

# MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MASC) E INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA) PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN LÍNEA (SCL): UNA APUESTA POR LA DESCONGESTIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

*Alternative Dispute Resolution Mechanisms (ADR) And Artificial Intelligence (AI) for the Settlement of Online Disputes (ODR): A Bet for Decongesting the Administration of Justice*

Submitted: 05/07/2019

Revised: 20/08/2019

Accepted: 23/09/2019

Mónica María Bustamante Rúa\*

Santiago Ángel Muñoz\*\*

Julián Andrés Giraldo Aristizábal\*\*\*

Jorge Iván Marín Tapiero\*\*\*\*

---

\*Mónica María Bustamante Rúa, abogada y magíster en Derecho Procesal de la Universidad de Medellín, Colombia. Magíster en Derecho Procesal y Doctora en Derecho y Magíster en Derecho Procesal de la Universidad Nacional del Rosario, Argentina. Directora del Doctorado y Maestría en Derecho Procesal Contemporáneo de la Universidad de Medellín. Integrante del grupo de investigaciones en Derecho Procesal de la misma Universidad, categoría A de Colciencias. Investigadora Senior Colciencias. Docente investigadora y conferenciante nacional e internacional en temas de Derecho Procesal Penal, Derecho Probatorio y Derecho Procesal Constitucional. E-mail: [mbustamante@udem.edu.co](mailto:mbustamante@udem.edu.co).

\*\*Santiago Ángel Muñoz, estudiante de décimo semestre de Derecho de la Universidad de Medellín, miembro del Semillero de Investigación en Derecho Procesal desde el 2018-I. Monitor académico del área de derecho procesal y miembro del Grupo de Arbitraje Internacional de la Universidad de Medellín. E-mail: [santiagoangel109@gmail.com](mailto:santiagoangel109@gmail.com).

\*\*\*Julián Andrés Giraldo Aristizábal, estudiante de décimo semestre de Derecho de la Universidad de Medellín, miembro del Semillero de Investigación en Derecho Procesal desde el 2018-I. Monitor académico del área de derecho público de la misma Universidad. E-mail: [jgiraldo43@gmail.com](mailto:jgiraldo43@gmail.com).

\*\*\*\*Jorge Iván Marín Tapiero, estudiante de décimo semestre de Derecho de la Universidad de Medellín, miembro del Semillero de Investigación en Derecho Procesal desde el 2018-II. Monitor académico del área de derecho privado de la Universidad de Medellín y politólogo egresado de la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín desde el año 2016. E-mail: [ivanmt095@gmail.com](mailto:ivanmt095@gmail.com).

RÚA, M. M. B.; MUÑOZ, S. A.; ARISTIZÁBAL, J. A. G.; TAPIERO, J. I. M. *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) e Inteligencia Artificial (IA) para la Solución de Controversias en Línea (SCL): Una Apuesta por la Descongestión en la Administración de Justicia*. *The Law, State and Telecommunications Review*, Brasilia, v. 12, no. 1, p. 77-112, May 2020. DOI: <https://doi.org/10.26512/lstr.v12i1.25808>.

**Abstract**

**Purpose** – This article seeks to analyze Online Dispute Resolution (ODR) in relation to Alternative Dispute Resolution Mechanisms, Artificial Intelligence and its effectiveness at decongesting the administration of justice.

**Methodology/approach/design** – The research was qualitative analytical, is part of the so-called exploratory research, those that tend to determine trends, identify relationships between variables and serve for further research. For this purpose, was made a documentary analysis of articles published in legal journals and consulted through scientific databases, mostly virtual searches and findings, which allowed us to glimpse the legal institutions included in the Online Dispute Resolution and Alternative Dispute Resolution Mechanisms.

**Findings** – ODR has allowed the application of Alternative Dispute Resolution Mechanisms (ADR), such as mediation, conciliation, negotiation and amiable composition using virtual media that can even incorporate Artificial Intelligence (AI), to wit, the possibility that machines imitate human thinking to make decisions. It must respect the general procedural guarantees, of which, celerity, economy, equality of arms and the pre-existence of procedural forms easily emerge in the online process, however, guarantees such as effective protection of rights, impartiality, independence, immediacy and publicity could be blurred.

**Keywords:** Online Dispute Resolution. Alternative Dispute Resolution Mechanisms. Artificial Intelligence. Relational Law. Administration of Justice.

**Resumen**

**Propósito** – Analizar la Solución de Controversias en Línea (SCL), con relación a los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, la Inteligencia Artificial y su efectividad para la descongestión de la administración de justicia.

**Metodología/abordaje/design** – La investigación fue analítico cualitativa, se enmarca en las denominadas investigaciones exploratorias, esto es, aquellas que tienden a determinar tendencias, identificar relaciones entre variables y servir para investigaciones posteriores. Para el efecto, se realizó análisis documental de artículos publicados en revistas jurídicas y consultados a través de bases de datos científicas, en su mayoría búsquedas y hallazgos virtuales, que permitieran vislumbrar las instituciones jurídicas comprendidas en la Solución de Controversias en Línea y los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.

**Resultados** – La SCL ha permitido la aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), tales como la mediación, la conciliación, la transacción o negociación y la amigable composición valiéndose de medios virtuales que incluso pueden incorporar inteligencia artificial, es decir, la posibilidad de que las máquinas imiten el pensamiento humano para tomar decisiones. Debe observar los principios de transparencia, equidad, rendición de cuentas y respeto a las garantías procesales *offline*, de los cuales, la celeridad, la economía, la igualdad de armas y la preexistencia de formas procesales afloran con facilidad en el proceso *online*, no obstante, garantías tales

como la tutela efectiva de los derechos, la imparcialidad, la independencia, la intermediación y la publicidad podrían verse desdibujadas.

**Palabras Clave:** Solución de Controversias en Línea. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. Inteligencia Artificial. Derecho Relacional. Administración de Justicia.

## INTRODUCCIÓN

El contexto contemporáneo de la llamada “Cuarta Revolución Industrial”, caracterizado por la virtualización de las relaciones económicas, exige de instrumentos expeditos para la resolución de los conflictos, entre ellos, la Solución de Controversias en Línea (SCL u *ODR* por sus siglas en inglés – *Online Dispute Resolution*), que ha permitido la aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) a través de plataformas que pueden o no incorporar inteligencia artificial, es decir, la posibilidad de que las máquinas imiten el pensamiento humano para tomar decisiones.

A pesar de las bondades que presenta este instrumento para resolver conflictos que se suscitan, generalmente, entre partes ubicadas en distintos lugares del mundo sin necesidad de acudir al órgano jurisdiccional ¿cuál es su incidencia en la efectiva descongestión de la administración de justicia? Para responder a este interrogante, primero se propone una noción de la Solución de Controversias en Línea y las características que la identifican.

Luego, se hará un análisis desde la teoría procesal que conlleva a vislumbrar su relación con los MASC y su entendimiento como proceso en sentido estricto o en sentido lato; considerando que existe consenso a nivel internacional en cuanto la SCL (bien como procedimiento, bien como proceso no jurisdiccional) debe respetar una serie de parámetros mínimos o principios que garanticen a las partes del conflicto la mejor solución de su controversia.

De igual forma, teniendo en cuenta que la incorporación de inteligencia artificial al funcionamiento de las plataformas SCL ha permitido la interacción simultánea del usuario con la plataforma sin necesidad de intermediario humano, creando escenarios en los que *softwares* especializados fungen como amigables componedores o mediadores (según el MASC previamente pactado por las partes) a partir de algoritmos que relacionan un parámetro de respuesta con posibles opciones de solución; se analizará dicho concepto y su incidencia en la efectividad de la SCL para la resolución de los conflictos.

Finalmente, se examinarán las ventajas de los MASC en el fortalecimiento del acceso efectivo a la administración de justicia, avizorando las potencialidades de la SCL en la descongestión judicial, incrementadas

cuando implementan mecanismos de inteligencia artificial para su funcionamiento; inexcusable instrumento para la actualización del derecho procesal a las tendencias tecnológicas de la contemporaneidad.

## SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN LÍNEA (SCL<sup>1</sup>)

### Contextualización

Precisar el origen y evolución de la Solución de Controversias en Línea constituye punto de desacuerdos en la doctrina especializada sobre la materia. En ella, se proponen diversas fases o etapas generales de desarrollo, pero no concuerdan los autores en su cantidad ni en su delimitación temporal. Así, Cárdenas (2018) distingue tres etapas generales desde la óptica de la SCL como mecanismo para dirimir los conflictos: i) los tribunales de mercaderes de la edad media, en los que los comerciantes de la época resolvían sus conflictos aplicando su propia *lex mercatoria*; ii) las instancias jurisdiccionales de carácter estatal y arbitral cuyo origen ubica a la par con los Estados modernos; y iii) el advenimiento de la SCL a partir de los años noventa, producto del auge del comercio electrónico y el consecuente incremento de conflictos virtuales.

Por su parte, Mania (2015) reconoce cuatro fases en el desarrollo de la SCL: i) 1990-1996, considerado como su período de prueba; ii) 1997-1998, en la que se establecieron los primeros portales web que ofrecían servicios de esta clase; iii) 1999-2000, conocida como “fase de los negocios”, que culminaría con iv) la “etapa institucional” a partir de 2001, en la cual se introdujeron las técnicas de la Solución de Controversias en Línea tanto por las instituciones estatales como por los particulares que ofrecían este servicio para la resolución de disputas de su conocimiento.

Es punto de común acuerdo el hecho de que el desarrollo de la SCL es concomitante con la evolución del internet, impulsado en el siglo XXI por lo que se ha denominado como la “Cuarta Revolución Industrial”<sup>2</sup> o “Industria 4.0”, caracterizada por “una fusión de tecnologías actualmente en prueba o en desarrollo [...] desintegrando las fronteras entre las esferas física, digital, y biológica” (SCHWARB, 2016), que se cimienta en mecanismos *ciberfísicos*,

<sup>1</sup>En la doctrina también se les denomina *ODR*, por sus siglas en inglés (*Online Dispute Resolution*).

<sup>2</sup>Antecedida por el tránsito de economías rurales basadas en la agricultura y la producción manual a la economía industrial a partir de la invención de la máquina a vapor (la primera revolución industrial); sucedida por la implementación de la energía eléctrica y los combustibles fósiles en la producción fabril (segunda revolución industrial) y la automatización de la industria con instrumentos informáticos y el internet (la denominada tercera revolución industrial). VER: OLIVÁN, 2016.

esto es, escenarios que incorporan la infraestructura física con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante, TIC), tales como la Inteligencia Artificial (IA), el *Machine Learning*, el internet de las cosas, la minería de datos o el *blockchain*.

Contexto que ha tenido incidencia tanto en la cultura como en la economía, la política y el Derecho. Así, se han implementado contratos típicos en el tráfico jurídico virtual (como la compraventa *online*) y han surgido otras figuras atípicas propias del escenario electrónico, tales como el licenciamiento de *software*, el *hosting* y el desarrollo de páginas web. Figuras que plantean nuevas necesidades para el tratamiento de las controversias que se susciten durante su ejecución, mecanismos de fácil acceso para las partes que no impliquen mutua presencia física ni mayor inversión económica, como lo exigirían los típicos procesos jurisdiccionales (tanto el arbitral<sup>3</sup> como el judicial), de donde deriva la importancia que ha venido cobrando la SCL como instrumento alternativo propio de las relaciones virtuales que permite dirimir conflictos en los que, en la mayoría de las veces, sería más costoso su sometimiento al trámite jurisdiccional que el conflicto en sí mismo considerado.

### **Noción de Solución de Controversias en Línea (SCL)**

Por tratarse de una de las formas más recientes de resolución de conflictos, que intenta incorporar los avances tecnológicos al desarrollo del Derecho, no es unánime la doctrina al momento de definir y caracterizar la Solución de Controversias en Línea. Así, la doctrina especializada<sup>4</sup> ha intentado definir la SCL a partir de cuatro criterios, a saber:

1) Como la utilización de cualquier mecanismo de servicios en línea para la resolución de un conflicto, a elección de las partes. Posición que reconoce la posibilidad de que los instrumentos SCL sean tanto de naturaleza pública como privada (al no proponer distinción) e incluye variedad de escenarios, desde plataformas virtuales que incorporen o no inteligencia artificial, correos electrónicos, redes sociales o sistemas electrónicos de apoyo a la gestión jurisdiccional.

A este bloque de definiciones se circunscriben las notas técnicas de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional (en adelante, CNUDMI) sobre la solución de controversias en línea, al considerar la SCL como un

---

<sup>3</sup>Considerando que la administración de justicia es una función y servicio público radicado exclusivamente en cabeza del Estado, quien podrá autorizar a sujetos no estatales para que la ejerza de forma transitoria y para casos específicos, como ocurre con el arbitraje.

<sup>4</sup>Esta distribución conceptual obedece a los intentos por definir la SCL esbozados por (CÁRDENAS, 2018).

“mecanismo para resolver controversias facilitado mediante el empleo de las comunicaciones electrónicas y demás tecnologías de la información y las comunicaciones.”<sup>5</sup>

No obstante, no precisa su naturaleza jurídica o la de los sujetos habilitados para utilizarla.

2) Como aplicación de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en escenarios virtuales, según las limitaciones propias de cada ordenamiento jurídico para cada uno de los diversos mecanismos (piénsese, por ejemplo, en la calificación de los sujetos facultados para fungir como árbitros o conciliadores).

3) Como aplicación de herramientas jurídicas de apoyo para la función jurisdiccional, creadas y organizadas por los organismos públicos facultados para administrar justicia. Noción que excluiría la posibilidad de calificar como SCL aquellos instrumentos creados y administrados por particulares (de mayor frecuencia en el comercio electrónico y las relaciones económicas transnacionales) y limitan el concepto de la SCL al de medio o herramienta del que se vale la justicia tradicional para dirimir conflictos, sin considerarlo como medio autónomo.

4) Como mecanismo autónomo, de naturaleza propia e independiente a las formas tradicionales de solución de controversias, circunscritos a las denominadas formas autocompositivas sin llegar a confundirse con alguna de ellas. Esta postura intenta explicar la incorporación de la inteligencia artificial (IA) en los procesos virtuales de negociación de controversias, excluyendo que se califiquen como tal aquellas plataformas en las que existe un receptor humano que propone fórmulas de arreglo de manera *online*.

Por lo cual, en aras de superar las acotaciones hechas a cada bloque de definiciones, podría entenderse la Solución de Controversias en Línea como un proceso no jurisdiccional de prevención o resolución de conflictos generados *online* u *offline*, que implementa tecnologías de la información y las comunicaciones (puede incorporar o no incorporar inteligencia artificial), aplicando mecanismos alternativos tales como la mediación, la transacción o negociación y la amigable composición, administrado por entes públicos o particulares.

---

<sup>5</sup>COMISIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DERECHO MERCANTIL INTERNACIONAL, 2016.

RÚA, M. M. B.; MUÑOZ, S. A.; ARISTIZÁBAL, J. A. G.; TAPIERO, J. I. M. *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) e Inteligencia Artificial (IA) para la Solución de Controversias en Línea (SCL): Una Apuesta por la Descongestión en la Administración de Justicia*. *The Law, State and Telecommunications Review*, Brasilia, v. 12, no. 1, p. 77-112, May 2020. DOI: <https://doi.org/10.26512/lstr.v12i1.25808>.

### Características de la Solución de Controversias en Línea (SCL)

Es de vital importancia, al estudiar un tema, establecer las características que lo componen y de esta manera lograr cualificar de una manera amplia y precisa el concepto que se quiere caracterizar, situación que permite diferenciarlo de otros temas de estudio que pueden resultar similares, tales como el arbitraje virtual o el uso que hace la administración de justicia de las TIC, por lo tanto, se identifican las siguientes características de la Solución de Controversias en Línea:

1) El acceso a este mecanismo está sujeto a la autonomía de la voluntad de las partes involucradas en la controversia. Situación que resulta similar con el acceso de las partes al proceso arbitral, ya que en este es necesario el pacto arbitral (como compromiso o cláusula compromisoria) para renunciar<sup>6</sup>, en el caso concreto, al proceso judicial para la resolución del conflicto.

2) Requiere de un intermediario de base tecnológica, es decir, un sistema que permita generar, enviar, recibir, almacenar, intercambiar o procesar de algún modo las comunicaciones de una manera que garantice la seguridad de los datos; intermediario denominado “plataforma SCL”<sup>7</sup> (COMISIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DERECHO MERCANTIL INTERNACIONAL, 2016).

3) Requiere de un administrador y coordinador, procurando de esta manera garantizar el adecuado cumplimiento del principio de imparcialidad e independencia ya que este administrador es el encargado, en caso de ser necesario, de nombrar el tercero neutral.

4) Es un procedimiento *online* que se suele componer de tres etapas: la primera consiste en la apertura del proceso de solución de controversias en línea y la negociación directa. La segunda etapa, que está condicionada al fracaso de la primera, se denomina “arreglo facilitado”, mediante la cual se nombra a un tercero neutral para que las partes logren llegar a un acuerdo. Si no se consigue el arreglo entre las partes con la ayuda del tercero neutral, se procederá a la etapa final que consistirá en la solución del conflicto, mediante la cual, dependiendo de las cláusulas o mecanismos de resolución de conflictos que las partes pueden estipular al momento de darse la relación contractual y los procedimientos previamente establecidos de cada plataforma SCL, pueden tomarse dos opciones: finalizar el trámite a través de la mediación o finalizarlo a través de la amigable composición, si así estaba establecido.

---

<sup>6</sup>No obstante, el acuerdo de voluntades para acceder a los instrumentos SCL no implica necesariamente la renuncia al proceso jurisdiccional.

<sup>7</sup>A manera ilustrativa se señalan las siguientes plataformas SCL: MODRIA, *Virtualcourthouse* y *Paypal*.



5) Los instrumentos SCL pueden ser utilizados para solucionar controversias originadas tanto en el mundo *offline* como en el *online*, sean estas nacionales o internacionales (VILALTA, 2013).

6) Constituye un instrumento que fortalece la seguridad jurídica en el comercio electrónico, permitiendo que los contratantes tengan la certidumbre de que, por más que la cuantía de su reclamo sea baja, pueden dar curso a un procedimiento no jurisdiccional confiable, económico y expedito (GONZÁLEZ e ALBORNOZ, 2014).

7) Se caracterizan por ser ágiles, de bajo costo, neutrales e imparciales, transparentes, voluntarios y con interacciones asincrónicas, además, pueden contar o no con la intervención de mediadores humanos (ORREGO-GARAY, 2015).

8) Las plataformas SCL son generalmente diseñadas y administradas por particulares, lo que no impide que sean órganos públicos<sup>8</sup> los que utilicen y administren estas plataformas con la finalidad de lograr una tutela efectiva de los derechos y reducir la alta congestión en la administración de justicia.

9) Principalmente se propende por la solución de controversias en línea entre comerciantes y consumidores, de bajo costo y de manera masiva, en una típica relación B2C (*business to consumer*) o B2B (*business to business*) (CÁRDENAS, 2018).

10) Ante el incumplimiento de una de las partes del acuerdo logrado a través de la plataforma SCL, no existen mecanismos útiles para ejecutar lo pactado, a pesar del efecto vinculante del mismo, debido a la falta de regulación internacional para la realización de estos acuerdos. Sin embargo, la plataforma SCL puede ejercer acciones con la parte que incumple, tales como la disminución en la reputación, expulsión de la plataforma, aspectos relevantes en las relaciones de *e-commerce*.

11) El acuerdo al que se llegue produce los mismos efectos de una transacción, no requiere homologación ni exequátur, ya que no se consideran providencias judiciales ni laudos arbitrales.

12) No se requiere derecho de postulación, en comparación con los procesos judicial y arbitral, en los cuales, como regla general se exige actuar dentro del mismo a través de abogado titulado y en ejercicio, como materialización del presupuesto procesal de la capacidad.

En síntesis, atendiendo a la definición propuesta y las características establecidas, la Solución de Controversias en Línea se erige como un mecanismo idóneo y asequible para dar por terminado de manera eficaz y

---

<sup>8</sup>Como ocurre con la plataforma “SIC Facilita” de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia.

RÚA, M. M. B.; MUÑOZ, S. A.; ARISTIZÁBAL, J. A. G.; TAPIERO, J. I. M. *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) e Inteligencia Artificial (IA) para la Solución de Controversias en Línea (SCL): Una Apuesta por la Descongestión en la Administración de Justicia. The Law, State and Telecommunications Review*, Brasilia, v. 12, no. 1, p. 77-112, May 2020. DOI: <https://doi.org/10.26512/lstr.v12i1.25808>.



expedita los conflictos que surgen en las relaciones intersubjetivas propias de la globalización, que por su poca cuantía o las dificultades que se presentan debido a las diferencias de legislaciones, se constituye en una alternativa eficiente al proceso jurisdiccional que, dado su trámite procesal para dar por finalizada la controversia, puede resultar más complejo y costoso para las partes.

## MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MASC) Y SCL

La colisión de intereses ha sido nota característica de la convivencia en sociedad, marcada por constantes conflictos en los que un sujeto alega cierto derecho sobre determinada cosa o para actuar de determinada manera y otro sujeto niega la existencia de tal derecho o reduce sus alcances. Problemas que han sido resueltos de diversos modos, desde la defensa propia del interés en disputa hasta la facultad de resolución y declaración de derechos en manos de un tercero, pasando por el común acuerdo de los sujetos en conflicto y la intervención de terceros que proponen fórmulas de arreglo; así, desde la teoría del derecho procesal se han planteado tres grandes grupos o maneras principales de resolución de conflictos, a saber:

- 1) **Autotutela o autodefensa**, en la que

“la decisión del litigio proviene de una de las partes [...] que la impone a la otra [...] Generalmente, además, la imposición va acompañada del sacrificio del interés contrario. (ALCALÁ-ZAMORA, 2000).”

Se caracteriza por “a) la ausencia de juez distinto de las partes y b) la imposición de la decisión por una de las partes a la otra” (ALCALÁ-ZAMORA, 2000), sin que sea requisito la ausencia de un determinado procedimiento, con lo que se vislumbra que aun las formas más básicas de resolución de conflictos pueden contener ritualidades o procedimientos encaminados a que se dirima el litigio sin que por ello se trate de un proceso jurisdiccional<sup>9</sup>. Son ejemplos de autotutela las instituciones jurídicas penales de la legítima defensa (tanto la propia como la de un tercero) y el estado de necesidad; el derecho de retención

---

<sup>9</sup>Incluso desde la teoría procesal se justifica la existencia de la institución jurídica de la autotutela, especialmente por las limitadas capacidades de los Estados para resolver por sus cauces la totalidad de los litigios que se presentan; señalando esta tendencia hacia la “procesalización” u “homologación judicial” de los mecanismos de autodefensa. VER: ALCALÁ-ZAMORA, 2000.

de los ordenamientos civiles y comerciales; el duelo en la esfera individual o la guerra legítima desde el punto de vista del derecho internacional.

2) **Autocomposición**, entendida como la “solución, resolución o decisión del litigio [...] obtenida por obra de los litigantes, a diferencia de la que tras el proceso decreta el juez” (ALCALÁ-ZAMORA, 2000), esto es, la solución del conflicto sin intervención de un tercero con facultad jurisdiccional, bien sea por común acuerdo entre las partes o por decisión unilateral de una de ellas en beneficio de la otra. Suele incluirse en esta categoría el desistimiento, el allanamiento, la transacción y la negociación; no obstante, autores como Niceto Alcalá Zamora, 2000 y Francesco Carnelutti, 1944 (citado por ALCALÁ-ZAMORA, 2000) consideran que la conciliación y la mediación constituyen también formas autocompositivas de resolución de conflictos.

De igual modo, debe acotarse que desde la perspectiva del maestro italiano Carnelutti (1944), la autocomposición y la conciliación se incluyen dentro de los llamados “equivalentes jurisdiccionales”, junto con el proceso extranjero y el proceso eclesiástico; en las que

“la decisión del conflicto se obtiene sin la participación del juez nacional público, o bien con su presencia, pero sin que intervenga concretamente como funcionario jurisdicente. (ALCALÁ-ZAMORA, 2000).”

3) **Heterocomposición**, cuando el conflicto es resuelto por un tercero, que impone su determinación a las partes del litigio. Se incluyen en esta categoría el proceso judicial (mecanismo heterocompositivo por antonomasia) y el arbitraje; investidos por el ordenamiento jurídico de un Estado con facultad jurisdiccional para resolver conflictos administrando justicia en su nombre.

De lo expuesto, puede observarse que el proceso jurisdiccional (tanto el judicial como el arbitral) no es el único medio a través del cual pueden las partes de un conflicto dirimir la disparidad de intereses que entre ellas se presenta, sino que pueden acudir a otras formas resolutivas que no impliquen el ejercicio de función jurisdiccional pero que, de igual modo, brinden una solución de fondo que satisfaga los intereses en disputa. Tal es la lógica de lo que en la doctrina procesal se ha denominado “Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos” (en adelante, MASC), como instrumentos paralelos al proceso jurisdiccional que facilitan poner fin a las desavenencias e inciden en la descongestión de los sistemas judiciales de administración de justicia.

De forma reciente, el Centro de Estudios de Justicia de las Américas ha ampliado el concepto al de “Mecanismos Alternativos al Proceso Judicial

Tradicional” (MAPJ) que incluye, además de las formas de resolución de conflictos alternas al proceso jurisdiccional,

“la provisión de servicios de asistencia o para dar respuesta a todas aquellas necesidades jurídicas (sea conflicto o no) por vías diversas al proceso judicial tradicional.”<sup>10</sup>

Quizás su rasgo alternativo permite comprender la ausencia de esfuerzos doctrinales y teóricos dentro del derecho procesal para definir, caracterizar y precisar el alcance de los MASC<sup>11</sup>, determinando las formas resolutivas que pueden o no cobijarse bajo dicha denominación. Por lo cual,

“[...] desde una perspectiva jurídica, no han sido objeto de una elaboración conceptual, teórica o académica previa a su implementación, como una categoría homogénea y fundamentada en bases socio-jurídicas. Su heterogeneidad es tan amplia como lo son sus diversas denominaciones, sus orígenes o sistemas de funcionamiento. (GARCIA, 2002).”

En similar sentido, desde la doctrina especializada se ha advertido sobre la ausencia de una “teoría general del conflicto”, que permita una comprensión teórica integral de los problemas y facilite su gestión a través de los diversos mecanismos ya expuestos (tanto los jurisdiccionales como los alternativos). En opinión de Alzate Sáez (1998, citado por REDORTA, 2014), aunque pueda

“[...] ya hablarse de una disciplina o campo disciplinar de análisis y resolución de conflictos, no existe una teoría general del conflicto, aunque se hace patente su necesidad. Los distintos autores han generado consenso en el sentido de que al ocurrir los diferentes tipos de conflicto en diferentes contextos, las teorías generales resultarán inaplicables. Se

---

<sup>10</sup>CENTRO DE ESTUDIOS DE JUSTICIA DE LAS AMÉRICAS, 2014.

<sup>11</sup>Al respecto, Taruffo (1999) los considera como una manifestación de la crisis de efectividad del ordenamiento jurídico procesal. Un “signo de patología, no de salud del sistema procesal”; cuyo impulso obedece a la búsqueda de medidas que reduzcan en alguna forma las dimensiones de la crisis de funcionalidad de la justicia ordinaria, demostrada por “los retrasos cada vez más largos de la justicia, frente a la creciente necesidad de soluciones rápidas y eficaces de las controversias”. No obstante, ya en 1999, el maestro italiano invita a fortalecer los sistemas judiciales estableciendo con claridad los asuntos sobre los que sería razonable acudir a estas formas alternativas de resolución de conflictos.

RÚA, M. M. B.; MUÑOZ, S. A; ARISTIZÁBAL, J. A. G.; TAPIERO, J. I. M. *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) e Inteligencia Artificial (IA) para la Solución de Controversias en Línea (SCL): Una Apuesta por la Descongestión en la Administración de Justicia. The Law, State and Telecommunications Review*, Brasilia, v. 12, no. 1, p. 77-112, May 2020. DOI: <https://doi.org/10.26512/lstr.v12i1.25808>.

precisarían teorías específicas para cada clase de conflicto [...] *que*] darían cuenta de los fenómenos (de conflicto) más relevantes, lo que contribuiría a la teoría general [*sic*] (SÁEZ, 1998, citado por REDORTA, 2014).”

Según el Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 2014 pueden predicarse las siguientes características de los MASC:

1) Menor rigidez y formalidad que el proceso jurisdiccional tradicional, que se aprecia en una mayor flexibilidad en sus procedimientos y en el hecho de que, en la mayoría de los mecanismos, la intervención de abogado sea facultativa y no obligatoria.

2) Constituyen una alternativa a los sistemas formales de resolución de conflictos, “en el sentido de ser complementarios al sistema de justicia formal, pero nunca opuestos ni contradictorios” (CENTRO DE ESTUDIOS DE JUSTICIA DE LAS AMÉRICAS, 2014), de lo que se vislumbra su potencial favorable para la descongestión de la administración de justicia con similares efectos prácticos resolutivos de los conflictos en sociedad.

3) Usualmente están dirigidos a perfiles de usuarios determinados (especialmente poblaciones vulnerables) y para causas específicas, por considerarse medios idóneos o útiles para conflictos de materia o naturaleza determinada (en este sentido, algunos tendrían mejor aplicación para las disparidades de carácter laboral, otros para los asuntos agrarios o de familia, entre otros).

Características que bien pueden compaginarse con las particularidades de la Solución de Controversias en Línea planteadas con anterioridad, sin que por ello pueda afirmarse que la SCL constituya *per se* un Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos (como lo considera alguna parte de la doctrina especializada), sino que funge como herramienta o plataforma de aplicación por vía no jurisdiccional de los mencionados mecanismos en escenarios virtuales; constituyendo un procedimiento alternativo menos riguroso y solemne que el judicial o el arbitral, enfocado especialmente hacia usuarios de transacciones comerciales electrónicas.

De este modo, pueden citarse ejemplos de plataformas SCL que prestan sus servicios bajo la lógica de la mediación, la negociación y la amigable composición. Sobre el primero, destaca *Cybersettle*<sup>12</sup>, una plataforma web que implementa Inteligencia Artificial<sup>13</sup> (IA) facilitando soluciones de mutuo

<sup>12</sup>Puede visitarse esta plataforma en la siguiente página web: <http://www.cybersettle.com/>

<sup>13</sup>De allí que ORREGO-GARAY, 2015 la catalogue como una “ODR sin intervención humana”.

acuerdo<sup>14</sup> y pago en línea<sup>15</sup> para controversias financieras entre dos o más partes. En ella, las partes en conflicto presentan de manera *online* ofertas y demandas confidenciales desde su computadora, teléfono inteligente o cualquier otro dispositivo que permita su acceso a la red; el *software* compara en simultáneo las propuestas de cada parte para determinar si están dentro de un rango de acuerdo mutuamente aceptable; si lo están, se arregla el pago; si no lo están, se solicita a los intervinientes que presenten su próxima oferta. Las partes solo tendrán conocimiento de la oferta o demanda de su contraparte hasta que se logre un acuerdo. Por lo cual, si bien no se declara expresamente, la citada plataforma funge como mediadora entre los sujetos en conflicto, dado que su labor se limita al acercamiento mutuo sin proponer fórmulas de arreglo (estas son efectuadas por las mismas partes).

De otro lado, el servicio de Solución de Controversias en Línea de la plataforma web *SquareTrade*<sup>16</sup> permite la utilización de la negociación y la mediación en dos fases subsecuentes: primero se ofrece a las partes la oportunidad de resolver el problema por sí mismas y llegar a un mutuo acuerdo sin costos adicionales (etapa de negociación directa) que, de no lograrse, habilita a cualquiera de ellas para solicitar los servicios de un mediador profesionalmente capacitado brindado por la plataforma web, que acerca a las partes y facilita la obtención de un arreglo para su conflicto (etapa de mediación con intervención humana).

Con relación a la aplicación de la amigable composición por parte de las plataformas SCL, debe precisarse que, en principio, algunas ofrecen servicios de “arbitraje”, “evaluación neutral del caso” o “reuniones de conciliación<sup>17</sup>.” No obstante, su estructura y funcionamiento permiten entrever dinámicas propias de la mediación (para las dos últimas alternativas<sup>18</sup>) o de la amigable composición

<sup>14</sup>Servicio que permite clasificarla como una plataforma de Solución de Controversias en Línea.

<sup>15</sup>Equiparable a una ejecución no jurisdiccional. Servicio denominado por la plataforma como “Liquidación en línea y pago” (*Online Settlement & Payment – OSP*), que no constituye SCL, por escapar a las características propuestas.

<sup>16</sup>Puede visitarse esta plataforma especializada en la solución de problemas del consumidor en la siguiente página web: [https://www.squaretrade.com/web-app/file-a-claim/launch?gclid=EA1aIQobChMIyuuwzhmK4QIVHx-tBh2JogILEAAYASABEgJo-D\\_BwE](https://www.squaretrade.com/web-app/file-a-claim/launch?gclid=EA1aIQobChMIyuuwzhmK4QIVHx-tBh2JogILEAAYASABEgJo-D_BwE)

<sup>17</sup>En inglés, “*settlement conference*”, consiste en una “conferencia” o reunión en la que las partes en conflicto se reúnen con un tercero neutral, quien facilitará las discusiones para lograr un acuerdo mutuamente aceptable, ayudando a las partes a analizar los riesgos asociados al proceso jurisdiccional.

<sup>18</sup>Si bien estas instituciones jurídicas tienen origen en sistemas judiciales del *common law*, desde la óptica del derecho procesal del *civil law*, tanto el servicio de “*settlement conference*” como el de “*neutral case evaluation*” presentan cualidades idénticas a la mediación, ya que un tercero neutral ayuda a las partes a explorar las opciones óptimas para la resolución de su controversia.

en lo que denominan “arbitraje”<sup>19</sup>. Así ocurre, por ejemplo, con *VirtualCourtHouse*<sup>20</sup>, *MODRIA*<sup>21</sup> y la *UDRP*<sup>22</sup>.

Ahora bien, desde la óptica de la teoría procesal, ¿puede calificarse a la SCL como un proceso? Se encuentran respuestas en ambos sentidos: desde una rotunda negación por parte de los procesalistas más tradicionales que identifican una sinonimia entre los conceptos “proceso” y “proceso judicial”, entre ellos, el maestro CARNELUTTI, para quien

“en el lenguaje jurídico llamamos proceso por antonomasia a la serie de actos que se realizan para la composición del litigio; y si no fuese una tautología, diría que se llama únicamente proceso al proceso judicial (CARNELUTTI, 1944).”

Noción que podría catalogarse como “proceso en sentido estricto”<sup>23</sup>; hasta doctrinantes del derecho procesal menos formalistas y que identifican el proceso como una serie o cadena de actos coordinados para el logro de una finalidad (proceso en sentido lato, proceso como procedimiento).

Se circunscriben en esta categoría los relatores de la CNUDMI para la elaboración de las “Notas técnicas de la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Internacional sobre la solución de controversias en línea.” De igual manera, el procesalista norteamericano Oscar Chase otorga la categoría de “proceso” a la utilización de los MASC en la resolución de controversias; así, con relación a la noción de estos mecanismos, asevera:

---

<sup>19</sup>En cuanto al servicio de "arbitraje" ofrecido por estas plataformas, se trata de un proceso en el que las partes comparecen ante uno o más terceros neutrales a quienes les han delegado la facultad de resolver su conflicto sin que estén investidos de facultad jurisdiccional, presentando las pruebas y argumentos que respalden sus posiciones respectivas. La decisión de los neutrales es vinculante para las partes, aunque se pueda pactar en contrario. Por lo cual, desde el *civil law*, bien podría tratarse de la institución jurídica de la amigable composición, al reunir las características propias de este MASC y no del arbitraje.

<sup>20</sup>Puede visitarse esta plataforma SCL en la página web: <https://www.virtualcourthouse.com/index.cfm/>

<sup>21</sup>Puede visitarse esta plataforma SCL en la página web: <https://www.tylertech.com/products/modria>

<sup>22</sup>*Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy*, plataforma web que permite tramitar disputas por dominios en internet administrado por la “Corporación de Internet para la Asignación de Nombres y Números” (*ICANN*, por sus siglas en inglés – *Internet Corporation for Assigned Names and Numbers*), disponible en la página web: <https://www.icann.org/resources/pages/help/dndr/udrp-en>

<sup>23</sup>En similar sentido, Devis ECHANDÍA, 2012 califica al proceso judicial como “proceso procesal”, en aras de diferenciarlo de la secuencia lógica de pasos para la consecución de un fin que constituye el “procedimiento”.

“[...] los ADR [MASC, por sus siglas en inglés – *Alternative Dispute Resolution*] adoptan formas distintas, puesto que su concepto general incluye cualquier proceso que sea una «alternativa» al enjuiciamiento judicial. En Estados Unidos, los ADR han incluido un popurrí de procesos — negociación, mediación, arbitraje, *med-arb* (una combinación de mediación y arbitraje), la evaluación neutral previa, y los juicios sumarios con jurado (CHASE, 2011).”

Por lo cual, paralelo a las formulaciones teóricas del derecho procesal, la doctrina especializada ha propuesto la noción de “derecho relacional”<sup>24</sup>, denominando de este modo a los patrones emergentes de regulación de las relaciones virtuales (propriadamente de aquellas que tienen como escenario la Web 2.0 y 3.0), “el nicho ecológico en el que pueden encapsularse distintos tipos de tecnología que convergen para obtener un resultado común” (CASANOVAS, 2015).

“Se refiere a los mecanismos de justicia relacional, es decir, a los mecanismos basados en el diálogo y en los distintos tipos de mediación y *Online Dispute Resolution* (ODR) para facilitar la gestión y resolución de problemas, disputas y conflictos sin tener que acudir necesariamente a la aplicación de normas emanadas por una autoridad con capacidad de compulsión (CASANOVAS, 2015).”

Obsérvese que el concepto de “justicia relacional” bien puede encajar en los mecanismos autocompositivos de resolución de conflictos antes explicados, en tanto proviene de la sola voluntad de las partes en litigio la de dirimir su problema sin acudir a instancias jurisdiccionales ni aplicando un marco normativo riguroso y complejo más que sus propias consideraciones. Por lo tanto, se le presenta como una “tercera vía” que podría reorientar los sistemas judiciales,

“[...] constituiría una aproximación teórica y una propuesta [...] se propone la articulación formal de un modelo de justicia que, sin renunciar a las bondades del actual sistema de administración de justicia, se construya sobre la base de la

---

<sup>24</sup>VER: CASANOVAS, 2015 y REDORTA, 2014.

RÚA, M. M. B.; MUÑOZ, S. A; ARISTIZÁBAL, J. A. G.; TAPIERO, J. I. M. *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) e Inteligencia Artificial (IA) para la Solución de Controversias en Línea (SCL): Una Apuesta por la Descongestión en la Administración de Justicia*. *The Law, State and Telecommunications Review*, Brasilia, v. 12, no. 1, p. 77-112, May 2020. DOI: <https://doi.org/10.26512/lstr.v12i1.25808>.



autonomía de la voluntad, la confianza, el conocimiento y el desarrollo tecnológico (VILALTA, 2009; citada por REDORTA, 2014).”

De cualquier modo, sin discurrir sobre la posición teórica que se asuma, existe consenso a nivel internacional en cuanto a que la Solución de Controversias en Línea (bien como procedimiento, bien como proceso no jurisdiccional o como propuesta paralela a las nociones procesales tradicionales) debe respetar una serie de parámetros mínimos o principios de naturaleza procesal que garanticen a las partes del conflicto la mejor solución de su controversia, como a continuación se analizará.

### **Aplicación de los principios procesales en la Solución de Controversias en Línea (SCL)**

Resulta necesario entender a la Solución de Controversias en Línea como uno de los medios para aplicar los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos tales como la mediación, amigable composición y la negociación, por lo cual, se debe señalar que cada plataforma SCL tiene un procedimiento previamente establecido que deberá procurar por el adecuado cumplimiento de ciertas garantías procesales que irradian a cualquier tipo de procedimiento. Según (LÓPEZ BLANCO, 2016) los principios informadores del procedimiento son absolutos, permanentes y por ende inmodificables; principios que se constituyen en lineamientos obligatorios para la ejecución debida del procedimiento que conlleva a la solución del conflicto a través de las herramientas en línea.

La CNUDMI, en sus notas técnicas advierte que los principios en los cuales se funda el procedimiento de las plataformas SCL son los siguientes: i) equidad, ii) transparencia, iii) rendición de cuentas, iv) respeto de las garantías procesales, v) independencia, y vi) especialización. No obstante, precisa que es conveniente que el proceso de la SCL se rija por las mismas normas relativas a la confidencialidad y demás garantías procesales que se aplican a los procesos de solución de controversias en un contexto fuera de línea (COMISIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DERECHO MERCANTIL INTERNACIONAL, 2016).

Por otro lado, (WING, 2016) señala que los principios para la resolución de disputas en línea (SCL) están diseñados para mejorar la calidad, la eficacia y el alcance de procesos de resolución de disputas que emplean el uso de componentes tecnológicos. A su vez, indica que los principios que deben orientar el procedimiento deberán ser los siguientes: i) accesibilidad, ii) responsabilidad, iii) competencia, iv) confidencialidad, v) empoderamiento, vi) igualdad, vii) justicia, viii) honestidad, ix) imparcialidad, x) publicidad, xi)

innovación, xii) integración, xiii) obligación legal, xiv) neutralidad, xv) protección contra daños, xvi) seguridad y xvii) transparencia. Principios que, tomados en conjunto, constituyen estándares y reglas que sirven para la adecuada implementación de los sistemas de Solución de Controversias en Línea.

Sin embargo, uno de los principales problemas que se pueden presentar en la Solución de Controversias en Línea es la aplicación adecuada de la principalística que rige este procedimiento, ya que, al tener poca regulación, no existen mecanismos idóneos que brinden un control efectivo sobre el cumplimiento de los mismos por parte de las plataformas SCL. Así lo indican, Ebner e Zeleznikow (citados por WING, 2016), los cuales advierten que, si no se crean normas y mecanismos claros para gobernar la SCL, otros actores externos al campo continuarán haciéndolo, dadas sus inversiones en los resultados que esto puede generar. Y recuerdan que, la naturaleza superpuesta de la SCL con otros sistemas públicos y privados que tienen sus propios mandatos de regulación, pueden no funcionar siempre en concordancia con los objetivos y valores de la SCL.

En consecuencia, se analizarán los principios de la efectiva tutela de los derechos<sup>25</sup>, imparcialidad, independencia y publicidad, ya que resultan esenciales en el procedimiento y en los cuales su aplicación puede resultar desdibujada debido a la naturaleza propia de la plataforma SCL.

Con relación al *principio de la tutela efectiva de los derechos*, es pertinente señalar que, al ser la SCL un mecanismo online, se limitaría el acceso de determinados grupos de personas que no están todavía inmersos en el escenario global de las TIC, por lo cual, es indispensable que las plataformas SCL no impongan obstáculos a su acceso y procuren por ser lo más amigables a los sujetos involucrados en la controversia, o en otras palabras, este principio en la SCL propende en que la brecha digital<sup>26</sup> sea cada vez menor.

Por otro lado, en cuanto al *principio de imparcialidad e independencia*, tienen que ser claras las reglas de juego que establezcan el cómo se escoge al tercero neutral que propende por el acercamiento entre los sujetos y procura por

---

<sup>25</sup>Expresión empleada por TARUFFO, 1999 y CHASE, 2011.

<sup>26</sup>Problemática consistente en la separación que existe entre las personas (comunidades, Estados, países) que utilizan las TIC como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tengan acceso a las mismas y aunque las tengan no saben cómo utilizarlas (SERRANO e MARTÍNEZ, 2003). De la misma manera, la COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS reconoció que, bajo el principio de acceso universal, “ampliar el acceso y cerrar la «brecha digital» va de la mano con la necesidad de que el Estado procure que los actores privados no impongan barreras desproporcionadas o arbitrarias para acceder a internet o usar sus servicios principales” (COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS, 2013).

una pronta solución del conflicto, de manera tal que no se estructuren privilegios y ventajas encaminadas a favorecer a una de las partes, estableciendo así un reglamento que consagre unas causales de impedimento y recusación que permitan tanto al tercero neutral como a las partes ejercer un control sobre el procedimiento, garantizando la imparcialidad y la independencia.

Finalmente, el *principio de publicidad*, que implica que las partes involucradas en el conflicto tengan conocimiento de las actuaciones realizadas en el procedimiento, tales como, la pretensión, la contestación, las pruebas en las que se fundamentan sus peticiones, y en general, cualquier comunicación que se realice a través de la plataforma SCL, siempre y cuando sean únicamente las partes y, en caso de ser necesario, el tercero neutral, los que tengan acceso a la información, garantizando la confidencialidad de todas las actuaciones.

## INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA) Y SCL

### Inteligencia Artificial y Derecho

La inteligencia artificial ha obtenido un papel cada vez más protagónico en la vida de las personas, desde las situaciones más simples, como encender las luces ante la presencia de un humano en una habitación, hasta las más complejas, como la reproducción del comportamiento humano que alcanzan los androides. Aun con este auge, no es generalizada la consciencia de las personas respecto de la presencia de la inteligencia artificial en el diario vivir y esto se debe, en gran medida, a que es una locución brumosa, de difícil conceptualización.

El término “Inteligencia Artificial” fue creado por el pionero de la computación John McCarthy, 1989 durante la Conferencia de Dartmouth en 1956, quien años después afirmó públicamente que erró en la denominación, que la noción correcta era “inteligencia computacional.” En el mismo coloquio, el inventor manifestó que su investigación tuvo origen bajo la premisa de que los aspectos de la inteligencia pueden ser descritos de manera precisa, tanto que se puede crear una máquina que los simule.

McCarthy, además de haber introducido el concepto, explicó años más tarde lo que para él era la inteligencia artificial:

“[...] la ciencia y la ingeniería de crear máquinas inteligentes, especialmente programas de computación inteligentes. Está relacionada con la tarea similar de utilizar ordenadores para comprender la inteligencia humana, pero la IA no se limita a métodos que sean observables biológicamente (McCARTHY. 2007).”

Tras la creación del término, y con el acelerado avance en el campo de la computación, son múltiples los autores que han brindado una definición propia de inteligencia artificial, así:

Edwina Rissland definía en 1990 la IA como “el estudio de los procesos cognitivos utilizando los marcos conceptuales y los instrumentos de la ciencia ocupacional”, no obstante, dentro de este artículo la autora cita a Marvin Minsky, uno de los primeros en estudiar la IA quien, en 1968 señaló que esta es la ciencia que hace que las máquinas hagan cosas que requerirían inteligencia si fuesen hechas por el hombre. Esta segunda concepción se acerca de mejor modo a lo que se puede considerar como IA, ya que en últimas se busca que las máquinas imiten el pensamiento humano.

El investigador mexicano Enrique Cáceres Nieto propone definir a la Inteligencia Artificial como una

“disciplina híbrida dedicada al desarrollo de programas cuyos productos finales, de ser atribuibles a un humano, presupondrían el procesamiento inteligente de la información por parte de un operador jurídico (CÁCERES NIETO, 2006).”

Además, la considera una ciencia cognitiva. Bajo la misma dirección, con el propósito de generar un acercamiento entre la Inteligencia Artificial y el campo jurídico, el reconocido doctrinante español Jordi Nieva Fenoll, 2018 además de proponer implementaciones de la IA en el proceso, ofrece una definición propia, adoptada para al desarrollo de este artículo (no sin antes advertir que, como ya se mencionó, no existe consenso sobre la noción). Afirma que la inteligencia artificial es la posibilidad de que las máquinas piensen o, para ser precisos, imiten el pensamiento humano mediante el aprendizaje y utilización de las generalizaciones que usan las personas al momento de tomar decisiones.

El procesalista expone que la esencia de la inteligencia artificial es el “entendimiento” de situaciones descritas, el cual, acompañado de su funcionamiento con base en algoritmos (esto es, almacenamiento de opciones y producción de un esquema) es lo que permite que estas máquinas tomen decisiones y ejecuten acciones.

Por otro lado, el jurista peruano Fernando de Trazegnies, 2013 define la IA como el proceso mediante el cual las computadoras están en la aptitud de realizar tareas que, cuando las realizan los seres humanos requieren un grado de razonamiento. Igualmente, precisa que Yoshiaki Shirai y Jun-Ichi Tsujii (citados

por DE TRAZEGNIES, 2013), dos expertos en inteligencia artificial señalan que se debe tener en cuenta la finalidad que ella persigue, esto es, buscar el conocimiento de los mecanismos de la inteligencia humana y, por otro lado, inculcar al computador la capacidad intelectual del hombre.

Por lo cual, la inteligencia artificial puede considerarse como un conjunto de algoritmos organizados e interconectados entre sí que le permiten a un sistema determinado manifestar, con cierta autonomía, un comportamiento similar al de los seres humanos en las funciones cognitivas del procesamiento del lenguaje, la creatividad y la capacidad de razonamiento sintético.

Así lo ha entendido la (COMISIÓN EUROPEA, 2018) para quien

“el término «inteligencia artificial» (IA) se aplica a los sistemas que manifiestan un comportamiento inteligente, pues son capaces de analizar su entorno y pasar a la acción [...] con el fin de alcanzar objetivos específicos (COMISIÓN EUROPEA, 2018).”

La IA puede ser un simple programa informático (*software*) o estar adaptado a un *hardware*, como ocurre con los androides. “Se aplican a algoritmos, redes neuronales artificiales y patrones de razonamiento, en principio, similares a los humanos” (COTINO HUESO, 2019).

Cuando permite el aprendizaje automático de los patrones de razonamiento (esto es, predicción de comportamientos futuros), ha sido denominada como “*machine learning*”, cuyo aprendizaje automático presenta cierta autonomía o independencia con relación a los seres humanos por las siguientes razones:

“(1) los resultados de los algoritmos no dependen de que los humanos hayan especificado de antemano y que mientras los algoritmos de aprendizaje se están ejecutando, los humanos no están realmente controlando cómo se están combinando y comparando los datos. (2) La naturaleza de la “caja negra”, los resultados no siempre son intuitivamente explicables. Y (3) se trata de procesos con resultados rápidos y automáticos (COGLIANESE e LEHR, 2017).”

A partir de estas precisiones, (DE TRAZEGNIES, 2013) señala que en el derecho la IA se refleja en lo que se conoce como “sistemas jurídicos expertos”, que consisten en un conjunto de procedimientos lógicos que permiten que las computadoras apoyen a los humanos en la tarea de analizar situaciones y adoptar decisiones, a través de la ingeniería del conocimiento que se alimenta de las

estrategias del experto<sup>27</sup> en el Derecho y busca formularlos en reglas perfectamente enunciables. En similar posición, (CÁCERES, 2006) señala que los sistemas expertos pueden definirse como aquellos programas computacionales que permiten resolver o ayudar a resolver problemas de la misma forma en que lo haría un experto humano.

El concepto de sistemas expertos es trascendental y transversal en la IA aplicada al Derecho, porque a través de estos sistemas se logra la preparación de los programas tecnológicos para que puedan alcanzar la finalidad de imitar el pensamiento humano. No obstante, debe precisarse que dicha imitación del pensamiento humano no se realiza en términos de necesidad sino de posibilidad, atendiendo a las limitaciones científicas en cuanto al conocimiento del pensamiento mismo. De esta manera, los sistemas jurídicos expertos pueden actuar, bien sea como asistentes jurídicos, mediadores, amigables componedores o, en últimas, como un juez artificial. A pesar de la utilidad que presentan los sistemas expertos, no solo en el mundo del Derecho sino en otras ramas como la medicina, una de las inquietudes que surgen de la utilización de los mismos, es por qué implementarlos cuando ya se cuenta con expertos humanos que pueden realizar todas las funciones cognitivas que son de difícil modulación computacional; al respecto, (CÁCERES NIETO, 2006) manifiesta que los expertos humanos de excelencia son sumamente escasos, sus servicios costosos y se equivocan con facilidad.

No obstante, teniendo claros los conceptos de IA y de sistemas expertos, es apropiado señalar que las investigaciones que desarrollan la IA en el campo jurídico no están direccionadas a manejar grandes cantidades de datos por parte de los sistemas tecnológicos (lo que se ha denominado “minería de datos” o *data mining*), sino que se dirigen a intentar resolver problemas planteados en el ámbito normativo como el modelado del conocimiento, los conceptos, la argumentación y el razonamiento jurídico. (CASANOVAS, 2015) advierte que la finalidad de la IA desde un inicio no fue conseguir que un programa logre razonar como un jurista o como un juez, sino que a partir de sus resultados puedan incardinarse de forma inteligente en las tareas cotidianas que realizan los jueces y abogados.

Sin embargo, la discusión no se cierra allí y las posibilidades quedan abiertas a que en un futuro existan jueces artificiales y sea posible que un programa, y no una persona, resuelva de fondo un asunto a través de providencias. Para lo cual, se debe considerar que, si bien la aplicación de la IA en las plataformas SCL permite celeridad e imparcialidad en la solución de

---

<sup>27</sup>Entendido como un profesional que es capaz de colocar las grandes teorías al servicio de la solución de problemas complicados que parecen insolubles para otros hombres.

conflictos, presenta desafíos en el ejercicio de la función jurisdiccional al fungir como instrumento que facilita la tarea de administrar justicia, ofreciendo beneficios para la sociedad, como la satisfacción democrática del valor justicia y teniendo como uno de sus principales propósitos descongestionar la administración de justicia. A pesar de esto, (CASANOVAS, 2015) manifiesta que no se trata de sustituir al juez o al jurista, sino de ampliar y reforzar su capacidad de diagnóstico, utilizando las herramientas propias de la cuarta revolución industrial para garantizar la tutela efectiva de los derechos.

La IA, pese a los alcances suprahumanos que ha conseguido para realizar ciertas actividades propias del juez, no puede sustituir al operador judicial porque funciona con probabilidades y conocimientos adquiridos de casos anteriores, es decir, estadística; y esta no puede remplazar la realidad, por ello sigue siendo necesaria la presencia humana en los fallos (NIEVA, 2018). Sin embargo, deben ser aprovechadas las ventajas que ofrece la implementación de IA para la toma de decisiones, las cuales recaen esencialmente en la valoración de la prueba, debido a que en esta actividad lo que impide que suplante al juez, su trabajo estadístico, es realmente una virtud. Para ello, se analizará la valoración respecto de diferentes medios de prueba, así:

En primer lugar, (i) la declaración de personas, bien sea de testigo o de parte, exige gran esfuerzo por parte del juez para identificar qué valor debe ser asignado a lo manifestado por el sujeto, ya que las afirmaciones se podrían ver afectadas por factores como la memoria, los intereses y el déficit de los sentidos humanos para percibir. La IA, al ser un sistema basado en la estadística, permite corroborar los hechos manifestados contrastándolos con los otros medios de prueba y el resto de información que reposa en el expediente. Otro de los medios para cuya valoración la IA muestra excelentes resultados es el (ii) documental al realizar comparaciones entre todos los documentos realizados por un individuo logra perfilar al autor y establecer patrones cuya alteración permitiría evidenciar la existencia de errores, tachas o contrastes que diluciden vicios en el consentimiento, desviaciones de poder, carencia de autenticidad o falsedades. El último de los medios agilizados por la utilización de IA para su valoración es la (iii) prueba pericial, en la cual la IA evaluaría el currículo del perito, compararía la trayectoria de dos peritos, en caso de haber discrepancia entre dos dictámenes, y verificaría el cumplimiento de los más altos estándares en la técnica implementada por el perito para la consecución y elaboración del informe.

Asimismo, al margen de los medios de prueba, la toma de la decisión por parte del juez devendrá de la selección de una de todas las hipótesis posibles dentro del proceso, la que el juez considere que es capaz de motivar mejor conforme a las pruebas y la norma allegada, para lo cual las máquinas tienen un



valor innegable, pues nutriría de datos, algoritmos, estadísticas y fundamentos el fallo emitido por el juez.

### **Algunos casos de aplicación de la IA**

En este punto, se van a abordar diferentes tecnologías que pueden implicar o no IA, pero que resultan ser novedosas como herramientas que facilitan el ejercicio del derecho.

En primer lugar, en 2014 tuvo origen en la Universidad de Toronto la idea de un *software* de asistencia legal que incorpora inteligencia artificial, capaz de rastrear en cuestión de segundos leyes y precedentes jurisprudenciales, formulando hipótesis y argumentos jurídicos útiles para el usuario, especialmente para aquellos con formación jurídica. El sistema, llamado “Ross”<sup>28</sup>, interpreta y además ejecuta juicios de valor de acuerdo a un estudio que realiza sobre la jurisprudencia que almacena en su base de datos.

De igual modo, en Argentina se desarrolló el primer sistema de inteligencia artificial jurídico de Latinoamérica que trabaja con un asistente de voz (tal como lo hace *Siri* de Apple) y permite realizar un dictamen jurídico de manera íntegra. Se conoce bajo la denominación de Prometea y ha sido utilizado por el Ministerio Público Fiscal y la Corte Interamericana de Derechos Humanos. Este programa es capaz de emitir dictámenes sobre la solución más probable de los casos sometidos a su análisis, que posteriormente son revisados por un humano para corroborar que no haya errores, y en caso de haberlos, corregirlos. (CORVALÁN, 2018) señala que a través de tecnologías como Prometea entra en acción la IA como instrumento de servicio a la justicia y de los derechos.

En el contexto colombiano, en el 2018 la Superintendencia de Sociedades (Supersociedades)<sup>29</sup> implementó un mecanismo que sirve de guía como asistente jurídico para los jueces y usuarios en la resolución de conflictos societarios, en donde el usuario o juez responde unas preguntas hechas por el sistema (dentro del medio virtual) y su respuesta es específica, respondiendo únicamente con los antecedentes judiciales y disposiciones legales que son más relevantes para el caso concreto. No obstante, dichas recomendaciones no sustituyen la decisión judicial ni le indican su sentido del fallo. Este sistema, que es una novedad en Colombia, permitirá a futuro agilizar y disminuir la congestión en la administración de justicia. Sin embargo, no constituye propiamente IA sino una aplicación de la minería de datos, ya que el programa solo se encarga de analizar

---

<sup>28</sup>Puede visitarse esta plataforma en la siguiente página web: <http://rossintelligence.com/>

<sup>29</sup>Puede visitarse esta plataforma en la siguiente página web: [https://www.supersociedades.gov.co/delegatura\\_mercantiles/Paginas/siarelis.aspx](https://www.supersociedades.gov.co/delegatura_mercantiles/Paginas/siarelis.aspx)

bases de datos que previamente fueron introducidas en su *software*, y con base en las respuestas escogidas por el usuario, asistente jurídico o juez, extrae una conclusión de la posible decisión.

Ahora bien, para dar una aproximación a la relación que tiene la IA con la SCL, es apropiado identificar que no todas las plataformas SCL utilizan la IA para acercar a las partes a la solución del conflicto (simplemente aplican los MASC a través de medios virtuales), como ocurre con el sistema virtual “SIC Facilita”<sup>30</sup> implementado por la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia. Este servicio permite que los consumidores presenten reclamaciones ante los proveedores vinculados previamente al programa, propiciando un espacio de negociación directa y asincrónica; el consumidor radica su reclamo a través de la plataforma, que le notifica por correo electrónico cuando el proveedor haya dado respuesta con su aceptación o negativa; si acepta, debe indicar clara y expresamente cómo reparará el inconveniente; si no acepta, la plataforma programará un chat de mediación entre ambas partes. Como se explicó en el capítulo anterior, hay otras plataformas SCL que a través de la IA logran que las partes inmersas en el conflicto lo terminen, como es el caso de *Cybersettle*.

De este modo, puede vislumbrarse una conexión entre la SCL, la IA y los MASC a través del concepto de “justicia relacional”, que consiste en una agrupación de distintos tipos de tecnología que convergen para obtener un resultado común (CASANOVAS, 2012); ya que se condensan los tres instrumentos para cumplir con unas determinadas finalidades, a saber: i) dar una solución pronta y efectiva a los conflictos; ii) buscan utilizar las TIC para brindar mayores posibilidades en cuanto al acceso a un instrumento expedito que pueda dar por terminado un conflicto, garantizando una tutela efectiva de los derechos, y iii) procurar un sistema judicial menos congestionado.

Con relación a la justicia relacional, es menester precisar que además de cumplir con las finalidades antes reseñadas, debe procurar por la observancia de garantías mínimas de publicidad, imparcialidad e independencia, como manifestación del debido proceso y transversales a la mayoría de procedimientos (ya sean *online* u *offline*). Para lo cual, se requiere de la formulación de políticas públicas de transferencia del conocimiento en nociones básicas de programación (en cuanto a diseño y elaboración de *software*), para que los sujetos procesales involucrados en la controversia tengan la posibilidad de ejercer su derecho de contradicción, logrando reducir su brecha de cultura no jurídica. De igual modo, dichas políticas públicas permitirán garantizar la imparcialidad de los programadores para que no obedezcan a intereses particulares.

---

<sup>30</sup>Puede visitarse esta plataforma en la siguiente página web: <http://sicfacilita.sic.gov.co/SICFacilita/>

RÚA, M. M. B.; MUÑOZ, S. A.; ARISTIZÁBAL, J. A. G.; TAPIERO, J. I. M. *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) e Inteligencia Artificial (IA) para la Solución de Controversias en Línea (SCL): Una Apuesta por la Descongestión en la Administración de Justicia. The Law, State and Telecommunications Review*, Brasilia, v. 12, no. 1, p. 77-112, May 2020. DOI: <https://doi.org/10.26512/lstr.v12i1.25808>.

Además, es oportuno advertir que, según (CASANOVAS, 2012) todos los sistemas de *Online Dispute Resolution* tienen un margen de actuación no jurisdiccional, para que los acuerdos que constituyen el resultado de la negociación tengan sentido.

Así pues, la IA presenta virtudes y retos para el Derecho con relación a las problemáticas que según (LONDOÑO JARAMILLO, 2008) ocasionan la congestión judicial en la mayoría de aparatos jurisdiccionales, tales como la existencia de un sistema jurídico rezagado, mecanismos procesales inadecuados, insuficientes o revestidos de excesivo formalismo que, aunado a la ausencia de cultura dialógica imperante en la sociedad, convierte a la IA en un instrumento para agilizar la solución del conflicto en el marco de un proceso judicial; ampliando el margen de acceso de los ciudadanos a la administración de justicia, presentando un alto potencial para realizar la transición de la cultura jurídica conflictiva de la sociedad a una cultura dialógica que utilice MASC para obtener una solución pronta y eficaz de su controversia, satisfaciendo a su vez la tutela efectiva de sus derechos.

## SCL PARA LA DESCONGESTIÓN JUDICIAL

Una característica común a las propuestas de reformas procesales de reciente data en Latinoamérica ha sido la adopción e implementación de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos como esfuerzo para descongestionar los estrados judiciales y promover el diálogo y arreglo pacífico de las controversias. También se les ha presentado como instrumento para facilitar el acceso a la justicia de poblaciones más vulnerables o con necesidades especiales. Según el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (en adelante, CEJA),

“[...] en un comienzo estos mecanismos fueron percibidos principalmente como herramientas idóneas para descongestionar los atiborrados e ineficientes tribunales, pero también se fundamentaron en el derecho de acceso a la justicia, en el entendido de que quienes no contaban con los medios necesarios para acceder a tribunales, pudieran obtener una solución a su conflicto sin mayor costo. En fin, también se han incorporado por representar vías de solución pacíficas, que suponen el diálogo entre las partes a través de los acuerdos a que estas mismas arriban (MERA, 2013).”

No obstante, el CEJA advierte que los resultados obtenidos tras las experiencias en diversas coordenadas del continente no han sido satisfactorios

con relación a lo esperado, tanto desde lo cuantitativo como lo cualitativo. ¿Qué permite explicar esta frustración de expectativas legales y judiciales? ¿Se trata de un asunto netamente económico o político? Quizás sea hora de virar hacia aspectos menos palmarios a simple vista, pero que tienen incidencia significativa en el devenir de las relaciones humanas: la cultura. Una tradición cultural litigiosa, que equipara la decisión judicial como único remedio para las controversias entre los miembros de la sociedad permite comprender la resistencia de un cuerpo social a la aplicación efectiva de la “justicia relacional” en general, y los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en particular<sup>31</sup>. Esto implica una ruptura de paradigmas y desmitificar la idea de que la mejor y casi exclusiva forma de solucionar el conflicto sea a través del proceso jurisdiccional y vía sentencia judicial; las nuevas generaciones de abogados deben ser más conscientes de la importancia de aprender sobre gestión integral del conflicto como componente del derecho preventivo.

Expuesto este escenario, las siguientes páginas se dedicarán a analizar la incidencia de los MASC para la descongestión de los estrados judiciales, avizorando un escenario que reclama su fortalecimiento a través de políticas públicas democráticamente formuladas que permitan dar el necesario viro en la cultura jurídica de las sociedades latinoamericanas. Este razonamiento nos permitirá entrever las potencialidades de la SCL en la descongestión judicial, incrementadas cuando implementan mecanismos de inteligencia artificial para su funcionamiento.

### **Incidencia de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en el sistema judicial**

La inclusión de los MASC en las agendas políticas de reforma a la justicia ha sido una constante en buena parte de los países de Latinoamérica, impulsadas por observaciones y recomendaciones de organismos y asociaciones internacionales, que ha facilitado su incorporación constitucional y legal bajo la égida de la disminución de indicadores de congestión judicial, la facilitación del acceso a través de mecanismos más expeditos y menos costosos para la solución de sus conflictos;

---

<sup>31</sup>Esta tendencia es denominada por CHASE, 2011 como “contracultura de los ADR”, «una nueva conciencia» [...] en el cual se vieron cuestionadas y sacudidas las actitudes y autoridades tradicionales [...] *Los contraculturalistas eran hostiles al sistema basado en la resolución de controversias ante los tribunales: el poder de los jueces y abogados, su creencia de que «las relaciones coercitivas entre las personas son totalmente inaceptables».*

RÚA, M. M. B.; MUÑOZ, S. A.; ARISTIZÁBAL, J. A. G.; TAPIERO, J. I. M. *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) e Inteligencia Artificial (IA) para la Solución de Controversias en Línea (SCL): Una Apuesta por la Descongestión en la Administración de Justicia.* *The Law, State and Telecommunications Review*, Brasilia, v. 12, no. 1, p. 77-112, May 2020. DOI: <https://doi.org/10.26512/lstr.v12i1.25808>.

“desarrollando una variedad de experiencias innovadoras [...] que han tenido positivos resultados, pero que pareciera han sido limitadas al momento de enfrentar problemas de implementación, lo que ha frenado su consolidación como política pública focalizada en brindar acceso a la justicia a los grupos vulnerables (CENTRO DE ESTUDIOS DE JUSTICIA DE LAS AMÉRICAS, 2014).”

Por lo cual, determinar la incidencia de los MASC en el sistema judicial es tarea compleja, explicada en parte por la ausencia de políticas públicas de promoción e implementación de estos mecanismos para la resolución de las controversias por las mismas partes, o bien por el escaso seguimiento que realizan los gobiernos nacionales frente a su utilización por los miembros de la comunidad (que puede explicarse, de igual modo, por la carencia de políticas públicas fortalecidas para el acceso a la administración de justicia, con instrumentos y recursos suficientes para la materialización de sus objetivos).

En este sentido, la garantía de todo Estado democrático del acceso a la justicia exige una óptica interdisciplinaria entre lo jurídico y lo político, una visión en la que la solución no venga dada por la juridización de instrumentos sociales de solución de conflictos, sino por su fortalecimiento mediante políticas públicas formuladas democráticamente, que amplíen el rango de cobertura de las instituciones jurídicas denominadas “MASC”, considerando que “el Sistema de justicia es uno sólo. Las estrategias pueden ser diversas” (ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS, 2001).

Desde el “Manual de Políticas Públicas para el Acceso a la Justicia” elaborado por el PNUD (PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO, 2005; citado por el CENTRO DE ESTUDIOS DE JUSTICIA PARA LAS AMÉRICAS, 2014), deben vincularse en las iniciativas de política pública la posibilidad de i) ampliación de cobertura de justicia estatal; ii) la incorporación al sistema de justicia de los mecanismos tradicionales y comunitarios de resolución de conflictos; y iii) la focalización de las políticas públicas en los grupos más vulnerables; sin que su única razón de ser —ni aun la fundamental— sea la descongestión de los despachos judiciales. En este sentido, similar a lo afirmado por Taruffo en 1999, considera el CEJA que:

“[...] desde el momento en que los MAPJ se implementan como un «parche» de la justicia ordinaria esta pasa a ser la prioridad del mecanismo, lo que indefectiblemente produce una contradicción con la filosofía inherente a los MAPJ de buscar soluciones autocompositivas a los conflictos de una forma más idónea, sencilla y económica [...] En efecto, esta

medida tiende a reducir el número de causas que finalmente acceden a la justicia ordinaria. A pesar de ello, no hemos observado estudios concluyentes que determinen que no existan otros factores que incidan en la reducción de causas que entran al sistema de justicia después de la instancia prejudicial (CENTRO DE ESTUDIOS DE JUSTICIA DE LAS AMÉRICAS, 2014).<sup>32</sup>

Por lo cual, si bien la descongestión de los estrados judiciales es una de las bondades que presenta la implementación de los MASC en las relaciones cotidianas de los miembros de una sociedad, no puede considerarse como su único aporte ni constituirse en excusa válida para desenfocar la atención en el fortalecimiento del sistema mismo de administración de justicia. Ya en 2001, la Organización de Estados Americanos (OEA) entendía esta relación de complementariedad y no fungibilidad, en el sentido de que

“[...] los «sistemas de justicia» [*un asunto de naturaleza jurídica*] y los «planes de justicia» [*los instrumentos de política pública que den efectivo cumplimiento a la estructura jurídica de administración de justicia*] deben integrar y comprender en una sola y gran estrategia estos objetivos. Las modalidades de resolución de conflictos [...] no son «alternativas» en el sentido de opuestas y contradictorias al sistema de justicia (ORGANIZACIÓN DE ESTADOS AMERICANOS, 2001).”

Es preocupante la ausencia de estrategias de seguimiento a políticas públicas de acceso a la administración de justicia, especialmente del análisis de la incidencia de los MASC en el sistema judicial. Aún resuena una acotación hecha por la OEA en el 2001, relacionada con la insuficiente consideración y valoración de los MASC tanto por la institucionalidad jurídica como gubernamental de los Estados latinoamericanos.

---

<sup>32</sup> Bajo la misma orientación, CHASE, 2011 afirma que la reducción de índices de congestión judicial no ha sido el único argumento válido para el origen de los MASC paralelos o dentro del proceso jurisdiccional. “[...] aparte de la percepción de una importante crisis en la litigiosidad, en la adopción del ADR en el siglo XX había causas institucionales, políticas y culturales. Más específicamente, depende directamente de los cambios en los valores en conflicto a finales del siglo XX, la desconfianza en el gobierno, las privatizaciones, la humanización de las instituciones a gran escala, el progreso social a través de la mejora individual, y el escepticismo postmoderno acerca de una realidad objetiva”.

RÚA, M. M. B.; MUÑOZ, S. A.; ARISTIZÁBAL, J. A. G.; TAPIERO, J. I. M. *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) e Inteligencia Artificial (IA) para la Solución de Controversias en Línea (SCL): Una Apuesta por la Descongestión en la Administración de Justicia. The Law, State and Telecommunications Review*, Brasilia, v. 12, no. 1, p. 77-112, May 2020. DOI: <https://doi.org/10.26512/lstr.v12i1.25808>.

“La consideración y valoración de las múltiples experiencias y prácticas de MARC necesitan de importantes procesos previos de evaluación y sistematización. La coordinación, la complementariedad y colaboración entre unas y otras es posible, pero requiere el saber y poder identificarlas y conocerlas (ORGANIZACIÓN DE ESTADOS AMERICANOS, 2001).”

### Cultura jurídica, MASC y SCL

Desde la óptica analítica del *common law*, el jurista norteamericano Oscar Chase propone dos maneras de reconocer la relación entre los procesos institucionalizados de resolución de conflictos y la sociedad:

[...] la primera, que las formas de resolución de conflictos reflejan la cultura en la cual se ubican —sus valores, sus convenciones sociales, su metafísica, y los símbolos a través de los cuales todas estas características son representadas—; y la segunda, que esta relación es recíproca —los procesos a través de los cuales se resuelven controversias son un factor de importancia en su influencia en la permanente tarea de mantener o «configurar» la cultura en la cual se insertan (CHASE, 2011).”

Propuestas que, dada su abstracción teórica, bien pueden aplicarse a la tradición jurídica del *civil law* y permiten comprender la mutua incidencia que generan los cambios culturales sobre las formas de resolución de conflictos de una sociedad y viceversa (los cambios en las instituciones jurídicas litigiosas generan cambios culturales sustanciales). De allí que sea la evolución histórica de la humanidad la que permita comprender la creciente importancia que ha cobrado la Solución de Controversias en Línea para las sociedades contemporáneas, como quedó expuesto en el *primer acápite*. En este sentido, la llamada “Cuarta Revolución Industrial”, generadora de relaciones asincrónicas e impersonales exige de instrumentos de solución de conflictos con similares características, como lo es la Solución de Controversias en Línea, cuyas cualidades fueron expuestas también en el primer capítulo de este artículo.

Sin embargo, la normativa procesal debe prestar atención al margen de actuación jurisdiccional (como complemento al llamado “margen de actuación



no jurisdiccional”<sup>33</sup> de CASANOVAS, 2012) necesario para la ejecución de los acuerdos obtenidos a través de las plataformas SCL cuando no es posible lograrlo en el contexto virtual. La ausencia de instrumentos internacionales vinculantes que consagren mecanismos de ejecución de acuerdos virtuales obtenidos a través de plataformas SCL dificulta su efectividad.

Escenarios virtuales necesitan de instrumentos virtuales, más allá de la simple utilización de las TIC por las instancias jurisdiccionales. Por lo cual, es conveniente incorporar esta manifiesta necesidad a la lógica del derecho procesal contemporáneo, prestando una mayor atención a las potencialidades de los MASC para satisfacer democráticamente el valor justicia en sociedad, promover una cultura dialógica menos litigiosa y soliviar los estrados judiciales con plena observancia de las garantías mínimas del debido proceso en estos nuevos escenarios de resolución de controversias (*como se expuso en el segundo acápite*). Aún queda camino por avanzar, a más de las plataformas SCL, la inteligencia artificial ofrece retos en materia de principios y de procedimiento (*como se planteó en el tercer apartado*), que podrían potenciar el desempeño de la SCL en la descongestión de la administración de justicia, por lo que merecen ser considerados por un derecho procesal contemporáneo que responda a las dinámicas propias del siglo en curso de la “cuarta revolución industrial” y no solo de aquellas en las que tuvo su origen.

## CONCLUSIÓN

La Solución de Controversias en Línea ofrece una respuesta útil a las dinámicas propias de la *Cuarta Revolución Industrial*, caracterizada por relaciones virtuales, impersonales, asincrónicas y transfronterizas. Se entiende por SCL el instrumento no jurisdiccional de prevención o resolución de conflictos generados *online* u *offline*, que implementa tecnologías de la información y las comunicaciones (puede incorporar IA, como lo hace la plataforma *Cybersettle*; o no incorporarla, verbigracia, las plataformas *Sic Facilita*, *Modria* y *Virtual Courthouse*), aplicando mecanismos alternativos tales como la mediación, la negociación y la amigable composición, administrado por entes públicos o particulares.

---

<sup>33</sup>Se considera que la posición de CASANOVAS, 2012 debe complementarse con el aquí denominado “margen de actuación jurisdiccional”, bajo la misma lógica por él propuesta de “que los acuerdos que constituyen el resultado de la negociación tengan sentido”. Ningún sentido tendrían si ante el incumplimiento del acuerdo en el escenario virtual no se cuenta con herramientas para volverlo efectivo en el plano *offline*; por lo cual, es perentorio que el ordenamiento reconozca algún efecto jurídico a dicha negociación.

Dicho instrumento se caracteriza por la necesidad de pacto previo o posterior de las partes para acceder a él, además de requerir una plataforma SCL como administradora que tiene su propio procedimiento gratuito (observando un mínimo de principios procesales como la independencia, transparencia, publicidad vinculada a la confidencialidad, accesibilidad y efectiva tutela de los derechos) sin que se exija la intervención de abogado. De igual manera, el acuerdo al que se llegue produce efectos inter partes dentro del escenario virtual de la plataforma, aunque existan dificultades para ejecutarlo en el contexto *offline* en caso de incumplimiento.

La IA ha encontrado campo de aplicación en el Derecho a través de los “sistemas jurídicos expertos”, que no implican solamente la utilización de la minería de datos como herramienta ágil de búsqueda de información, sino que involucran sistemas operativos que imitan el pensamiento humano al reconocer códigos comunes en las bases de datos en las que realiza su búsqueda, e interpretándolos para concluir con un concepto jurídicamente justificable.

Los conceptos de “*justicia relacional*” y “*derecho relacional*” permiten entrever una conexión entre la SCL, la IA y los MASC, al complementarse entre sí persiguiendo una misma finalidad: la resolución expedita de los conflictos a través de medios virtuales que pueden utilizar inteligencia artificial, garantizando una efectiva tutela de los derechos de las partes implicadas en tal esquema e incidiendo en algún grado en la descongestión del sistema de administración de justicia.

La incorporación de los MASC al ámbito jurídico no se explica exclusivamente por la necesidad de descongestionar los despachos judiciales, sino que obedecen también a crear escenarios que faciliten el acceso a la administración de justicia a las poblaciones más vulnerables y promuevan la resolución dialógica y pacífica de las controversias (conocida como “*contracultura de los MASC*”). Deben fortalecerse las políticas públicas de acceso a la administración de justicia, garantizando recursos para su implementación y mecanismos efectivos de seguimiento y evaluación que permitan su perfeccionamiento.

Existe una mutua incidencia entre las instituciones jurídicas de una sociedad y la cultura en ella imperante; así, una cultura litigiosa se reflejará en instrumentos de solución de conflictos necesariamente jurisdiccionales; una cultura de resolución dialógica de las controversias, de gestión del conflicto y derecho preventivo que se reflejará en el reconocimiento y uso habitual de MASC paralelos al proceso jurisdiccional. De igual modo, la institucionalidad jurídica de un Estado tiene incidencia en su configuración cultural, sus valores, creencias y principios. Los escenarios virtuales contemporáneos exigen instrumentos de solución expedita de los conflictos, como la SCL.

## REFERENCIAS

- ALCALÁ-ZAMORA Y CASTILLO, N. **Proceso, autocomposición y autodefensa. Contribución al estudio de los fines del proceso.** México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México, 2000.
- ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, R. **Análisis y resolución de conflictos: una perspectiva psicológica.** Bilbao: Servicio Editorial Universidad del País Vasco, 1998.
- CÁCERES NIETO, E. Inteligencia Artificial, Derecho y E-Justice (El Proyecto IIJ-Conacyt). **Boletín Mexicano de Derecho Comparado**, n. 116, p. 593-611, Mayo-Agosto 2006. Disponible en: <<http://www.scielo.org.mx/pdf/bmdc/v39n116/v39n116a12.pdf>>. Acceso: 17 Marzo 2019.
- CÁRDENAS CAYCEDO, O. A. La aplicación de los principios del derecho procesal en los sistemas de solución de disputas en línea (online dispute resolution - ODR). En: INSTITUTO COLOMBIANO DE DERECHO PROCESAL **Memorias XXXI Congreso Colombiano de Derecho Procesal**. [S.l.]: [s.n.], v. 39, 2018. p. 629-658.
- CARNELUTTI, F. **Sistema de Derecho Procesal Civil.** Buenos Aires: Editorial UTEHA, v. I, 1944.
- CASANOVAS, P. Algunas líneas de investigación en gestión del conocimiento jurídico: web semántica, ODR y derecho relacional. **Scire**, v. 18, n. 1, p. 15-28, Enero-Junio 2012. ISSN 1135-3716. Disponible en: <<https://www.iberid.eu/ojs/index.php/scire/article/view/3943/3672>>. Acceso: 12 Marzo 2019.
- CASANOVAS, P. Derecho, tecnología, inteligencia artificial y web semántica. Un mundo para todos y para cada uno. In: FABRA ZAMORA, J. L.; NÚÑEZ VAQUERO, Á. **Enciclopedia de Filosofía y Teoría del Derecho.** México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México, v. I, 2015. p. 825-887.
- CENTRO DE ESTUDIOS DE JUSTICIA DE LAS AMÉRICAS. **Mecanismos Alternativos al Proceso Judicial para favorecer el acceso a la justicia en América Latina**, 2014. Disponible en: <[http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5492/informe\\_mecanismosalternativosalprocesojudicial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5492/informe_mecanismosalternativosalprocesojudicial.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Acceso: 1 Marzo 2019.
- CHASE, O. **Derecho, cultura y ritual. Sistemas de resolución de controversias en un contexto intercultural.** Madrid: Marcial Pons, 2011.

- COGLIANESE, C.; LEHR, David. Regulating by Robot: Administrative Decision Making in the Machine-Learning Era. **Georgetown Law Journal**, v. 105, pp. 11-47, 2017. Available in: <<https://ssrn.com/abstract=2928293>>. Access: August 27, 2019
- COMISIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DERECHO MERCANTIL INTERNACIONAL. Notas técnicas de la CNUDMI sobre la solución de controversias en línea, 2016. Disponible en: <[http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/odr/V1700385\\_Spanish\\_Technical\\_Notes\\_on\\_ODR.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/spanish/texts/odr/V1700385_Spanish_Technical_Notes_on_ODR.pdf)>. Acceso: 9 Febrero 2019.
- COMISIÓN EUROPEA. **IA para Europa. Comunicación de la Comisión al Parlamento europeo, al Consejo Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones**, 2018. Disponible en: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52018DC0237&from=ES>>. Acceso: 27 Agosto 2019.
- COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS. Informe anual 2013 – Informe de la relatoría especial para la libertad de expresión, 2013. Disponible en: <[http://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/informes/anuales/2014\\_04\\_22\\_ia\\_2013\\_esp\\_final\\_web.pdf](http://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/informes/anuales/2014_04_22_ia_2013_esp_final_web.pdf)>. Acceso: 28 Febrero 2019.
- CORVALÁN, J. G. Inteligencia artificial: retos, desafíos y oportunidades. Prometea: La primera inteligencia artificial de Latinoamérica al servicio de la justicia. **Revista de Investigações Constitucionais**, Curitiba, Brasil, v. V, n. 1, p. 295-316, Enero-Abril 2018. ISSN 2359-5639. Disponible en: <<https://revistas.ufpr.br/rinc/article/view/55334/35014>>. Acceso: 12 Marzo 2019.
- COTINO HUESO, L. Riesgos e impactos del big data, la inteligencia artificial y la robótica. Enfoques, modelos y principios de la respuesta del Derecho. **Revista General de Derecho Administrativo**, n. 50, pp. 1-37, 2019. Disponible en: <[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/58825647/cotinoiu stel421227.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DRIESGOS\\_E\\_IMPACTOS\\_DE\\_L\\_BIG\\_DATA\\_LA\\_INTEL.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190919%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4\\_request&X-Amz-Date=20190919T010556Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=1445c5973c04268722f9b7d873a90d9ef840dc24ef92b2b1d974959d0c8bae13](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/58825647/cotinoiu stel421227.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DRIESGOS_E_IMPACTOS_DE_L_BIG_DATA_LA_INTEL.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190919%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20190919T010556Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=1445c5973c04268722f9b7d873a90d9ef840dc24ef92b2b1d974959d0c8bae13)>. Acceso: 27 Agosto 2019.

- DE TRAZEGNIES GRANDA, F. ¿Seguirán existiendo jueces en el futuro? El razonamiento judicial y la inteligencia artificial. **Ius Et Veritas**, n. 47, p. 112-130, Diciembre 2013. ISSN 1995-2929. Disponible en: <<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/11938/12506>>. Acceso: 12 Marzo 2019.
- DEVIS ECHANDÍA, H. **Compendio de derecho procesal, Tomo I**. Bogotá D.C.: TEMIS, 2012.
- EBNER, N.; ZELEZNIKOW, J. No Sheriff in Town: Governance for Online Dispute Resolution. **Negotiation Journal**, v. 32, n. 4, p. 297-323, October 2016. Available in: <<https://doi.org/10.1111/nej.12161>>. Access: March 2019.
- GARCÍA, R. Aproximación a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en América Latina. **El Otro Derecho**, Bogotá D.C., n. 26-27, p. 149-177, Abril 2002. Disponible en: <<https://www.cejamericas.org/Documentos/DocumentosIDRC/4RosarioGarcia.pdf>>. Acceso: 4 Marzo 2019.
- GONZÁLEZ MARTÍN, N.; ALBORNOZ, M. M. Comercio electrónico, Online Dispute Resolution y desarrollo. **Revista de derecho, comunicaciones y nuevas tecnologías**, Bogotá D.C., n. 12, p. 3-21, Julio-Diciembre 2014. ISSN 1909-7786. Disponible en: <[https://derechoytics.uniandes.edu.co/components/com\\_revista/archivos/derechoytics/ytics190.pdf](https://derechoytics.uniandes.edu.co/components/com_revista/archivos/derechoytics/ytics190.pdf)>. Acceso: 10 Febrero 2019.
- LÓPEZ BLANCO, H. F. **Código General del Proceso. Parte General**. Bogotá D.C.: Dupre Editores Ltda., 2016.
- LONDOÑO JARAMILLO, M. La congestión y la mora judicial: El juez, ¿su único responsable? **Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas**, v. XXXVIII, n. 109, p. 385-419, Diciembre 2008. Disponible en: <<https://revistas.upb.edu.co/index.php/derecho/article/view/669/613>>. Acceso: 7 Septiembre 2019.
- MANIA, K. Online dispute resolution: The future of justice. **International Comparative Jurisprudence**, v. I, n. 1, p. 76-86, November 2015. Available in: <<https://doi.org/10.1016/j.icj.2015.10.006>>. Access: February 7 2019.
- MCCARTHY, J. Artificial intelligence, logic and formalizing common sense. In: THOMASON, R. **Philosophical Logic and Artificial Intelligence**. Dordrecht: Kluwer Academic Publishers, 1989. p. 161-190.
- MCCARTHY, J. What is Artificial Intelligence? **Computer Science Department**, Standford, 12 Noviembre 2007. Available in: <<http://www-formal.stanford.edu/jmc/whatisai.pdf>>. Access: March 7 2019.



<<https://digitalcommons.law.yale.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=7293&context=yjlj>>. Access: March 12 2019.

- SCHWARB, K. **La cuarta revolución industrial**. Madrid: Editorial Debate, 2016.
- SERRANO SANTOYO, A.; MARTÍNEZ MARTÍNEZ, E. **La brecha digital: Mitos y Realidades**. Mexicali: Universidad Autónoma de Baja California, 2003. ISBN 970-9051-89-X. Disponible en: <[http://www.labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital\\_MitosyRealidades.pdf](http://www.labrechadigital.org/labrecha/LaBrechaDigital_MitosyRealidades.pdf)>. Acceso: 17 Marzo 2019.
- TARUFFO, M. Racionalidad y crisis de la ley procesal. **Doxa**, v. 22, p. 311-320, 1999.
- VILALTA NICUESA, A. E. La cultura del diálogo y la justicia relacional como "Tercera Vía". **IDP Magazine on the Internet, Law and Policy**, n. 8, p. 1-12, Marzo 2009. Disponible en: <<https://ssrn.com/abstract=1513846>>. Acceso: 16 Marzo 2019.
- VILALTA NICUESA, A. E. **Mediación y arbitraje electrónicos**. Navarra: Editorial Aranzadi, 2013.
- WING, L. Ethical Principles for Online Dispute Resolution: a GPS Device for the Field. **International Journal of Online Dispute Resolution**, v. 3, n. 1, p. 12-29, 2016. Available in: <<http://www.onlineresolution.com/wing.pdf>>. Access: March 14 2019.