

Título de la ponencia: “La transformación digital en la gestión del proceso: oportunidades, riesgos y desafíos”.

Comisión: N°3 de Derecho Procesal Civil. Incidencias de la reforma constitucional en las innovaciones a la justicia civil. Tema: *Innovaciones tecnológicas en el proceso civil: impacto de la tecnología y la inteligencia artificial.*

Autor: Diego Hernán Cazaux

Correo electrónico: diegocazaux@gmail.com

Por la presente me postulo como participante de los concursos para los premios de mejor ponencia (art. 18 del Reglamento General).

Síntesis de la propuesta: Trataré el proceso de transformación digital en la gestión del proceso mediante la implementación de herramientas digitales, la automatización de procesos, el uso de predictivos y el empleo de Inteligencia Artificial. Luego, examinaré oportunidades de mejora a partir de tres variables: eficiencia, transparencia y acceso a la justicia. A su vez, tendré presente los posibles riesgos y desafíos de su implementación. Finalmente, concluiré con la proposición de estrategias de solución y mejora.-

Referencia a conclusiones sobre el tema en anteriores Congresos Nacionales de Derecho Procesal:

“XXXI Congreso Nacional de Derecho Procesal”. Comisión n° 1 “Nuevos sistemas de gestión y desarrollo del proceso”. Gestión de proceso, nuevas tecnologías e IA. Conclusiones: i) Las nuevas tecnologías deben implementarse en los procesos de manera posible teniendo en cuenta la brecha digital, la protección de datos personales, el principio de transparencia y el principio de corrección de sesgos; ii) La implementación de IA y nuevas tecnologías debe hacerse cuidando el debido proceso legal, velando por el acceso a la justicia y teniendo en cuenta la brecha digital; iii) La IA funciona sobre grandes cantidades de datos, pero los mismos deben ser tratados mediante técnicas de gobernanzas. Se sugiere el trabajo respecto de esta técnica porque democratiza el uso de los datos y el consumo de cada área de la justicia, en función al trabajo de los objetivos y necesidades de cada una de ellas.

“La transformación digital en la gestión del proceso: oportunidades, riesgos y desafíos”

Por Diego Hernán Cazaux

Índice: I. Introducción. – II. Un nuevo paradigma: *La justicia digital*. III. *¿Hacia una Justicia inteligente?*. IV. *Oportunidades, riesgos y desafíos de la digitalización*. V. Conclusiones y aportes.

I. Introducción.

La presente ponencia tratará el proceso de transformación digital en la gestión del proceso. Para ello, se comenzará con un diagnóstico sobre el estado de situación actual, a fin de formular propuestas de innovación mediante la incorporación de herramientas digitales, la automatización de procesos, el uso de predictivos y el empleo de Inteligencia Artificial (en adelante IA). Luego, se examinarán oportunidades de mejora a partir de variables como eficiencia, transparencia y acceso a la justicia, teniendo presente los posibles riesgos y desafíos de su implementación. Finalmente, se proponen estrategias de solución y mejora.-

II. Un nuevo paradigma: *La justicia digital*.

La pandemia del COVID19 aceleró la gestión digital del expediente y, como tal, produjo un incipiente desarrollo de un entorno digital en la gestión del proceso, por medio de herramientas de despacho, firma y consulta de actuaciones en línea, o el sistema de notificaciones y presentaciones electrónicas. Así, la noción de “expediente papel” dio paso a un nuevo paradigma, la del “expediente digital”. Ello permite a los usuarios del sistema acceder a la vista de los obrados por medio de una plataforma *on line*, presentar escritos o recurrir resoluciones judiciales.

El ecosistema digital se vale de la implementación de Tecnologías de la información y comunicación (TIC)¹, tales como el software de gestión -Lex100 o Augusta-, los procesadores de textos -como el Word-, el acceso remoto vía VPN (o red privada virtual), entre otros.

¹Ley N°27.078, 18/12/2014, art. 6 inc. “i” las define como el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, como por ejemplo voz, datos, texto, video e imágenes, entre otros.

La ONU ha reconocido que: i) las nuevas tecnologías brindan posibilidades para acelerar el progreso humano y desarrollar las sociedades del conocimiento², ii) promueven el acceso a la información³, iii) tienen el potencial de brindar nuevas soluciones a los problemas de desarrollo⁴, iv) ayudan a desarrollar tecnologías inclusivas que reflejen prioridades y necesidades de las comunidades⁵ y v) contribuyen al desarrollo cultural y lingüístico.

Sin embargo, aun en ese contexto digital existente en nuestro país, existe un reducido nivel confianza en el sistema de justicia. En efecto, la encuesta “Latinobarómetro”⁶, ilustra que hay desconfianza respecto a la imparcialidad judicial. Idéntico resultado arroja la medición de “Satisfacción Política y Opinión Pública”⁷, en cuanto el grado de satisfacción de los justiciables es del 19%, en tanto la insatisfacción asciende al 75%. Tales índices coinciden con la posición que ocupa nuestro país en la dimensión “Estado de derecho”, correspondiente al Índice de Gobernanza Mundial (WGI)⁸ publicado por el Banco Mundial, que mide el nivel de confianza en las normas —y su cumplimiento—, el funcionamiento de los tribunales y otras instituciones del sistema de justicia. Argentina se ubica en el percentil 35, muy por debajo de los países de la región y mejor posicionados —como Chile, Uruguay o Costa Rica—, y también de la media regional. Además, el mal funcionamiento del servicio de justicia es considerado un obstáculo para el desarrollo de actividades económicas, lo que explica que en el Índice de Competitividad Global (GCI), nuestro país ocupa el puesto 118 de un global de 141 países encuestados en el indicador “eficiencia en el marco legal de resolución de disputas” y la posición 107 en la variable “eficiencia del marco legal en la impugnación de resoluciones”⁹.

Sigamos analizando más variables. En torno al desempeño del servicio de justicia, Argentina ocupa el lugar 13° entre 32 países de la región en el factor 7

² Naciones Unidas, Asamblea General, Resolución N°70/1, 21/10/2015, considerando 15.

³ Naciones Unidas, Asamblea General, Resolución N°71/212, 21/12/2016, considerando 1,

⁴ Naciones Unidas, Asamblea General, Resolución N°71/212, 21/12/2016, considerando 1.

⁵ Naciones Unidas, Consejo Económico y Social, Resolución N°2016/6, considerando 31.

⁶ <https://www.latinobarometro.org/lat.jsp?Idioma=724> (última consulta realizada el 29 de julio de 2023).

⁷ <https://images.udes.edu.ar/sites/default/files/2023-04/espob-informe-marzo-2023.pdf>

En sentido coincidente, la consultora “Isonomía” y la Agrupación “Abogados de Pie” informó que en el año 2021 había un 79% de descontento y desconfianza de la ciudadanía argentina en el sistema de justicia, percentil que se incrementó un 6% durante los últimos cinco años (ver resultados en <http://www.isonomia.com.ar/novedades/>).

⁸ <https://info.worldbank.org/governance/wgi/>

⁹ <https://es.weforum.org/reports/global-competitiveness-report-2019>

del “Índice de Estado de Derecho del *World Justice Project* (WJP)”. Este factor mide preferentemente si las personas pueden resolver sus conflictos de manera pacífica y eficaz a través del sistema de justicia, si el proceso es accesible y asequible, si se desarrolla en un plazo razonable y si las decisiones jurisdiccionales se cumplen de manera efectiva. De modo coincidente, nuestro país ocupa el puesto 14° entre 32 países de la región en el factor 8, que evalúa el sistema de justicia penal y considera la eficiencia, la efectividad, la imparcialidad del sistema y el respeto al debido proceso. Al igual que acontece con el fuero civil, se repiten las variables a causa de las demoras y la falta de eficacia de los sistemas de investigación y juzgamiento penal¹⁰.

En conclusión, el escenario descrito denota que pese a la aceleración de la modernización del sistema, aún subsiste la desconfianza y los efectos adversos de la falta de respuesta a las demandas sociales.

Sin perjuicio de que la digitalización de los procesos judiciales permite: i) una mayor eficiencia, rapidez y precisión en la tramitación de los casos, ii) un creciente acceso a la justicia y iii) más transparencia en el sistema¹¹, lo cierto es que, la introducción de soluciones de justicia digital debe concebirse como una reforma comprehensiva, sistémica e integral. En otros términos, es mucho más que la utilización de elementos tecnológicos, ya que se trata de un cambio institucional que debe involucrar reformas organizacionales, culturales y de gestión o prácticas ante las nuevas tecnologías¹².

La tecnología es un elemento más de la transformación digital de la justicia, por lo que se requieren cambios en los modelos organizativos, precisamente, los métodos y procesos que aprovechan las TIC para atender las necesidades de los justiciables de modo transparente y eficiente. Por ello, es necesario consolidar las mejoras introducidas y superar las barreras que obstaculizan un mejor aprovechamiento de la tecnología, tales como: i) tasas de resolución de casos y duración promedio de las causas por debajo de estándares de plazos razonables, ii) ausencia de estadísticas judiciales que midan la calidad del

¹⁰ <https://worldjusticeproject.org/rule-of-law-index/global> En el indicador de demora de la justicia civil, Argentina obtuvo 0,25 puntos sobre 1, es decir, muy por debajo del promedio regional (0,32) y global (0,44). Esta cifra la posiciona en la posición 125 de 140 países evaluados. Asimismo, en la variable “demoras y efectividad de las audiencias penales”, recabó 0,35 puntos, también inferior al promedio regional (0,37) y del promedio global (0,47), ocupando el puesto 112 de 140 países.

¹¹ “Transformación digital en el sistema de justicia”, Oportunidades para una justicia rápida, accesible y transparente”, Fundar, Julio de 2023.

¹² Posadas y Vázquez Jordan, 2019.

servicio de justicia¹³, iii) desigual acceso a la justicia para los sectores sociales más desfavorecidos¹⁴, por citar algunos de ellos.

En síntesis, deviene esencial acelerar los procesos de transformación digital para contribuir al aumento de la eficiencia y la mejora de la prestación del servicio, a partir de la transformación de las prácticas y procesos de gestión, hacia la realización del principio de la tutela judicial efectiva.

De tal modo, la digitalización del servicio de justicia permitirá la simplificación de procesos en la gestión del caso, la vigencia del plazo razonable y de acceso a la justicia. Asimismo, contribuirá a la elaboración de estadísticas que sirvan para medir el servicio y mejorarlo.

III. ¿Hacia una Justicia inteligente? IA y Chat GPT.

El Banco Interamericano de Desarrollo propone una guía de transformación digital¹⁵. Se identifican cuatro niveles para la digitalización de una institución pública, como lo es el servicio de justicia de un Estado: electrónica, interoperabilidad, automatizada y proactiva. La justicia electrónica implica una réplica de los procesos en papel llevada al plano digital, en tanto el resto, consiste en el aprovechamiento de la inteligencia, interconexión y automatización que las TIC ofrecen. Mientras el servicio de justicia se encuentra en la actualidad en el primer nivel, es posible preguntarse si es

¹³ Las estadísticas disponibles están incompletas o desactualizadas, lo que dificulta en rigor la evaluación del funcionamiento de los tribunales y el entendimiento, por parte de la ciudadanía y las partes interesadas, sobre cómo se toman las decisiones y el plazo para dictarlas. Por ejemplo, la “Oficina de Estadísticas del Poder Judicial de la Nación” es el órgano encargado de recabar y publicar estadísticas referentes al trámite de expedientes de cada jurisdicción federal. Hasta el año 2013, la Oficina publicaba datos sobre expedientes existentes -ingresados, resueltos o salidos, recurridos y en trámite de cada jurisdicción-. No obstante, a partir del año 2014, dejaron de publicarse datos sobre variables como la carga de trabajo o tasas de productividad de los tribunales y la correspondiente a algunos fueros. En lugar de extraer la información directamente del sistema de gestión de expedientes *Lex100*, la Oficina recopila datos a través de planillas enviadas por los tribunales. Esto generó inconsistencias en la información y falta de uniformidad en los datos; además de que algunos juzgados dejaron de enviar planillas, mientras otros continuaban haciéndolo. A modo de complemento, La Corte Suprema de Justicia de la Nación publica sus propias estadísticas en su sitio de transparencia, así como también, existen algunas bases de datos del Poder Judicial de acceso público, como las del Centro de Información Judicial (CIJ), y los sistemas de consulta de expedientes. Por su parte, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación posee el “Portal de Datos Abiertos de la Justicia Argentina”, que contiene 63 *datasets* (conjunto de datos) provistos por 24 organizaciones, aunque la información sobre cantidad de causas o tiempos de duración se limitan a un reducido número de provincias y no alcanza a la justicia nacional y federal.

¹⁴ Según el informe “Latinobarómetro” (2020) el acceso a la justicia en nuestro país es desigualitario. El 49,9% de las personas encuestadas considera que el acceso a la justicia es muy injusto y el 38,1% lo califica como injusto. La suma total arroja un 88%, cifra superior al promedio regional (34,4%). Además, tal como lo estipula el “Acuerdo por el acceso a la justicia” (ver en <https://porelaccessoalajusticia.org/acuerdo/>), la falta de acceso a la justicia se acentúa en los sectores desaventajados de la sociedad, por cuanto las instituciones judiciales resultan inaccesibles, están lejanas territorialmente y les implican costos que restringen el inicio o el sostenimiento de un proceso.

¹⁵ Disponible en <https://publications.iadb.org/es/guia-de-transformacion-digital-del-gobierno>

factible que aproveche la disponibilidad de datos para producir mejores resultados en menor tiempo a partir del uso de tecnologías disruptivas y emergentes, como la inteligencia artificial (IA), para convertirse en un servicio de gestión inteligente.

Aunque sorprenda, de modo cotidiano, acudimos a la IA, ya sea al usar el servicio de correo electrónico (*email*), pues la mayoría de las plataformas, como *Google*, *Yahoo*, *Outlook*, se valen de la IA para la identificación de los correos no deseados (o *spam*), de aquellos que se agrupan en la bandeja de entrada, o para clasificar los correos en categorías (“notificaciones”, “prioritarios”, “promociones”, “social”), como el que ofrece *Gmail*. Otro caso, es el de “*Siri*”, o “*Alexa*”, que reconocen la voz del usuario y permiten realizar búsquedas o formular consejos de actividades para realizar en la zona donde reside, entre otras opciones.

La IA puede definirse como la ciencia que, a través de la utilización de algoritmos, es capaz de lograr objetivos complejos¹⁶. Es el aprendizaje de una máquina de determinadas funciones u operaciones que se consideran exclusivamente humanas¹⁷. En síntesis, consiste en la posibilidad que las máquinas piensen o imiten el pensamiento humano, a fin de aprender y utilizar las generalizaciones que las personas usamos para tomar decisiones habitualmente.

Ahora bien, ¿cómo es posible que una máquina imite el razonamiento humano?. La respuesta, la encontramos en los algoritmos, que son la serie de pasos que se requieren llevar a cabo para la resolución de un problema en particular o para lograr un resultado definido. Por ende, algoritmos e IA no son lo mismo, pues los primeros son la estructura procedimental o conjunto de instrucciones o reglas, o lo que es lo mismo, una serie metódica de pasos que

¹⁶ Tegmark, Max, “Inteligencia Artificial, IBM, <https://youtube.com/watch?v=5rvZBsue-Moc>

¹⁷ NACIONES UNIDAS, La Resolución N°73/348, 29/08/2018, considerando 3. Por su parte, la Comisión Europea denomina a la IA como “los sistemas que muestran un comportamiento inteligente mediante el análisis de su entorno y la adopción de medidas, con cierto grado de autonomía, para lograr objetivos específicos. Los sistemas basados en IA pueden basarse puramente en software y actuar en el mundo virtual (p. ej., asistentes de voz, software de análisis de imágenes, motores de búsqueda, sistemas de reconocimiento de voz y rostro) o la IA puede integrarse en dispositivos de hardware (p. ej., robots avanzados, automóviles autónomos, drones o aplicaciones de Internet de las Cosas)”, COMISIÒN EUROPEA, Reloj AI. Panorama europeo sobre el uso de la Inteligencia Artificial por parte del Sector Público, 2022.

debe ejecutar una máquina para obtener una respuesta concreta: que puede consistir en hacer cálculos, resolver problemas y tomar decisiones¹⁸.

Esta tecnología consiste en la automatización de comportamientos inteligentes, como pensar, almacenar datos, planificar, tomar decisiones, aprehender, comunicar e incluso crear. Abarca distintas áreas de conocimiento: informática cognitiva, aprendizaje humano, la inteligencia aumentada y la robótica¹⁹.

El empleo de la tecnología digital en la gestión del proceso cuenta ya con una arraigada experiencia. No solo a partir de la utilización de procesadores de texto -Word-, motores de búsqueda -Google-, sitios web, reservorios de jurisprudencia -CIJ en el ámbito nacional y federal, o Juba en provincia de Buenos Aires-, sistemas de gestión de expedientes y buscadores de jurisprudencia. Tal es así, que, con el objeto de mejorar la prestación del servicio de justicia, ha surgido la “Justicia Inteligente o 4.0”. Así, se utiliza IA en materia predictiva para la toma de decisiones y la mejora de los procedimientos internos de su funcionamiento y los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Este concepto, a contrario de lo que podríamos creer, ya está ocurriendo.

En el año 2017, el Ministerio Público Fiscal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires desarrolló “PROMETEA”, un sistema que aplica IA para preparar automáticamente dictámenes judiciales. En particular, automatiza tareas reiterativas y aplica IA para la elaboración automática de dictámenes jurídicos basándose en casos análogos para cuya solución ya existen precedentes. Funciona de la siguiente manera: cuando se recibe un expediente a dictaminar se le carga el número correspondiente a la máquina. El programa identifica la carátula, lo asocia con el número de actuaciones principales, busca y lee las sentencias de instancias anteriores, analiza dictámenes elaborados previamente y emite la predicción. En definitiva, detecta modelos similares para resolver el expediente, y ofrece la solución, es decir, el despacho, el cual se ofrece para revisión humana. Esta herramienta le ha permitido a la Fiscalía incrementar la eficiencia de sus procesos de manera significativa, como reducir de 167 días a 38 días (77%) para procesos de requerimiento a juicio, de 190

¹⁸ Corvalán, Juan Gustavo, “Inteligencia Artificial: retos, desafíos y oportunidades. Prometea, la primera inteligencia artificial de Latinoamérica al servicio de la justicia”, en Revista de Investigações Constitucionais, Curitiba, 2018, vol.5, pág. 299 y ss.

¹⁹ Dictamen del Comité Económico y Social Europeo N° 526 sobre Inteligencia Artificial.

días a 42 días (78%) para amparos habitacionales con citación de terceros, entre otros.²⁰

Por otra parte, se advierte la reciente irrupción de las técnicas de procesamiento de lenguaje natural (PNL). Consisten en el análisis, comprensión y generación de lenguaje humano, tanto oral como escrito, por medio de algoritmos de aprendizaje automático *-machine learning-* y procesamiento de datos. Se utilizan para traducción automática -como el traductor de Google-, clasificación de texto, generación de respuestas automáticas e identificación de patrones de comportamiento a nivel lingüístico.

El caso más conocido es el chat GPT4 o IA generativa²¹, tecnología de grandes modelos de lenguaje (*Large Language Models* o LLM). Chat GPT Se presenta como un agente conversacional multipropósito que logra correlacionar patrones de información para responder consultas sobre la mayoría de los temas. Usa una base de datos estática, es decir, no se retroalimenta de los usuarios de manera dinámica (quienes pueden etiquetar las respuestas incorrectas, parcialmente correctas u otras consideraciones) ni tampoco está conectado a internet²². Pertenece al grupo de algoritmos de aprendizaje automático que permiten crear todo tipo de contenido nuevo, como música, video, fotografías, y texto²³. Cuando un usuario utiliza Chat GPT, da una instrucción a la inteligencia artificial a través de un cuadro de diálogo o *prompt*. El transformador es una técnica que presta atención al contexto de una secuencia de palabras o frases. De este modo, las respuestas que genera son cada vez más precisas según los humanos que califican las respuestas o quienes entrenan el sistema²⁴.

Entre las posibles aplicaciones de estas técnicas se incluyen: i) clasificación de documentos y casos, ii) identificación de documentos relevantes en grandes *datasets*, mediante el análisis de palabras claves o *keywords*, iii) resumen

²⁰ Estévez, Elsa Clara, Prometea: transformando la administración de justicia con herramientas de inteligencia artificial, Banco Interamericano de Desarrollo, 2020, disponible en <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/183777>

²¹ Desarrollado por “OpenAI”, empresa de investigación e implementación de IA, cuya misión es asegurar que la inteligencia artificial general beneficie a toda la humanidad. (Disponible en: <https://openai.com/about>)

²² Universidad de Buenos Aires, Chat GPT vs Chat GPT 4 ¿Imperfecto por diseño? Explorando los límites de la inteligencia artificial conversacional, 2023, página 29, <https://ialab.com.ar/wpcontent/uploads/2023/03/ChatGPT-vs-GPT-4.pdf>

²³ MCKINSEY & Company, “What is generative AI?”, 19 de enero de 2023, disponible en: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/mckinsey-explainers/what-is-generative-ai>

²⁴ Corvalán, Juan G., Inteligencia artificial generativa como ChatGPT: ¿Un nuevo Renacimiento?, La Ley, 5 de junio de 2023, página 3.

automático de documentos extensos o complejos, iv) asistencia en la redacción de documentos v) simplificación del lenguaje jurídico, vi) traducción automática de documentos y vii) asistentes virtuales o *chatbots* de atención ciudadana.

Estas funciones representarían aportes que el uso de esta técnica podría contribuir en el sistema de justicia, ya que, en todos los casos, Chat GPT lo que hace es simplificar, optimizar, mejorar, potenciar o complementar una tarea humana. Luego de la interacción con Chat GPT, se requiere que intervenga la persona humana para evaluar en qué medida, la respuesta brindada por Chat GPT es apropiada para la tarea que se encomienda al *chatbot*.

Sin embargo, su utilización conllevaría riesgos: i) el tratamiento de datos personales y/o sensibles, ii) invento de datos y ausencia de fuentes de la información, ante la ambigüedad de la pregunta introducida, lo que provocaría que el agente conversacional supone lo que el usuario pretende obtener como respuesta, en lugar de realizar preguntas aclaratorias y iii) sesgos²⁵.

En conclusión, hay casos reales donde se implementa la noción de justicia inteligente²⁶. Sin embargo, se plantean riesgos y desafíos.

IV. Oportunidades, riesgos y desafíos de la digitalización.

Es posible enumerar los siguientes **beneficios y oportunidades** de la digitalización en la prestación del servicio de justicia.

1) Contribuye a una distribución eficiente de tareas²⁷. Permite identificar trabajos rutinarios que podrían abordarse desde la IA mediante métodos predictivos, a fin de que funcionarios y empleados se dediquen a labores más creativos y productivos²⁸.

2) Aporta mayor neutralidad a las decisiones jurisdiccionales, las que adoptadas por los algoritmos resultarían de cálculos racionales asépticos

²⁵ De las pruebas efectuadas por el Laboratorio de Innovación e Inteligencia Artificial de la Facultad de Derecho de la UBA (IALAB), se evidenció que los resultados globales de sesgos en 278 pruebas en *ChatGPT* otorgó por resultado que: no sesgadas 59,3%, parcialmente sesgadas 4,30% y sesgadas 36,30%. Ver: Universidad de Buenos Aires, Chat GPT vs Chat GPT 4 ¿Imperfecto por diseño? Explorando los límites de la inteligencia artificial conversacional, 2023, página 69.

²⁶ Chumbita, Sebastián, Inteligencia Artificial y proceso de revisión. Congreso Nacional de Derecho Procesal, San Juan, 12 a 14 de septiembre de 2019. El autor propone la implementación de técnicas de IA para el análisis de la suficiencia técnica recursiva en el marco del Superior Tribunal de Justicia de la provincia de Buenos Aires. Se destaca esta idea, auspiciosa, como marco de las recientes novedades de discusión de propuestas de implementación de IA en nuestro país.

²⁷ Resolución del Parlamento Europeo, de 16 de febrero de 2017, con recomendaciones destinadas a la Comisión sobre normas de Derecho civil sobre robótica; 2015/2103 - INL, punto E.

²⁸ Naciones Unidas, Asamblea General, Resolución N°72/257, 31/07/2017, considerando 19.

basados en datos empíricos, lo que garantizaría que frente a las mismas situaciones fácticas, se adopten idénticas decisiones²⁹.

3) Optimiza la asistencia a la ciudadanía a través de asistentes virtuales o *bots*, quienes responderían a las consultas y derivarían a un ser humano si el sistema de IA no tiene una respuesta para el caso.

4) Promueve el análisis y la publicación de datos con la consecuente estadística judicial a efectos de identificar tendencias de gestión y problemas, de modo de tomar decisiones para revertirlos.

Ahora bien, la transformación digital podría plantear ciertos **riesgos y desafíos**:

1) Respecto de los datos personales, es posible que se soliciten datos personales³⁰. Por esa razón, es menester tener presente la trazabilidad, transparencia y no discriminación. La trazabilidad implica que los sistemas de IA deben permitir conocer todas las etapas, ubicaciones o cambios por los que han pasado los datos personales en el contexto de una actividad, durante todo su ciclo de vida. La transparencia algorítmica se refiere a que se debe poder inferir o deducir una explicación entendible acerca de los criterios en que se basa para arribar a una conclusión, sugerencia o resultado. La no discriminación algorítmica implica que se evite que los sistemas de IA se diseñen o implementen con sesgos o distinciones violatorias de derechos fundamentales.

3) Hay que tener presente que existen asimetrías regionales. Las TIC y la IA necesitan infraestructuras capaces de soportar altas cargas de almacenamiento, por lo que es necesario contar con infraestructura suficiente³¹.

4) Es fundamental garantizar la seguridad, la privacidad y el uso responsable de los datos y la IA mediante un adecuado marco regulatorio.

²⁹ Nieva Fenoll, Jordi, *Inteligencia Artificial y proceso judicial*, Marcial Pons, Barcelona, 2018, pág. 43 y ss. Cap. II. Elemento psicológico de las decisiones judiciales e inteligencia artificial. El autor analiza la motivación de resoluciones jurisdiccionales, a partir de un desarrollo de los heurísticos o especie de directriz general que usamos los seres humanos para tomar una decisión. Los define y clasifica en: a) representatividad, b) accesibilidad, c) anclaje y ajuste y d) afección.

³⁰ Ley N°25.326, 30/10/2020.

³¹ IGLESIAS RODRÍGUEZ, Enrique; GARCÍA ZABALLOS, Antonio; PUIG GABARRÓ Pau y BENZAQUÉ Isaac, *Inteligencia artificial: la gran oportunidad del siglo XXI: documento de reflexión y propuesta de actuación*, BID, Nueva York, 2021, p. 26.

5) Para finalizar, es necesario crear una cultura tecnológica en la sociedad, para que las personas “confíen” en los sistemas TIC y de IA cuando le entregan sus datos, accedan a la justicia o formulen una pretensión, se relacionen con estos sistemas o se les emita una decisión a partir de esta tecnología.

V. Conclusiones y aportes.

A modo de cierre, se resalta la necesidad de contar con un plan estratégico de innovación digital, esto es, diseñar una estrategia de transformación digital sobre la base de un diagnóstico que identifique fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del uso de herramientas digitales, las etapas a seguir y los recursos que insume.

En ese orden, resultaría auspicioso adoptar proyectos de coordinación y cooperación institucional entre los distintos órganos del sistema de justicia (por ejemplo, a nivel nacional entre el cimero tribunal, el Consejo de la Magistratura, el Ministerio Público Fiscal, lo que puede ser replicado en cada jurisdicción local) para la creación de un equipo de trabajo encargado de la realización de un plan estratégico. Seguidamente, efectuar una gobernanza de datos sobre el funcionamiento actual del servicio de gestión a efectos de trazar propuestas de innovación digital que faciliten el acceso a la justicia y la tutela efectiva de los derechos y garantías de los justiciables.

En ese sentido, la transformación digital en la gestión del proceso requeriría considerar: i) la factibilidad de su aplicación, ii) la correspondencia al contexto específico en el cual se utiliza, iii) el eventual impacto negativo de los sesgos y la ausencia de transparencia o trazabilidad³² y iv) respeto por los derechos fundamentales³³:

En fin, el proceso de transformación digital debería procurar, en función de las estrategias descritas, mejorar el acceso y la eficiencia del servicio de gestión del proceso mediante la implementación de soluciones digitales. Esta vía debe recoger las oportunidades que brinda un marco sostenible y responsable, mas no sin antes tomar conciencia de los retos y desafíos existentes, para promover una aplicación ética y efectiva del uso de IA en el mejoramiento del servicio de justicia.

³² “Transformación digital en el sistema de justicia”, Oportunidades para una justicia rápida, accesible y transparente”, Fundar, Julio de 2023.

³³ CEPEJ, “Carta ética europea sobre el uso de la inteligencia artificial en los sistemas judiciales y su entorno”, Estrasburgo, 3 y 4 de diciembre de 2018.