ordenó que los oficios a organismos públicos o privados que se librasen de manera reiterada y habitual, se tramitarían únicamente en forma digital a través del “Diligenciamiento Electrónico de Oficios con Entidades Externas al Poder Judicial” (DEOX).

Como no hay un real monitoreo de la estabilidad del sistema, se han puesto en crisis de esta manera los derechos de los justiciables, el resguardo de los datos y la intangibilidad de las transacciones realizadas con el sistema de gestión judicial así habilitado.

Mediante su actuación durante la crisis del Covid-19, el Poder Judicial ha demostrado que es un organismo de autogestión, que se auto capacita a sí mismo y se actualiza *per se*, con la referencia de sus propios integrantes totalmente escindido, como anticipamos, de la comunidad de profesionales. Esta brecha de la autogestión perjudica notablemente el acceso a justicia de los ciudadanos y especialmente de personas vulnerables, como exigen, *videlicet*, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) y Reglas de Brasilia, cercenando de esta manera sus derechos y garantías constitucionales.

### 3.1 Propuesta de modernización mediante la resolución de disputas en línea

Esta virtualidad, resultado de la pandemia implicó en Argentina repetir el formato presencial pero a través de plataformas digitales, siendo Zoom la mas usada tanto para mediaciones como conciliaciones prejudiciales y también para las instancias procesales ante el ámbito jurisdiccional aunque algunos fueros judiciales adoptaron otras plataformas un poco mas profesionales y vinculadas con la actividad.

En este sentido, un sistema informático no debe emular la realidad, sino mejorarla; existe la idea que los sistemas informáticos agilizan los tiempos, pero esa idea se perfecciona en la realidad cuando existe la capacitación, la formación y la mejora continua.

La modernización de los métodos alternativos para la resolución de disputas adquirió significativo impulso en el ámbito internacional desde mediados de la década de 1990, cuando cuatro organizaciones sin fines de lucro introdujeron el concepto y el experimento básico de la resolución de disputas en línea -*Online Dispute Resolution (ODR)*. Son ellas: *Virtual Magistrate*, de la Universidad Villanova, *Online Ombuds Office* de la Universidad de Massachusetts, *Online Mediation Project* de la Universidad de Maryland, y *CyberTribunal Project* de la Universidad de Montreal, Canadá<sup>15</sup>.

<sup>12</sup> Disponible en: <https://acij.org.ar/la-lucha-contra-la-corrupcion-en-veinte-anos-solo-cinco-condenas-firmes/>

<sup>13</sup> Disponible en: <https://foresjusticia.org/2021/06/03/un-pais-en-estado-de-sospecha-la-argentina-y-la-corrupcion-2009-2021/>

<sup>14</sup> C. NINO, *Un país al margen de la ley*. Emecé Editores, Buenos Aires, 1992.

<sup>15</sup> F. WANG, *Internet Jurisdiction and Choice of Law. Legal Practices in the EU, US and China*, Cambridge University Press, Kindle Edition, New York, United States of America, 2010, p. 144.

Mediante los mecanismos de resolución de disputas en línea se pretende proporcionar resoluciones de disputas más eficientes y flexibles, utilizando Internet para facilitar una plataforma a tales efectos<sup>16</sup>. Es entonces posible recurrir a diferentes métodos alternativos, que comprenden la autocomposición -negociación, mediación, conciliación, facilitación- y la heterocomposición -arbitraje. Se amplía y diversifica así el acceso a justicia, a la vez que aumenta la velocidad y la eficacia de los procedimientos y se reducen los costos. Desde una acepción amplia del *Online Dispute Resolution (ODR)*, puede considerarse que este no consiste únicamente en una extensión de la resolución de disputas sino en una aplicación de la litigación en cibertribunales, aun cuando esta no sea todavía tan común<sup>17</sup>.

Si bien la resolución de disputas en línea puede ser utilizada en disputas civiles y comerciales, daños, familia, negocios, etc., las disputas originadas en transacciones electrónicas o relacionadas con Internet son las más frecuentes y adecuadas para su uso, *v.g.*, casos que involucran compras en línea -reclamos de menor cuantía- y dominios -identidad virtual del proveedor y sus productos-<sup>18</sup>.

La deslocalización de los servicios de la justicia derivada de la pandemia, debe ser acompañada del diseño de una política judicial en cuyo marco se ofrezca el acceso a estas vías remotas para una diversidad de casos muchísimo mayor.

### 3.2 Compromisos internacionales asumidos por Argentina en materia de modernización

Con vistas al diseño e implementación de las políticas de modernización judicial a partir de la pandemia, resulta de especial utilidad tener presente lo expresado en tres instrumentos internacionales concebidos en el ámbito de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que Argentina aprobó en abril de 1986 por ley 23.313: el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC)<sup>19</sup>, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

Todos fueron ratificados el 8 de agosto de 1986, (con reservas) y adquieren jerarquía constitucional a partir de su inclusión en el artículo 75 inciso 22 de la Constitución Nacional, incorporado en 1994.

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), en tanto consagra (art. 2, inc.1), el compromiso de los estados para adoptar medidas, tanto por separado como mediante la asistencia y la cooperación internacionales, especialmente económicas y técnicas, hasta el máximo de los recursos de que disponga, para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos en él reconocidos.

Establece además (art. 3) el compromiso de los estados de asegurar a los hombres y a las mujeres igual título a gozar de todos los derechos económicos, sociales y culturales enunciados; pero también prevé (art. 2, inc. 3) que los países en desarrollo, teniendo debidamente en cuenta los derechos humanos y su economía nacional, podrán determinar en qué medida garantizarán los derechos económicos reconocidos a personas que no sean nacionales suyos.

Ante las devastadoras consecuencias sociales y económicas de la parálisis provocada por la pandemia, es esencial que las políticas públicas y la cooperación aseguren el ejercicio de los derechos y el acceso a justicia mediante servicios de calidad, a partir de la eficiente administración de los recursos disponibles. Esto, teniendo presente que si el resultado eficiente se alcanza son liberados recursos para aplicarlos a la creación de más bienes públicos, lo que permite el acceso a estos por un mayor número de personas.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) tienen gran importancia para lograrlo<sup>20</sup>, y las propuestas y cursos de acción se sustentan en su uso intensivo, el diálogo, la participación, la cooperación y la educación permanente.

## 4. DE LA LEY DE FIRMA DIGITAL HACIA LA JUSTICIA DIGITAL

### 4.1 Antecedentes

---

<sup>16</sup> T. HOEREN, "Electronic Commerce and Law – Some Fragmentary Thoughts on the Future of Internet Regulation from a German Perspective", en J. BASEDOW, and T. KONO, (Editors), *Legal Aspects of Globalization. Conflicts of Laws, Internet, Capital Markets and Insolvency in a Global Economy*, Kluwer Law International, The Hague-London-Boston, 2000, p. 43.

<sup>17</sup> Idem

<sup>18</sup> L. PALMA, Investigación Post-Doctoral "Eficiencia en el Derecho Internacional Privado, Virtualidad y Acceso a Justicia", Programa Post-Doctoral en Principios Fundamentales y Derechos Humanos, Director: P. BANCHIO, (2020-2021), Buenos Aires, Argentina.

<sup>19</sup> ONU, *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*; Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, Secretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural, primera edición, Buenos Aires, 2016; disponible en: [https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/derechoshumanos\\_publicaciones\\_colecciondebolsillo\\_07\\_derechos\\_economicos\\_sociales\\_culturales.pdf](https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/derechoshumanos_publicaciones_colecciondebolsillo_07_derechos_economicos_sociales_culturales.pdf); y Organización de las Naciones Unidas (ONU), *Objetivos de Desarrollo Sostenible*; disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>

<sup>20</sup> L. PALMA, "Eficiencia en el Derecho Internacional Privado y la Jurisdicción. Análisis y Perspectivas", *Diario La Ley*, Año LXXXII, N° 204, Tomo La Ley 2018-E, 30 de octubre de 2018, p. 1.

En el año 2001, tal como indicáramos al inicio en el apartado 2, fue promulgada en Argentina la ley 25.506, llamada de "firma digital" que, se convertía así, en uno de los países pioneros en Latinoamérica en sancionar una norma que regulaba la herramienta tecnológica y le otorgaba el mismo valor jurídico y probatorio que hasta entonces solo era propio de la firma ológrafa.

La firma digital implicó un cambio en los conceptos y la apertura a nuevas formas de interactuar en un mundo globalizado. La concientización es un aspecto fundamental en todo proceso de cambios y sobre todo, si se trata de incorporación de nuevas tecnologías, sea quien sea el usuario final de la misma. Es importante destacar que la utilización de esta solución criptográfica es sumamente sencilla y con motivo de la virtualidad impuesta por la situación del Covid-19 significó un gran cambio de la "cultura papel" y su utilización se convirtió en moneda corriente en gran cantidad de actos administrativos y procesales.

La modernización de los sistemas judiciales se ha visto inusitadamente potenciada desde la crisis de la pandemia ya que en la vida cotidiana las interacciones remotas aumentaron incesantemente, lo que hizo imperioso incorporar cada vez más la firma digital para facilitar el acceso a la justicia, ampliar y mejorar sus servicios.

La ley 25.506, con su posterior decreto reglamentario 2.628/2002, además de regular derechos y obligaciones, permitió estructurar y organizar el desenvolvimiento y desarrollo de estas nuevas tecnologías en Argentina, ya que no sustituyó las formas tradicionales sino que; por el contrario, respetando a los medios documentales existentes, le agregó al documento escrito, el documento digital y a ambos la firma electrónica y la firma digital<sup>21</sup>.

La ley del año 2001 está conformada por once capítulos y cincuenta y tres artículos. Regula, todo lo referido a firma digital y documento digital, brindando definiciones específicas con el fin de dar un mayor entendimiento a esta forma de interactuar humana, permitiendo llegar a la comunidad en general con conceptos claros.

El primer capítulo es el que brinda las principales definiciones, así, en el artículo 2º define firma digital, en el artículo 5º define firma electrónica, y, en el artículo 6º define documento digital. Se regula, en este capítulo, la validez de la firma digital, autoría, integridad y conservación del documento digital y se fijan las exclusiones a la que está sometida la ley, conforme resumiremos seguidamente.

#### **4.1.1 Concepto**

El art. 2 de la ley 25.506 dice que "se entiende por firma digital al resultado que aplica a un documento digital un procedimiento matemático, que requiere información de exclusivo conocimiento del firmante, encontrándose ésta bajo su absoluto control.

La firma digital debe ser susceptible de verificación por terceras partes, tal que dicha verificación simultáneamente permita identificar al firmante y detectar cualquier alteración del documento digital posterior a su firma. Los procedimientos de firma y verificación a ser utilizados para tales fines serán determinados por la Autoridad de Aplicación, en consonancia con estándares tecnológicos internacionales vigentes.

#### **4.1.2 Caracteres**

La firma digital es una herramienta tecnológica que se obtiene por medio de un procedimiento matemático y se aplica a los documentos electrónicos.

Un documento firmado digitalmente posee la misma validez jurídica que un documento en papel firmado de puño y letra garantizando de esta manera que no pueda ser objeto de repudio<sup>22</sup>.

#### **4.1.3 Diferencias con la firma electrónica**

Según la ley 25.506, "se entiende por firma electrónica al conjunto de datos electrónicos integrados, ligados o asociados de manera lógica a otros datos electrónicos, utilizado por el signatario como su medio de identificación, que carezca de alguno de los requisitos legales para ser considerada firma digital"

La firma digital es una especie de firma electrónica, pero ambas son diferentes porque, en conceptos de la norma legal, la primera posee más requisitos que la segunda y, en relación a la prueba de haber firmado se invierten los papeles: en la electrónica, negada la firma, debe probar el firmante; en cambio, en la firma digital, quien debe probar es el destinatario.

#### **4.1.4 Valor Probatorio**

---

<sup>21</sup> P. BANCHIO, "Firma digital y documento digital. Nuevas categorías y conceptos incorporados a nuestro ordenamiento interno por la ley 25.506", en *Doctrina Jurídica*, Año VI, número 14, Buenos Aires, 2015, disponible en:

<https://revistadoctrinajuridica.files.wordpress.com/2019/04/doctrina-juridica-noviembre-2015-numero-14.pdf>

<sup>22</sup> Idem

La firma digital es una solución tecnológica que permite autenticar el origen y verificar la integridad del contenido de un mensaje.

Tal como apuntara en el párrafo anterior, la firma digital goza de una presunción *iuris tantum* en su favor, esto es que el documento no ha sido alterado y que pertenece a su autor, asimismo si un documento fuera firmado digitalmente, su autor no podría desconocerlo.

La ley 25.506 en el artículo 9 dice que "una firma digital es válida si cumple con los siguientes requisitos: a) haber sido creada durante el periodo de vigencia del certificado digital válido del firmante; b) Ser debidamente verificada por la referencia a los datos de verificación de firma digital indicados en dicho certificado según el procedimiento de verificación correspondiente; y c) que dicho certificado haya sido emitido o reconocido, según el artículo 16 de la presente, por un certificador licenciado".

La ley argentina fija así, que no sólo tiene que haber un certificado digital, sino que éste debe estar vigente al momento de haberse estampado la firma.

El artículo siguiente, en el inciso c) remite al artículo 16, que establece que el certificado digital debe haber sido emitido o reconocido por un certificador licenciado, conforme fuera regulado posteriormente por el decreto 561/2016 (Sistema de gestión documental electrónica), decreto 892/2017 (Plataforma de firma digital remota) y resolución MM 399E/2016 (Políticas únicas de licenciamiento y certificación).

Al terminar esta disposición se consigna que una autoridad de aplicación regulará todo lo referido a cuestiones tecnológicas. Esto nos está introduciendo en el tema de la infraestructura: no puede haber firma digital sin un certificado digital y éste sólo puede ser válido si ha intervenido un "certificador licenciado", y los procedimientos sólo podrán ser los determinados por la autoridad de aplicación. Todo ello es lo que se conoce como la infraestructura de firma digital.

#### **4.1.5 Actos excluidos de firma digital**

Éstos están enumerados en el artículo 4° de la ley de firma digital, la que expresamente dice que las disposiciones de la ley no serán aplicables:

- a) A las disposiciones por causa de muerte;
- b) A los actos jurídicos del derecho de familia;
- c) A los actos personalísimos en general;
- d) A los actos que deban ser instrumentados bajo exigencias o formalidades incompatibles con la utilización de la firma digital, ya sea como consecuencia de disposiciones legales o acuerdo de partes.

#### **4.2 Documento digital. Conservación**

La ley 25.506, nos dice que documento digital "es aquel que contiene información codificada" . Respecto de su conservación el artículo 12 señala que "la exigencia legal de conservar documentos, registros o datos, también queda satisfecha con la conservación de los correspondientes documentos digitales firmados digitalmente, según los procedimientos que determine la reglamentación, siempre que sean accesibles para su posterior consulta y permitan determinar fehacientemente el origen, destino, fecha y hora de su generación, envío y recepción".

##### **4.2.1 Certificados digitales**

Se entiende por certificado digital al documento digital firmado digitalmente por un certificador, que vincula los datos de verificación de firma a su titular.

La ley argentina define a los certificados digitales como "documentos digitales que dan fe de la vinculación entre una clave pública y un individuo o entidad", garantizando de éste modo que "un mensaje emitido ha sido enviado por el titular del certificado y no ha sufrido ninguna alteración"<sup>23</sup>.

"Para ser válidos deben:

- a) Ser emitidos por un certificador licenciado por el ente licenciante;
- b) Responder a formatos estándares reconocidos internacionalmente, fijados por la autoridad de aplicación, y contener, como mínimo, los datos que permitan:
  1. Identificar indubitablemente a su titular y al certificador licenciado que lo emitió, indicando su período de vigencia y los datos que permitan su identificación única;
  2. Ser susceptible de verificación respecto de su estado de revocación;
  3. Diferenciar claramente la información verificada de la no verificada incluidas en el certificado;
  4. Contemplar la información necesaria para la verificación de la firma;
  5. Identificar la política de certificación bajo la cual fue emitido".

El certificado digital es válido únicamente dentro del período de vigencia. Tanto la fecha de inicio como

---

<sup>23</sup> Idem

la de vencimiento deben, ambas, estar indicadas en el certificado digital, o su revocación si fuere revocado.

## 5. NUEVOS MODELOS Y SOLUCIONES PARA ANTIGUOS PROBLEMAS

### 5.1 Importancia de los datos

Es creciente el reconocimiento de la trascendencia de la información para concebir procesos de resolución de controversias más eficaces: así fueron creados en Estados Unidos modelos como los tribunales de resolución de problemas (*problem-solving courts*), que utilizan datos para generar soluciones eficaces a problemas sociales persistentes<sup>24</sup>. Entre ellos, son de gran valor las experiencias con los tribunales comunitarios, de drogas, paternidad, salud mental, trata de personas, personas sin hogar, ausencia escolar, veteranos, etc.<sup>25</sup>

### 5.2 Deslocalización

La crisis provocada por el Covid-19 puso de relieve el cambio de paradigma que el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) conduce a generar en el sistema judicial<sup>26</sup>. Es imprescindible que los servicios se presten cada vez más de manera remota, mediante sitios web para el acceso a la información y la realización de presentaciones, aplicaciones de videoconferencia, grabación digital, mensajería instantánea, etc. Así, se supera la identificación de la jurisdicción con el espacio físico, y ante el interrogante sobre si el tribunal es un lugar o un servicio<sup>27</sup>, lo segundo puede responderse con creciente naturalidad.

### 5.3 Justicia digital y derechos

Si bien existe la esperanza de que los procesos en línea aumenten el acceso a la justicia para muchas personas, surge la preocupación de que otras puedan ser excluidas digitalmente.

Frente a ello es esencial, como se expresa en la investigación de Palma<sup>28</sup>, que seguimos, que los jueces aseguren el tratamiento igualitario de las partes, de manera que ninguna se encuentre en desventaja por no contar con acceso a los recursos tecnológicos. Debe respetarse la paridad en las audiencias remotas<sup>29</sup> considerando los derechos de las partes, los requisitos de un juicio justo y la privacidad de la comunicación entre los clientes y sus abogados. Y es necesario dar especial atención a las personas vulnerables, se trate de víctimas, testigos o acusados. Todo, considerando que la utilización óptima de los recursos tiene un apoyo indispensable en la capacitación en línea de los usuarios, y las autoridades deben proporcionar la asistencia necesaria para que así sea<sup>30</sup>.

### 5.4 Nuevos diseños

---

<sup>24</sup> L. PALMA, Investigación Post-Doctoral "Eficiencia en el Derecho Internacional Privado, Virtualidad y Acceso a Justicia", Programa Post-Doctoral en Principios Fundamentales y Derechos Humanos, Director: P. BANCHIO, (2020-2021), Buenos Aires, Argentina.

<sup>25</sup> National Center for State Courts (NCSC), "Tracking problem-solving issues across the country"; disponible en línea: <https://www.ncsc.org/topics/alternative-dockets/problem-solving-courts/home#:~:text=Problem%2Dsolving%20courts%20are%20specialized,contributing%20to%20certain%20criminal%20offenses>.

<sup>26</sup> La crisis del Covid-19 ha tenido un impacto sustancial en el funcionamiento de los sistemas de justicia. Muchos procedimientos transfronterizos y nacionales debieron ser suspendidos, privando en muchos casos a ciudadanos y empresas del acceso efectivo a la justicia. Este acceso en tiempos de crisis es fundamental para millones de personas y empresas afectadas por la justicia civil, en particular los más vulnerables. La digitalización se identificó como una herramienta para abordar algunos de los problemas resultantes, en particular para evitar dificultades similares en el futuro y eliminar el retraso causado por la crisis. "Digitalization of justice in the European Union", *Communication from the Commission to the European Parliament and the Council on the Digitalization of justice in the European Union*, July 30, 2020; disponible en: [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12547-Digitalizacion-de-la-justicia-en-la-UE\\_es](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12547-Digitalizacion-de-la-justicia-en-la-UE_es).

<sup>27</sup> L. PALMA, Investigación Post-Doctoral "Eficiencia en el Derecho Internacional Privado, Virtualidad y Acceso a Justicia", Programa Post-Doctoral en Principios Fundamentales y Derechos Humanos, Director: P. BANCHIO, (2020-2021), Buenos Aires, Argentina.

<sup>28</sup> Idem

<sup>29</sup> Joe Tomlinson advierte la existencia de un desafío para el diseño de la justicia digital, en cuanto a la forma en que las audiencias virtuales pueden ser efectivas en tribunales que tienen una función importante de investigación. Es necesario desarrollar plataformas donde las pruebas se puedan presentar de manera efectiva para que los jueces puedan confiar. J. TOMLINSON, *Justice in the Digital State. Assessing the next revolution in administrative justice*, Policy Press Shorts Policy & Practice, Great Britain, 2019, pp. 56-57.

<sup>30</sup> En el mismo sentido, EUROPEAN COMMISSION FOR THE EFFICIENCY OF JUSTICE (CEPEJ) (2020), "CEPEJ Declaration. Lessons Learnt and Challenges faced by the Judiciary during and after the Covid-19 Pandemic"; disponible en: <https://www.coe.int/en/web/cepej/impact-and-lessons-of-the-health-crisis-on-the-efficiency-of-justice-and-the-functioning-of-judicial-systems>; p. 3.

Para mejorar los servicios remotos mediante diseños atractivos y fáciles de usar, es imprescindible dar plena cabida al pensamiento de diseño (*design thinking*): según se explica<sup>31</sup>, mediante el mismo se desarrollan sistemas que pueden guiar a los usuarios, simplificar los procedimientos, descomponer los procesos en partes e ir más allá del uso del texto para interactuar, utilizando animaciones, dibujos, videos, diagramas de flujo y otras guías visuales.

Es también deseable que las aplicaciones públicas incorporen funcionalidades como la técnica de "alerta" para enviar mensajes automáticos a las personas a fin de llamar su atención sobre nuevas leyes o problemas comunes para los cuales existen recursos legales. Probablemente las alertas legales futuras se basen en sistemas de aprendizaje automático, que anticipen cuándo las personas tengan problemas legales próximos, y les notifiquen cuándo la ley podría brindarles algún beneficio o ventaja<sup>32</sup>.

## 5.5 Inteligencia artificial

En este ámbito es habitual el procesamiento de grandes volúmenes de información (*big data*) y el desarrollo de procesos de aprendizaje de máquinas (*machine learning*) para formular predicciones. Mediante la analítica predictiva (*predictive analytics*) se utilizan árboles de decisión para una enorme variedad de asuntos (legales, gubernamentales, industriales, médicos, *ex multis*). La especialidad de cada árbol está determinada por los datos sobre los que "crece"<sup>33</sup>.

Investigadores y tecnólogos de inteligencia artificial y derecho aplican técnicas de control de calidad, y minería de argumentos a los procesos de resolución de problemas en el ámbito legal. Aprecian así la posibilidad de modelar el razonamiento jurídico, la argumentación y la predicción de integrar técnicas desarrolladas a través de los años para representar las normas y las decisiones. Las herramientas de inteligencia artificial y derecho ilustran los elementos en los documentos a los cuales deben aplicarse las técnicas de procesamiento de textos, y las tareas legales que luego pueden realizarse.

Así, los sistemas de aprendizaje de máquinas utilizan una variedad de algoritmos que operan en grandes cuerpos de datos legales, y pueden establecer patrones, regularidades y correlaciones que los abogados no están en condiciones de identificar cuando emplean métodos convencionales<sup>34</sup>.

Los algoritmos pueden frenar la discrecionalidad, aumentando la coherencia y reduciendo los sesgos, mejorando así la "justicia" y el "acceso"; pero también pueden operar de manera sesgada y afectar negativamente la realización de la justicia. De ahí la necesidad de monitorear su funcionamiento y los valores que guían su diseño. Además, los datos destinados a la prevención de las controversias deben utilizarse de manera justa, apuntando a problemas relacionados con una variedad de partes interesadas, y respetando la privacidad y las restricciones legales para el uso de la información<sup>35</sup>.

Es previsible que el uso intensivo de estas herramientas en el ámbito de las decisiones judiciales incremente el acceso a la información, y contribuya al logro de una jurisprudencia previsible. A su vez, esto permitirá importantes logros en términos de calidad y eficiencia, al reducir los tiempos para acceder a la información y así facilitar el trabajo de los agentes judiciales y los abogados<sup>36</sup>.

En el campo de las decisiones judiciales automatizadas, son destacables los desarrollos realizados en China a través de tribunales virtuales competentes en operaciones en red, comercio electrónico y propiedad

---

<sup>31</sup> L. PALMA, Investigación Post-Doctoral "Eficiencia en el Derecho Internacional Privado, Virtualidad y Acceso a Justicia", Programa Post-Doctoral en Principios Fundamentales y Derechos Humanos, Director: P. BANCHIO, (2020-2021), Buenos Aires, Argentina.

<sup>32</sup> Idem

<sup>33</sup> E. SIEGE, *Predictive Analytics. The Power to Predict Who Will Click, Buy, Lie, or Die* (2016), Wiley, Kindle Edition, Hoboken, New Jersey, pp. 158-159. En los EE. UU. se creó un árbol de decisión para predecir las opiniones (votos) de la juez asociada de la Corte Suprema de Justicia de los EE. UU. Sandra Day O'Connor. En la investigación "Enfoques en competencia para predecir la toma de decisiones en la Corte Suprema", realizada por Andres D. Martin y cuatro profesores de ciencia política, gobierno y derecho, fue construido un árbol de decisión a partir de cientos de fallos; pudo luego demostrarse que un grupo de árboles de decisión trabajando juntos superaba a los expertos humanos en la predicción de los fallos. Empleando un árbol de decisión para cada juez del tribunal -y otros medios cuando una sentencia fuera unánime-, fue posible anticipar fallos con el 75% de precisión, mientras expertos humanos predijeron el 59%.

<sup>34</sup> L. PALMA, Investigación Post-Doctoral "Eficiencia en el Derecho Internacional Privado, Virtualidad y Acceso a Justicia", Programa Post-Doctoral en Principios Fundamentales y Derechos Humanos, Director: P. BANCHIO, (2020-2021), Buenos Aires, Argentina.

<sup>35</sup> Idem

<sup>36</sup> Se asume que el uso de inteligencia artificial y otras tecnologías reducirá radicalmente el número de abogados y personal empleado en el sector. Se prevé que en las firmas legales de abogados corporativos, los clientes que utilizan soluciones tecnológicas realizarán internamente gran cantidad del asesoramiento legal de rutina, o se subcontratará a proveedores habilitados por la tecnología. Solo en las áreas de derecho de alto valor, más complejas o nuevas será necesaria la participación humana. THE LAW SOCIETY (2021), *Images of the Future Worlds Facing the Legal Profession 2020-2030*, London, United Kingdom, p. 54; disponible en: <https://www.lawsociety.org.uk/topics/research/future-worlds-2050-images-of-the-future-worlds-facing-the-legal-profession-2020-2030#report>.

intelectual<sup>37</sup>, y Estonia<sup>38</sup> respecto de litigios de menor relevancia económica. Palma anticipa que la utilización de la inteligencia artificial en la segunda generación de los tribunales en línea hará posible que los propios sistemas, en lugar de los seres humanos, dicten las directivas y decisiones formales.

## 5.6 Contratos inteligentes

La revolución tecnológica es especialmente apreciable en las relaciones patrimoniales, así como en las vías para la resolución de las disputas. La utilización de la cadena de bloques (*blockchain*) y las aplicaciones de inteligencia artificial conducen a la concreción de avances en los mecanismos para la ejecución contractual, la disminución de los costos y la aceleración de las decisiones; por ejemplo, mediante los contratos inteligentes (*smart contracts*)<sup>39</sup> se simplifican actos y negocios jurídicos (garantías, escrituras, conversión de monedas, etc.), el cumplimiento de prestaciones y la ejecución de sanciones<sup>40</sup>. Paralelamente, la inteligencia artificial investiga y procesa información legal a una velocidad que ninguna persona podría alcanzar<sup>41</sup>.

## 6. ACCESO A LA JUSTICIA PARA LA TUTELA DE LOS DERECHOS

### 6.1 Pérdida de legitimidad del poder judicial agravada por la pandemia

En numerosos países Latinoamericanos, entre ellos Argentina, los cambios propios de la globalización no tuvieron parejo acompañamiento en el acceso a la justicia. Esto potenció la desincronización entre los servicios y la demanda social, que a su vez incidió en la pérdida aun mayor de legitimidad de las organizaciones judiciales frente a la sociedad<sup>42</sup> como reflejan las estadísticas ya enumeradas *supra* en el apartado 3.

A partir de la pandemia, con el aislamiento social forzado por el *lockdown* se generalizaron el teletrabajo, las videoconferencias, las notificaciones por vía electrónica, la digitalización de la gestión procesal y el reemplazo del papel<sup>43</sup>.

En diversos sectores geográficos y poblacionales de América Latina es generalizado el desconocimiento de las personas respecto de sus derechos, deberes y vías para hacerlos respetar o restablecer. Además, escasean los recursos para solventar los servicios legales a amplios sectores de la población con necesidades jurídicas insatisfechas. La crisis derivada del Covid-19 agravó la situación, debido a las prohibiciones o restricciones para concurrir a los centros de acceso a la justicia.

Toda crisis representa una oportunidad para modernizar la infraestructura, ante sus devastadoras consecuencias sociales y económicas: es fundamental que las políticas públicas y la cooperación aseguren el ejercicio de los derechos y el acceso a justicia mediante servicios de calidad, a partir de una eficiente administración: si el resultado óptimo se alcanza se liberan recursos para aplicarlos a la creación de más bienes públicos, y un mayor número de personas puede acceder a ellos, como por ejemplo acceso a información mediante sistemas inteligentes de autoayuda y *chatbots*<sup>44</sup>, que hacen innecesaria la concurrencia a la sede del tribunal o formularios interactivos que permiten crear documentos con la información que el usuario proporciona para su presentación virtual o presencial<sup>45</sup>.

---

<sup>37</sup> China, el monstruo mundial en inteligencia artificial que utiliza cientos de jueces robot", *The Technolawgist*, 13 de diciembre de 2019; disponible en: <https://www.thetechnolawgist.com/2019/12/13/china-el-monstruo-mundial-en-inteligencia-artificial-que-utiliza-cientos-de-jueces-robot>.

<sup>38</sup> "Estonia se prepara para tener "jueces robot" basados en inteligencia artificial", *The Technolawgist*, 12 de junio de 2019; disponible en: <https://www.thetechnolawgist.com/2019/06/12/estonia-se-prepara-para-tener-jueces-robot-basados-en-inteligencia-artificial/>.

<sup>39</sup> P. BANCHIO, "El uso de los contratos inteligentes en el marco del Derecho Empresario" en *Revista de Derecho Empresario*, Año II, número 5, noviembre de 2021; disponible en:

[https://ar.lejister.com/articulos.php?Hash=f2b4a5e939f2f52efcbdcdd51573d966&control\\_news=742b475d15e15b11cb442ba330a9d6f5](https://ar.lejister.com/articulos.php?Hash=f2b4a5e939f2f52efcbdcdd51573d966&control_news=742b475d15e15b11cb442ba330a9d6f5)

<sup>40</sup> El programa del *smart contract* se encuentra encerrado en un código que tiene instrucciones precisas para hacer cumplir las pautas contractuales de hacer o no hacer, pagar o no pagar, dar recibo y eventualmente rescindir un convenio por incumplimiento, si las obligaciones de las partes no fueron satisfechas en el tiempo pactado. P. BANCHIO, "Una introducción liminar al uso del contrato inteligente y los nuevos desafíos del derecho" en *Revista Argentina de Derecho Civil*, Año III, número 12, 2021; disponible en:

<https://www.ijeditores.com/pop.php?option=articulo&Hash=b8b8ef3e0e2a6f0df31ea6edc11f3ba2>

<sup>41</sup> F. AST, "The Future of Justice. How the Blockchain and Artificial Intelligence will Transform the Legal Industry...", July 3, 2018; disponible en: <https://medium.com/kleros/qthe-future-of-justice-a00ed92e04d5>.

<sup>42</sup> L. PALMA, Investigación Post-Doctoral "Eficiencia en el Derecho Internacional Privado, Virtualidad y Acceso a Justicia", Programa Post-Doctoral en Principios Fundamentales y Derechos Humanos, Director: P. BANCHIO, (2020-2021), Buenos Aires, Argentina.

<sup>43</sup> L. PALMA, "Gestión y Tecnología en la Justicia. Cuando la Modernización se hizo viral", Capítulo V de *Justicia y Registros Públicos. La Tecnología al Servicio de la Justicia y la Seguridad Jurídica*, R. BRENNA, (Dir.), M. BAUZÁ REYLLI, (Coord.), Thomson Reuters-La Ley y Fundación Iberoamericana de Asociaciones de Derecho e Informática (FIADI), Buenos Aires, Argentina, octubre de 2020.

<sup>44</sup> En Costa Rica el Poder Judicial ha habilitado PJ-bot, un chatbot que permite evacuar consultas mediante la realización de preguntas, como por ejemplo: ¿Cómo se envía un escrito?, ¿Cómo consultar notificaciones? o la sugerencia de palabras clave, ejemplo: apremio, hoja de delincuencia, demanda; disponible en: <https://pj.poder-judicial.go.cr/index.php/component/sppagebuilder/?view=page&id=4>.

<sup>45</sup> En Puerto Rico funciona el sitio AYUDALEGALPR.ORG, desde el cual es posible acceder y completar documentos interactivos en materias como violencia de género, declaratoria de herederos, desahucio, etc.; disponible en: <https://ayudalegalpr.org/>.

## 6.2 Reglas de Brasilia para el Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad

Aprobadas en la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana (Brasilia, mayo de 2008), su texto fue actualizado en la XIX Cumbre Judicial Iberoamericana (Quito, abril de 2018)<sup>46</sup>. En la Exposición de Motivos se especifican recomendaciones para los órganos públicos y quienes prestan sus servicios en el sistema judicial. Además de referir a la promoción de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia, las Reglas contemplan el trabajo cotidiano de todos los servidores y operadores del sistema judicial y quienes intervienen de una u otra forma en su funcionamiento.

Son destinatarias de este ordenamiento las siguientes personas (R. 24): a) responsables del diseño, implementación y evaluación de políticas públicas dentro del sistema judicial; b) integrantes de la judicatura, fiscalías, defensorías públicas, procuradurías y personal que trabaja en el sistema de justicia; c) profesionales en abogacía y derecho, sus colegios y agrupaciones; d) quienes se desempeñan en instituciones de Ombudsman; e) policías y servicios penitenciarios; f) poderes públicos competentes, operadores del sistema judicial y quienes intervienen de una u otra forma en su funcionamiento.

Se promoverán las condiciones necesarias para que la tutela judicial de los derechos sea efectiva, adoptando las medidas que mejor se adapten a cada condición de vulnerabilidad (R. 25).

Se revisarán las reglas de procedimiento para facilitar el acceso a la justicia de las personas contempladas, adoptando medidas de organización y gestión judicial que contribuyan a que así sea (R. 33). A este respecto, prevé la necesidad de agilizar y priorizar la tramitación de las causas, su resolución judicial y celera ejecución (R. 38). También establece el uso de mecanismos de coordinación para gestionar las interdependencias de las actuaciones de órganos y entidades, públicas o privadas, que forman parte o participan en el sistema de justicia (R. 39).

Con el objetivo de elevar la calidad de la atención de las personas en condición de vulnerabilidad, determina: la adopción por los poderes públicos competentes de medidas para la especialización de los agentes y quienes intervienen, y la atribución de los casos a órganos especializados en las materias en que ello sea requerido (R. 40); la constitución y actuación de equipos multidisciplinarios, y la elaboración de protocolos de actuación conjunta (R. 41); el acercamiento de los servicios a grupos que, debido a las circunstancias propias de su situación de vulnerabilidad, se encuentran en lugares lejanos o con especiales dificultades de comunicación (R. 42).

A efectos de ampliar y diversificar el acceso a la justicia, contempla el impulso de los medios alternativos de resolución de conflictos antes del inicio del proceso y durante su tramitación (R. 43); también, la capacitación integral y sensibilización de mediadores, árbitros, facilitadores judiciales comunitarios y otras personas intervinientes en la resolución del conflicto (R. 44). La formación debe incluir los derechos humanos, el género, la diversidad y la interculturalidad.

La eficacia del ordenamiento es vinculada a la colaboración entre los destinatarios. Quienes impulsen las políticas públicas deben identificar a los órganos y entidades correspondientes, recabar su participación y mantener su colaboración (R. 85). Para el cumplimiento de la normativa prevé la implementación de un foro permanente (R. 86). Además, enfatiza la necesidad de que el poder judicial colabore con los otros órganos del poder público para mejorar el acceso a la justicia, a través de estrategias de cooperación interinstitucional (R. 87).

Con la finalidad de aumentar las bases de consenso, cada país fomentará la participación de las organizaciones de la sociedad civil, dada su relevancia para la cohesión social, como su relación con los grupos de personas en condiciones de vulnerabilidad (R. 89).

Con el propósito de fortalecer la cooperación internacional, promueve la creación de espacios para intercambiar experiencias y fijar buenas prácticas (R. 90). También insta a las organizaciones internacionales y agencias de cooperación para que continúen proporcionando asistencia técnica y económica en el fortalecimiento y mejora del acceso a la justicia, incorporen el contenido de las Reglas de forma transversal en los programas y proyectos de modernización judicial en que participen, e impulsen y colaboren en el desarrollo de los espacios de participación (R. 91).

El ordenamiento contempla la necesidad de procurar el aprovechamiento del progreso tecnológico para mejorar el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad (R. 95)<sup>47</sup>.

## 6.3 Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH)

---

<sup>46</sup> CUMBRE JUDICIAL IBEROAMERICANA (2018), *Cien Reglas de Brasilia, actualizadas* versión abril 2018, XIX Cumbre Judicial, Asamblea Plenaria, San Francisco de Quito, Ecuador; disponible en: <http://www.cumbrejudicial.org/comision-de-seguimiento-de-las-reglas-de-brasilia/documentos-comision-de-seguimiento-de-las-reglas-de-brasilia/item/817-cien-reglas-de-brasilia-actualizadas-version-abril-2018-xix-cumbre-judicial-asamblea-plenaria-san-francisco-de-quito>.

<sup>47</sup> L. PALMA, Investigación Post-Doctoral "Eficiencia en el Derecho Internacional Privado, Virtualidad y Acceso a Justicia", Programa Post-Doctoral en Principios Fundamentales y Derechos Humanos, Director: P. BANCHIO, (2020-2021), Buenos Aires, Argentina.

La función principal de la Comisión es la de promover la observancia y la defensa de los derechos y sirve como órgano consultivo de la Organización de los Estados Americanos (OEA). Si bien tiene competencias solo políticas, su integración no está dañada, en lo que respecta a Argentina por la participación de personajes de nula estatura moral entre sus miembros que desprestigian a otros cuerpos del organismo multinacional americano.

En lo concerniente al acceso a la justicia y de manera consistente con los lineamientos de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) resultaría de gran valor, medir con periodicidad anual:

1. la cantidad de personas que utilizaron servicios de acceso a la justicia;
2. la cantidad de dispositivos que ofrecen servicios de acceso a la justicia en el territorio<sup>48</sup>.

## 7. A MODO DE EPILOGO

En materia de nuevas formas procesales, como métodos alternativos de resolución de conflictos y tutela de derechos, hay una tradición de varias décadas en el sistema normativo argentino, pero también, enormes fallas, ineficacias y demoras del sistema público de administración de justicia, por lo cual la percepción social respecto de la baja calidad de la jurisdicción ha hecho que con gran frecuencia se recurra a ellos ya que los tribunales no son percibidos como justos, imparciales y honestos en su actuación ni consistentes en sus decisiones.

La crisis provocada por el Covid-19 puso de relieve el cambio de paradigma que el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) condujo a generar en el sistema judicial que no estaba preparado para ello.

Una vez más, la muy deficiente administración pública argentina está dejando pasar la oportunidad ya que la virtualidad, resultado de la pandemia implicó en el país repetir el formato presencial pero a través de plataformas digitales. Sin embargo, un sistema informático no debe emular la realidad, sino mejorarla y si bien existe la idea que los sistemas informáticos agilizan los tiempos, esa idea se perfecciona en la realidad cuando existe la capacitación, la formación y la mejora continua.

Toda crisis representa una oportunidad para modernizar la infraestructura, ante sus devastadoras consecuencias sociales y económicas. Es fundamental que las políticas públicas y la cooperación aseguren el ejercicio de los derechos y el acceso a justicia mediante servicios procesales de calidad, beneficios que serán apreciables por muchísimas más personas mediante el acceso a un sistema procesal con celeridad y eficiencia, con mayor paz social y mejor calidad de vida, que satisfaga el valor absoluto más alto del Derecho, que es precisamente la justicia, deber ser cabal de la disciplina.

---

<sup>48</sup> Idem