



DESAFÍOS PARA EL EJERCICIO DE LA ABOGACÍA ANTE EL AISLAMIENTO



DOCTRINA

La crisis y la incertidumbre en la época del COVID-19

Enrique M. Falcón 2

Acceso a justicia en el contexto del COVID-19
Desafíos y estrategias en el uso de tecnologías para los servicios de acceso a justicia

Karina G. Carpintero 3

COVID-19, informatización y lo que debería ser una estocada final al “plazo de gracia”

Víctor A. Castillejo Arias 5

Abogacía TEAL
¿Un nuevo paradigma para el ejercicio de la profesión?

Andrea López Pisani 7

La crisis y la incertidumbre en la época del COVID-19

Enrique M. Falcón (*)(**)

Una epidemia convertida en pandemia (1) es una crisis, entendida como un cambio, que se transforma en un problema urgente, doloroso y desgarrador. El problema que crea la crisis pandémica abarca el campo sanitario, social, económico, financiero, familiar, psicológico, jurídico, nacional e internacional y plantea un cambio de paradigmas de modo global y de modo especial.

Pero de todos esos problemas surge uno muy particular que es el relacionado con el bloqueo de la actividad de los abogados durante el período comprendido entre la imposición necesaria del aislamiento social preventivo y obligatorio, que en el sector del AMBA (Área Metropolitana Buenos Aires, zona urbana común que conforman la CABA y los siguientes 40 municipios de la Provincia de Buenos Aires), en especial en la Ciudad de Buenos Aires, la que se aplicadesde el 20 de marzo de 2020 (DNU 297/2020 con sus sucesivas prórrogas), seguido por Decisiones Administrativas y disposiciones de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, de la Suprema Corte de Justicia de Buenos Aires y el Superior Tribunal de la CABA.

Esta situación se produce porque los abogados no pueden ejercer su profesión, pues pese a las disposiciones que establecieron reglas para el trabajo por vía electrónica, además de las limitaciones que tiene este sistema para el desarrollo de los procesos, puede permitir ciertos actos iniciales, pero hace imposible que se sigan los trámites, los que tampoco se admiten en procesos comenzados, a lo que se suma que los abogados ni siquiera pueden ambular por la ciudad para dirigirse a sus estudios, donde tienen los elementos de trabajo.

Y esta es una cuestión asombrosa, cuya extensión en el tiempo excede largamente la posibilidad de soportar el aislamiento y la falta de trabajo durante tanto tiempo. La situación es una consecuencia de que *el ejercicio de la abogacía no es considerada una actividad esencial*, ni por los Poderes Ejecutivos nacional y de la AMBA, que son los que gestionan la pandemia, ni por el Poder Judicial que, en el ámbito de lo nacional y federal, no se ha ocupado de desinfectar todos los tribunales ni de proveer a los juzgados de los elementos necesarios y adecuados para realizar su tarea, a pesar de que tiene fondos anticíclicos para “catástrofes” mucho mayores que los que son necesarios para la tarea de resguardo actual.

Más allá de la posible aparición de las consecuencias fisiológicas y psicológicas negativas del estrés, que derivan de la mayor ansiedad, depresión y menor calidad de

vida, los posibles tratamientos interrumpidos y consecuencias económicas nefastas, está la incertidumbre de cómo y cuándo se revertirá la situación y cuáles son los efectos que las distintas medidas que se van tomando en el período de cuarentena (como, por ejemplo, prórroga de la ley 27.641; doble indemnización, suspensión de ejecuciones, nueva ley de alquileres, despidos masivos, concursos y quiebras en una cantidad inmanejable, inflación soterrada y explosiva) (2) y cuáles son sus consecuencias a futuro.

Estas consecuencias no son nuevas. En 2005 “el Dr. Lee Jong-Wook advirtió a todos los ministros de Salud de las Américas, reunidos en Washington con motivo de la 46ª Reunión Anual del Consejo Directivo de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), septiembre 2005, acerca del riesgo de una amenaza de consecuencias sanitarias, sociales y económicas incalculables, diciendo: “No tomar en serio la amenaza (de la pandemia de la gripe aviar) y no prepararse apropiadamente tendrá consecuencias catastróficas”. También definió como “momento crítico” la posibilidad cierta de una pandemia mundial por gripe aviar, un evento de enormes consecuencias que “no puede encontrar a ningún gobierno, dirigente nacional o Ministro de Salud desprevenido (...), y todos los países también deben tener una estrategia comunicacional, estando preparados para informar al público sobre la pandemia, sobre qué está pasando y qué hacer.

“Las epidemias son emergencias sanitarias en las que se ve amenazada la vida de las personas y causan cantidades significativas de enfermos y muertos. Por lo general, se sobrecargan los recursos locales y quedan amenazados la seguridad y funcionamiento normal de la comunidad. Como resultado se requiere, con carácter urgente, una intervención externa de ayuda. Pero al igual que otros eventos catastróficos, son también verdaderas tragedias humanas y por ende es necesario atender la aflicción y las consecuencias psicológicas. Desde la perspectiva de la salud mental, una epidemia de gran magnitud implica una perturbación psicosocial que puede exceder la capacidad de manejo de la población afectada. Puede considerarse, incluso, que toda la población sufre tensiones y angustias en mayor o menor medida. Así es que se estima un incremento de la incidencia de trastornos psíquicos (*entre una tercera parte y la mitad de la población expuesta podrá sufrir alguna manifestación psicopatológica, de acuerdo con la magnitud del evento y el grado de vulnerabilidad*). Aunque debe destacarse que no todos los problemas psicológicos y sociales que se presentan podrán calificar-

se como enfermedades; la mayoría serán reacciones normales ante una situación anormal” (3).

El principio de incertidumbre, desarrollado por Heisenberg, de un modo general se puede explicar diciendo que en física cuántica no se puede determinar simultáneamente y con precisión arbitraria ciertos pares de variables físicas, como son la posición y el momento lineal de un objeto dado. Pues bien, en el campo individual y social puede formularse el principio de incertidumbre como una situación en que nos encontramos en la cual no tenemos información predictiva posible sobre el futuro, lo que nos crea duda, inquietud e incluso miedo y hasta muy diversas cuestiones que se somatizan, la situación económica particular y general, el desarrollo de los proyectos, el empleo.

Pero también están en juego la seguridad, la libertad y toda una serie de factores con los que normalmente desarrollamos nuestra existencia, porque desconocemos lo que sucederá, pero presentimos y en parte sabemos que será muy malo o catastrófico, aspecto que se inicia con la pandemia que crea un torbellino que cambia las perspectivas día a día, se traslada mucho tiempo en un futuro indeterminado y que nos preanunciamos como infeliz y desgraciado (4).

Normalmente, en los momentos de crisis económicas surgen los efectos psicológicos que hemos descripto anteriormente, pero en el caso actual se trata de una pandemia que llevó a una crisis económica a todo el mundo, miles muertos, miles de despedidos, miles con problemas psicológicos y una población pobre que ha aumentado notablemente, en especial en los países de Sudamérica. Una observación con diversas citas la realizan Tabernero y otros diciendo que la “crisis económica desencadena un escenario de incertidumbre que incide sobre el comportamiento organizacional reflejado por los individuos, los equipos de trabajo y la propia organización. Ante la crisis, los individuos trabajan bajo la amenaza que supone la inseguridad de mantener su puesto laboral, la desconfianza y competitividad con los miembros de su equipo ante un posible despido, la incertidumbre ante el futuro de la organización o la valoración del atractivo de sus características de empleabilidad dentro del mercado laboral (Tabernero – Briones – Arenas, 2011). Rosen, Ivanova y Knäuper (2014) sostienen que mantener un estado de incertidumbre implica desconfiar de la ocurrencia de un resultado esperado, lo cual afecta la motivación para lograr una meta. Asimismo, se ha demostrado que

convivir con niveles elevados de incertidumbre se asocia con una mayor probabilidad de aparición de las consecuencias fisiológicas y psicológicas negativas del estrés, y con mayor ansiedad, depresión y menor calidad de vida (Arce, 2012; Stuckler – Basu, 2013). Muchas decisiones se toman en situaciones de estrés —elegir la respuesta correcta en un examen o una salida de emergencia—, y muchas de estas situaciones de toma de decisiones generan respuestas estresantes por sí mismas —agentes de bolsa que toman decisiones que ponen en juego el dinero de otras personas— (Starcke – Brand, 2012). Así, estrés y toma de decisiones están intrínsecamente relacionados, tanto a nivel comportamental como a nivel neuronal. El estar expuesto al estrés y sus reacciones desencadenantes influye en la calidad de las decisiones tomadas y puede tener un efecto negativo sobre la salud” (5). Y a esta situación nos hemos visto sometidos los abogados. Lo impensable, además por las distintas ferias de tribunales, es que la actividad jurídica no es considerada, criterio que se tiene en la Argentina, donde el Derecho parece ser una materia inexistente.

Pues bien, de todos los aspectos negativos producidos por la pandemia, uno debe rescatarse, y es la implementación de sistemas electrónicos dispuestos por las distintas acordadas, los que nos ponen en la puerta del proceso civil oral y del expediente digital.

Por otro lado, conviene tener presentes los estudios y los criterios de quienes se ocupan de las crisis, aunque lo hagan para el área de las empresas. De estos estudios, destaco una serie de reglas, como las siguientes: 1) la contención de la crisis en la medida que se pueda, es decir relacionada con uno mismo o con la proyección de los efectos a futuro; 2) la resolución de la crisis comenzando por un diagnóstico realista de la situación y las posibles vías a seguir, aun durante la crisis; 3) aprender de la crisis; toda crisis deja una enseñanza y nosotros tenemos una muy cercana, aunque de menor entidad, en 2001; 4) una serie de herramientas para el manejo de la crisis que pueden ser hojas de trabajo para identificarla, los problemas ya existentes y las señales sobre problemas futuros o consecuencias de los actuales, elaborar listas de información de contactos, listas de estado de las causas al momento de iniciar la crisis, preparar tácticas y estrategias para el futuro, tener presente la posibilidad de negociación en los distintos conflictos, evaluar los impactos reales y posibles (6).

Cita online: AR/DOC/2059/2020

{ NOTAS }

(*) Abogado y Doctor UBA (Premio Facultad, Medalla de oro). Académico titular de la Academia Nacional de Derecho de Buenos Aires. Presidente honorario de la Asociación Argentina de Derecho Procesal; Premio Konex Humanidades (2016), como una de las cinco personas más destacadas de la última década en “Derecho Procesal, Internacional y de la Integración.

(**) Comentario del académico con motivo del “aislamiento social, preventivo y obligatorio” remitido a la Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Buenos Aires.

(1) Hay que tener clara la diferencia entre “epidemia” y “pandemia”. Un brote epidémico o simplemente epidemia es una clasificación usada en la epidemiología para denominar la aparición repentina de una enfermedad debida a una infección en un lugar específico y en un momento determinado y la enfermedad se propaga activamente debido a que el brote se descontrola y se mantiene en el tiempo. La pandemia se declara cuando el brote epidémico afecta a más de un continente y los casos de cada país ya no sean importados sino provocados por transmisión comunitaria.

(2) Tal vez no debemos preocuparnos tanto nosotros por nuestra desazón y nuestra incapacidad para resolver el problema; téngase en cuenta que la OMS se encuentra con igual grado de incertidumbre, porque no pudo comunicar debidamente los datos sobre la pandemia, ni orientar acciones coordinadas para el tratamiento de la enfermedad, por lo que cada país tomó su rumbo en el combate a dicho mal.

(3) ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD, “Protección de la salud mental en situaciones de epidemias”, THS/MH/06/1 (Esp.), p. 4.

(4) Idem nota (2).

(5) TABERNERO, Carmen – ARENAS, Alicia – CUADRADO, Esther – LUQUE, Bárbara, “Incertidumbre y orientación hacia los errores en tiempos de crisis. La importancia de generar confianza fomentando la eficacia colectiva”, *Papeles del Psicólogo*, 2014, vol. 35(2), ps. 107-114 (sección monográfica), p. 107.

(6) Harvard Business Press, serie Pocket Mentor, “Manejo de crisis”, iEco, Chile, 2009. También puede ser útil el libro de PHILIPS, Nicola, “Motivación para el cambio”, Ed. Folio, Barcelona, 1995.

Acceso a justicia en el contexto del COVID-19

DESAFÍOS Y ESTRATEGIAS EN EL USO DE TECNOLOGÍAS PARA LOS SERVICIOS DE ACCESO A JUSTICIA

Karina G. Carpintero (*)

SUMARIO: I. Introducción.— II. Intersección de factores: la desigualdad estructural, el acceso a internet en contexto de aislamiento social obligatorio y el acceso a justicia.— III. Acceso digital a justicia. Desaciertos y estrategias posibles.— IV. Conclusión.

I. Introducción

La pandemia ha derivado en estados de emergencia, en cuyo contexto los rasgos de fragilidad del Estado de derecho y la democracia se profundizan e impactan en la prestación de servicios públicos de acceso a justicia. La emergencia, a su vez, potencia las brechas de la desigualdad estructural en la que vivimos, ya que la enfermedad no discrimina, pero sus efectos sí. Más aún, en momentos de crisis las personas piden ayuda, y para ello hay que contar con un mensaje y una herramienta institucional pedagógica.

En respuesta a ello, las garantías que mantienen en marcha el Estado democrático de derecho incluyen los mecanismos de acceso a justicia. El acceso a justicia es un componente clave para la gobernabilidad democrática, para contar con una economía funcional y para garantizar la inclusión social. Corresponde a las instituciones, en particular a la Administración Pública y al Poder Judicial, la misión fundamental de organizar la prestación y la distribución de bienes y servicios mediante procedimientos reglados, para así garantizar el acceso, ejercicio y cumplimiento de derechos.

Poder acceder a un asesoramiento legal de calidad que sea oportuno y asequible es una parte clave de este derecho, y el contexto de aislamiento social obligatorio ha desafiado la prestación ordinaria de los servicios públicos de asesoría legal. Los temas como derecho de usuarios y consumidores, derecho a la salud, a la alimentación y a la vivienda, regularización de condiciones migratorias, entre otras cuestiones asociadas, permanecen en la modalidad tradicional presencial del cara a cara. Sin embargo, la tecnología ha estado en carrera para mejorar el acceso de las personas en situación de pobreza estructural a la justicia y promover su empoderamiento legal.

En efecto, el contexto de la pandemia ha significado el fortalecimiento de las vías virtuales de atención por parte de organismos que ya contaban con esa modalidad, o bien la adecuación de las formas de los servicios. En ese sentido, si bien se han mantenido los operativos territoriales usuales de acercamiento y canalización de consultas legales por varias instituciones, también se han impulsado algunos ajustes. Por ejemplo, se han hecho campañas de información legal por parte de la sociedad civil (1) y se han adecuado sistemas de asesoramiento en línea a través de WhatsApp o chats de Facebook en distintas instituciones (2).

Dado este contexto y la agenda en evolución en acceso a justicia, este artículo tiene como

objetivo plantear los desafíos que enfrentamos en materia de acceso a justicia en la Argentina en el marco de la pandemia, en el contexto de desigualdad estructural actual. A tal fin, planteo tres secciones. La primera conceptualiza la relación intrínseca entre la desigualdad social y el acceso a la justicia. Allí se exponen datos empíricos de estudios realizados en ambas materias a los efectos de reflexionar sobre el contexto en el que la pandemia encuentra a la Argentina en dichos ámbitos. En una segunda sección, introduzco los desafíos que genera el aislamiento social obligatorio en cuanto al acceso a justicia. En particular, el énfasis de esa sección busca poner en discusión el rol que ocupa la tecnología en este contexto y los riesgos y estrategias de la inclusión de herramientas digitales para acceder a la justicia. Finalmente, se presenta una reflexión final en cuanto a los aprendizajes que dejará el COVID-19 para fortalecer el empoderamiento legal.

II. Intersección de factores: la desigualdad estructural, el acceso a internet en contexto de aislamiento social obligatorio y el acceso a justicia

El acceso a la justicia es un componente fundamental del Estado de derecho, una economía funcional y la inclusión social. Poder acceder a un asesoramiento legal de alta calidad que sea oportuno y asequible es una parte clave de este derecho, y la pandemia lo pone en riesgo si no se toman medidas adecuadas y efectivas para garantizarlo.

Asimismo, el empoderamiento legal ocurre cuando las personas pobres o marginadas usan la ley, los sistemas legales y los mecanismos de resolución de conflictos para mejorar o transformar sus situaciones sociales, políticas o económicas, para hacer que los titulares de poder rindan cuentas o para disputar relaciones de poder injustas. Los mecanismos legales utilizados pueden ser formales y proporcionados por el Estado. Sin embargo, en sistemas legales plurales, la justicia y la reparación son a menudo proporcionadas por actores no estatales y pueden no ser reconocidas por la ley (informal) (3).

Ahora bien, para ejercer los derechos hay que conocerlos y, además de conocerlos, saber cómo ejercerlos; ambas cuestiones, y en particular la segunda, se hacen críticas y frágiles en el contexto de la pandemia. La situación de pobreza estructural que enfrenta la Argentina propicia la privación sistemática y grave de los derechos humanos y, a la vez, la falta de derechos hace mucho más difícil mejorar los ingresos y salir de la pobreza, con lo que se crea un círculo vicioso. En otros casos, los pobres carecen de derechos debido a inequidades sis-

temáticas. Los métodos para garantizar los derechos difieren según el tipo de caso, pero de cualquier manera es esencial garantizarlos para permitir a la gente salir de la pobreza.

Las Naciones Unidas y otras organizaciones trabajan cada vez más en el desarrollo económico desde el punto de vista de los derechos humanos, y con ello reconocen su importante función. Este enfoque aplica los conceptos y el marco de los derechos humanos a los objetivos y actividades del desarrollo, y asocia expresamente las actividades de desarrollo a la protección de derechos.

Como concluye el estudio *Voices of the Poor*: “con demasiada frecuencia, los pobres informan de que la ley y su cumplimiento no les permiten vivir mejor, sino que representan un obstáculo...” (4). Se requieren dos campos de acción: una reglamentación más fuerte y la administración efectiva de los servicios públicos, así como el fortalecimiento de las comunidades pobres para que exijan el acceso a aquellos y pidan cuentas a los funcionarios cuando no se proporcionen adecuadamente.

La pobreza adquiere el carácter de “extrema” cuando las personas viven situaciones de desconocimiento total de sus derechos o de los mecanismos básicos previstos en el aparato estatal para resolver conflictos o ejercer derechos, es decir, cuando las personas no cuentan con formación legal sobre sus obligaciones y derechos. Para combatirla, se requieren medidas específicas que las sensibilicen sobre su situación jurídica y les den la oportunidad de informarse y comprender sus derechos.

Las formas usuales de promover el empoderamiento legal fuera del contexto de la pandemia conducirían a charlas en puntos estratégicos de las comunidades desaventajadas, talleres de capacitación y difusión para ayudar a superar progresivamente esta desigualdad social. En la situación actual, este mundo de acción se reduce exponencialmente, y entre las estrategias en ciernes se abre paso al uso del espacio virtual.

En atención a ello es importante recapitular: 1) cuál es la condición de pobreza en la Argentina, 2) cuáles son los indicadores en términos de problemas legales, 3) si se hace uso del internet para resolverlos, y bien 4) si es factible estandarizarlo con relación al acceso a internet como tal. Respecto del primer punto, en la Argentina, según el Barómetro de la Deuda Social Argentina de la UCA, para 2019 un 7,4% de los hogares se encontraba en situación de inseguridad alimentaria severa; un 21% de los hogares, sin tener acceso a cobertura de salud,

no pudo acceder a atención médica; y un 19% no pudo acceder a medicamentos por problemas económicos (5).

Más aún, la mejor arma para enfrentar este virus es el lavado de manos y la higiene periódica, frente a un contexto en el que el 19% de los hogares urbanos no cuentan con acceso a una red de agua corriente (6). La principal medida sobre todas las demás, que es quedarse en casa, encuentra a un 14% de la población residiendo en viviendas precarias, y cerca del 8% en condiciones de hacinamiento (7).

En medio de esta situación, que es la moneda corriente, con o sin pandemia, las personas deben contar con herramientas para visibilizar sus necesidades legales: mantener el acceso a la educación, a la identificación personal, a la información, a medios de alimentación y vivienda, acceder al agua corriente, entre muchos otros. Para ejercer los derechos hay que conocerlos y, además de conocerlos, saber cómo ejercerlos, en cuyo dilema las herramientas de acceso a justicia son las mejores avenidas para lograr resolver estos problemas.

Al respecto, y dando paso al segundo punto, la Encuesta de Necesidades Jurídicas realizada por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación en 2019 (8) establece que dos tercios de la población ha experimentado problemas jurídicos en los últimos tres años, de los cuales el 41,4% ha tenido al menos un problema jurídico en los últimos 2 años. De las personas que identificaron necesidades legales, un 36,3% no pudo resolver esos problemas solo con su propio conocimiento jurídico, y de las personas que contaron con asistencia de algún tipo, el 16,3% no está satisfecho con el asesoramiento recibido.

Asimismo, al preguntarse sobre el origen del problema, las principales causales consideradas fueron vivir en un país injusto, no contar o tener problemas en el trabajo, no saber ni conocer bien su derecho, cuestiones de pobreza y no tener contactos. Además, las causales que hacen que una persona busque servicios legales para resolver un problema tienen un impacto múltiple en el entorno de la persona: un 43,4% consideró que el problema en cuestión “afectó a otros en su hogar” y que afectó “mucho” su vida cotidiana en un 55,7% (9).

Ahora bien, las formas de navegar en los canales de acceso a justicia se han refuncionalizado en el marco de la pandemia, y muchos de ellos han adquirido formatos de atención por vía telefónica o digital. En particular, el acceso a internet parece el medio fundamental para atravesar esa adecuación, ya que es el medio

{ NOTAS }

Especial para La Ley. Derechos reservados (Ley 11.723)

(*) Abogada (UCA). Doctoranda (UBA). LL.M., University of Texas at Austin. Agradezco especialmente a María Fernanda Rodríguez por sus valiosos y reflexivos comentarios sobre este artículo.

(1) La Escuela de Derecho, la Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia (ACIJ), el Centro de Derechos Humanos de la Universidad de Buenos Aires y el Centro para la Implementación de Derechos Constitucionales de la Provincia de Buenos Aires, en conjunto, desarrollaron guías de información legal sobre las regulaciones legales en el marco de la emergencia sanitaria y lanzaron la inicia-

tiva “Información Legal y COVID-19”. Ver <https://acij.org.ar/covid19yderechos/>.

(2) La Red de Prestadores de Servicios Jurídicos Gratuitos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de la que forma parte la Procuración General de la Ciudad de Buenos Aires, ha elaborado una guía de recursos con la información actualizada de los servicios jurídicos gratuitos existentes y sus modalidades de atención durante la vigencia de la emergencia sanitaria. Ver <https://www.buenosaires.gov.ar/jefedegobierno/procuracion-general/noticias/pres-tacion-de-servicio-juridico-gratuito-y-su-vigencia>.

(3) ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERA-

TION AND DEVELOPMENT, “Equal access to justice for inclusive growth: putting people at the centre”, 2019, https://read.oecd-ilibrary.org/governance/equal-access-to-justice-for-inclusive-growth_597f5b7f-en#page1.

(4) NARAYAN, Deepa - CHAMBERS, Robert - SHAH, Meera K. - PETESCH, Patti, “Voices of the poor: crying out for change (La voz de los pobres: clamando por el cambio)”, World Bank, Washington DC, 2002, <http://documents.worldbank.org/curated/en/935771468175148602/La-voz-de-los-pobres-clamando-por-el-cambio>.

(5) ODSA, “Desigualdades sociales en tiempos de pandemia”, 31/03/2020, p. 6.

(6) ODSA, “Desigualdades sociales en tiempos de pandemia”, ob. cit., p. 7.

(7) ODSA, “Desigualdades sociales en tiempos de pandemia”, ob. cit., p. 8.

(8) MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE LA NACIÓN, “Segundo estudio de necesidades jurídicas insatisfechas y niveles de acceso a la justicia (2018-2019)”, 2019, <https://www.argentina.gob.ar/justicia/afianzar/caj/justicia/afianzar/caj/politica-de-gobierno-abierto/diagnostico-de-necesidades-juridicas-insatisfechas-y-niveles>.

(9) MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS DE LA NACIÓN, “Segundo estudio de necesida-

por el cual se han socializado las distintas acciones del gobierno y de la sociedad civil: los grupos de Facebook, las historias de Instagram y Snapchat. Es decir, si bien es posible llamar a algún teléfono de consulta o línea nacional de atención gratuita, la información en general circula en el territorio o en la web.

La pandemia redujo considerablemente las estrategias de alcance territorial, pero de manera selectiva y progresiva se mantuvieron ciertos operativos ordinarios. Reducido el territorio, la vía subsidiaria es la consulta en internet. Así, se hace relevante plantear aquí el tercer punto, es decir, cómo se relacionan los usuarios del sistema de justicia con la web. Según la Encuesta de Necesidades Jurídicas Insatisfechas, un 49.2% de los respondientes buscó información en internet y encontró de utilidad la información conseguida. Ahora bien, un 0% encontró en internet información sobre las vías de acceso al asesoramiento legal profesional.

Entonces, si bien podría inferirse una falta de correlación entre la información disponible y su asequibilidad, la realidad muestra que es una forma cada vez más usual de buscar información. Si bien el estudio del Ministerio de Justicia da cuenta del nivel de uso que se hace para averiguar sobre información legal, internet no fue la principal vía de acceso. Las personas se manejan preponderantemente por recomendación de familiares (55.3%), por oficinas públicas (14.2%) o por conocimiento previo (16.7%). Ahora bien, atento al gran caudal de consultas que se inicia vía internet en un contexto de aislamiento social obligatorio, se hace relevante conocer cuál es la condición de acceso a internet en la Argentina. ¿Es potencialmente factible en nuestra realidad social? Según los datos de la Encuesta de la Deuda Social de la UCA para el 2019, solo el 13% de los hogares no accedía a ningún tipo de conexión a internet, cifra que alcanzaba al 23% de los hogares de los estratos marginales. Al parecer, las personas en condiciones de desigualdad social enfrentarían grandes desafíos si delegásemos a ciegas el servicio de justicia en esta modalidad.

El contexto de desigualdad social es alarmante en la Argentina, y al poner sobre la mesa los medios de acceso a justicia, el rol que puede tener internet para promover mayores inclusiones refleja un escenario preocupante. No obstante, es innegable que está surgiendo una nueva generación de desafíos de justicia y desarrollo que deben ser afrontados. Si las personas no pueden acceder a internet, ya sea debido al *hardware*, *software* o a la conexión a internet inadecuados, o si las personas con necesidades legales no tienen las capacidades legales, digitales, lingüísticas o físicas necesarias, existe el riesgo de que el acceso a la justicia sea exclusivo y calificado.

La necesidad de una acción rápida y decisiva por parte de los gobiernos es clave para garantizar que las personas y los sectores económicos más vulnerables tengan el apoyo legal y el acceso a los canales necesarios para abordar sus problemas legales. Con ese objetivo como norte, es fundamental una respuesta política transversal y coordinada que incluya al sector justicia (10).

Jairo Acuña-Alfaro destaca que la “gobernabilidad es el proceso habilitador de oportunidades para el desarrollo” (11). El concepto de gobernanza sobre el que hay que trabajar es aquel más analítico y general que apunta a las reglas, ya sean estas formales o informales. Se trata de aquellas reglas que distribuyen roles, que definen prácticas, que establecen límites y que configuran comportamientos con el objetivo de lograr un resultado colectivo. En ese entendimiento, Acuña-Alfaro plantea que la sociedad está ante una oportunidad para que las instituciones fomenten acuerdos para seguir funcionando, y que eso requiere brindar soluciones digitales (12).

El acceso a la justicia es fundamental para que el Estado de derecho funcione de manera efectiva, y la tecnología puede ser una herramienta para utilizar en el camino hacia ese objetivo (13). El contexto de la pandemia invita a reflexionar sobre la idea de la aplicación de la tecnología en general, y aquí en particular respecto de los mecanismos de acceso a justicia. ¿Cómo lograr respuestas eficientes para que los servicios que existen puedan hacerse más accesibles y más eficientes para sus usuarios? A continuación, se plantean las dos caras de la moneda: por un lado, la consideración para diseñar este tipo de medidas y el impacto negativo que pueden tener, y, por el otro, las formas de hacer de la tecnología un medio genuino de acceso a justicia.

III. Acceso digital a justicia. Desaciertos y estrategias posibles

Las tecnologías digitales se han convertido rápidamente en parte de la vida cotidiana, y eso ha impactado directamente en todos los sectores, incluido el sistema de justicia (14). La digitalización y la innovación tecnológica en sus diversas formas se reconocen y convierten progresivamente en los principales impulsores del cambio en el funcionamiento de las instituciones y los modelos de prestación de servicios.

La digitalización de los servicios de acceso a justicia aún está en desarrollo; por eso, si bien cada vez hay una mayor apertura a su uso, aún coexiste con dinámicas culturales y sociales que presentan desafíos de gobernabilidad democrática que hay que atender en profundidad. En ese sentido, The Legal Education Foundation apunta que en general las personas en condiciones de desigualdad social seguirán prefiriendo las formas tradicionales de provisión de asesoría legal (15); la revolución del servicio digital de justicia podría no ser universalmente accesible (16).

De esta manera, la cuestión del acceso digital a justicia plantea al menos dos grandes dilemas. Por un lado, la fragmentación de los productos, los procesos y los modelos de participación del usuario puede significar una barrera subyacente para mejorar el acceso a la justicia. Se necesita una planificación cuidadosa para evitar que las innovaciones tecnológicas creen o refuercen las barreras existentes para la igualdad en el acceso a justicia. Existe el riesgo de que estas reformas generen una brecha digital que institucionalice un sistema incapaz de brindar justicia adecuada a las personas de bajos ingresos. Por otro lado, la oportu-

unidad para incentivar el compromiso cívico, proporcionar oportunidades importantes para codiseñar servicios que garanticen un diseño de servicio efectivo, potencialidades de uso y alcance a la población objetivo y capacidad de respuesta adecuada. En esta sección planteo los dilemas que generan estas cuestiones en términos de desafíos y estrategias.

III.1. Desafíos que trae la digitalización de la provisión de servicios legales

Al respecto, hay que considerar que la adopción de herramientas tecnológicas es esporádica y su uso está lejos de ser generalizado, en parte debido a las significativas inversiones que son necesarias para su implementación. El uso de la tecnología puede abarcar infinitas cuestiones: la digitalización de los tribunales (17) junto con los Registros Públicos y otros servicios estatales, la provisión de servicios legales en línea, la adopción de cuidados, reglas y estrategias de uso y almacenamiento de datos, el uso de soluciones de inteligencia artificial, *blockchain* y contratos inteligentes en toda la cadena de justicia (18).

Entre los riesgos o barreras que se pueden identificar sobre las capacidades, digitales y legales, se identifican las siguientes. Para empezar, antes de asumir que las personas tienen los recursos adecuados, hay que poner en evidencia una necesidad apremiante, como ser la falta de *hardware* y *software* adecuados, esto es, contar con computadoras, sistemas operativos y *hardware* de audio o video para videoconferencias, para acceder a servicios que, además, sean adecuados a cualquier persona, atendiendo a las condiciones de las personas mayores, a las características para que sean aprovechables para las personas con discapacidad o al lenguaje para personas migrantes. Esta barrera también estaba presente para aquellos con necesidades legales, que a menudo no tienen acceso a las computadoras y al *software* necesario para obtener información legal o acceder a asesoramiento.

Asimismo, no todos cuentan con conectividad adecuada, debido a la falta fundamental de inversión en infraestructura. La desigualdad en el uso de internet es mucho más que una simple conexión. Los problemas con la navegación en busca de soluciones a problemas legales en línea pueden resultar complejos incluso para quienes “estén alfabetizados digitalmente”.

Un aspecto sin dudas relevante son los peligros asociados a la agregación de información de datos personales y sensibles de los usuarios de servicios públicos en la búsqueda de acceso a servicios legales. Es necesario que se consideren “protecciones particulares contra la agregación inapropiada, incluidas las condiciones impuestas a la agregación de información por aquellos que tienen acceso a la información del sistema de justicia” (19).

Al mismo tiempo, la escala digital de los servicios no es excepción para potenciales problemas de duplicación, fragmentación y falta de colaboración. Estas barreras de coordinación restringen la escalabilidad de soluciones tecnológicas efectivas, lo que podría mejorar el

acceso a la justicia. La falta de colaboración e intercambio de información en todo el sector legal sobre la tecnología y sus usos puede llevar a la repetición de errores cuando las organizaciones intentan innovar. Esto también traslada sentimientos de confusión y frustración a las personas privadas del sistema de justicia, debido a la duplicación y, a menudo, a soluciones conflictivas.

Las distintas dimensiones sobre lo desafiante que puede resultar diseñar una respuesta digital para ampliar el acceso a la justicia establecen una advertencia general. Esta alerta informa que no se pueden lograr resultados precisos desde una perspectiva técnica si esos resultados se logran de una manera inoportuna, a un gran costo o de una manera que no sea aceptada por la sociedad o consistente con los marcos de derechos humanos. Así, se sugiere que el proceso de creación de un servicio de estas características no sea diseñado “de arriba hacia abajo”, sino que refleje las preocupaciones, los puntos de vista, las perspectivas y las necesidades de sus usuarios.

III.2. Estrategias para incluir herramientas digitales en las políticas de acceso a justicia

Para responder entonces a la pregunta del cómo, es decir, cómo garantizar el acceso digital a la justicia, o al menos bajo qué condiciones, haría falta un estudio basado en evidencia empírica que explore el comportamiento humano frente al uso de internet con relación a los servicios de justicia. Sería fundamental recopilar datos y pruebas para la toma de decisiones desde los agentes de primer contacto y facilitadores en la provisión de asesoramiento en el contexto de la pandemia. Aquí lo que se procura es, al menos, establecer una conceptualización de estrategias sobre esta cuestión en atención a las barreras sucintamente presentadas en los párrafos anteriores.

La premisa fundamental en acceso a justicia será que el mensaje sea comunicado claramente, en un lenguaje sencillo y de lectura fácil. La comunicación es una pieza fundante para lograr un cambio en el relacionamiento de las personas con el ejercicio de sus derechos. Al adaptar este principio al área digital, la cuestión indicaría el uso de interfaces digitales que logren que el acceso a la ayuda legal sea casi instantáneo y más fácil de comprender, por ejemplo, mediante el uso del lenguaje cotidiano.

Las herramientas ágiles, como el autodiagnóstico o el chequeo de la salud legal (20), importan al desarrollo de capacidades para el autodiagnóstico de problemas legales, apoyando la evaluación de los problemas, identificando si los problemas tienen un recurso legal y ayudando a las personas a comprender sus derechos y las opciones disponibles para resolverlos. Para ello, también es importante alcanzar los sitios o formatos web más utilizados por la comunidad, como pueden ser las redes sociales. Esos espacios pueden aprovecharse para publicar información sobre la disponibilidad de clínicas legales, así como videos, recursos de autoayuda, información judicial y programas de asesoramiento virtual. Tener una presencia activa en los sitios de redes sociales permite que el Poder Judicial, la Administración

{ NOTAS }

des jurídicas insatisfechas...”, ob. cit., ps. 16-19.

(10) PIONEROS PARA SOCIEDADES PACÍFICAS, JUSTAS E INCLUSIVAS, “La justicia en una pandemia. Primer documento informativo: Justicia para todos y la emergencia de salud pública”, Centro de Cooperación Internacional, Nueva York, 2020. Se puede consultar en <https://www.justice.sdg16.plus/>.

(11) ACUÑA-ALFARO, Jairo, “Un desafío de gobernabilidad, tres vacunas”, 11/05/2020, <https://www.undp.org/content/undp/es/home/blog/2020/one-governance-challenge-three-vaccines.html>.

(12) WORLD BANK, 2012, “The World Bank: new directions in justice reform: a companion piece to the updated strategy and implementation plan on strengthening governance, tackling corruption”, World Bank,

Washington DC, <http://documents.worldbank.org/curated/en/928641468338516754/The-World-Bank-new-directions-in-justice-reform-a-companion-piece-to-the-updated-strategy-and-implementation-plan-on-strengthening-governance-tackling-corruption>.

(13) Un antecedente sobre lineamientos básicos para el uso de la tecnología en los servicios de acceso a justicia fueron los “Access to Justice Technology Principles”. En 2004 se realizó una presentación conjunta de la Junta de Acceso a la Justicia, la Oficina Administrativa del Estado de los Tribunales y el Colegio de Abogados del Estado de Washington (Washington State Bar Association).

(14) SMITH, Roger, “Digital delivery of legal services”, 2019, <https://www.thelegaleducationfoundation.org/wp-content/uploads/2019/03/Digital-Technology-Winter-2018.pdf>.

(15) SMITH, Roger, “Digital delivery of legal services to people on low incomes”, *The Legal Education Foundation*, Annual Report, 2019.

(16) ROSTAIN, Tanina, “Techno-optimism & access to the legal system”, *Daedalus*, 148:1, 2019, ps. 93-97.

(17) Al respecto, Unidos por la Justicia sistematizó las adecuaciones realizadas en el marco la pandemia en el Poder Judicial a nivel federal. Véase “El COVID-19 viralizó la modernización judicial”, abril/2020, <http://unidosjusticia.org/wp-content/uploads/2020/04/El-COVID-19-viralizó-la-modernización-judicial-PDF.pdf> (última visita: 13/05/2020). Sobre las medidas en general que deben tomarse en términos de gestión y gobierno judicial, véase SANDOVAL-ALMAZAN, R. - GIL-GARCÍA, J. R., “Understanding e-justice and open justice through the assessment of ju-

dicial websites”, *Social Science Computer Review*, 2018, doi: 10.1177/0894439318785957.

(18) SMITH, Roger, “Artificial intelligence and access to justice”, <https://law-tech-a2j.org/ai/artificial-intelligence-and-access-to-justice/23-de-enero-de-2019> (última visita: 17/05/2020).

(19) ZORZA, Richard - HOROWITZ, Donald J., “The Washington State Access to Justice Technology Principles: a perspective for justice system professionals”, *Justice System Journal*, 27:3, 2006, p. 256.

(20) Esta herramienta fue incorporada, por ejemplo, por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación en el marco del proyecto Hospital de Derechos, y es una herramienta de autodiagnóstico utilizada a nivel comparado en otros países, como Canadá, Australia y Reino Unido.

Pública y las organizaciones de asistencia legal brinden una forma alternativa para que las personas encuentren información y recursos, así como para hacer preguntas.

Otro aspecto importante es guiar a las personas hacia fuentes de apoyo dentro del sistema legal, como herramientas automatizadas, proveedores de asesoramiento local, abogados y el sistema judicial. Por ejemplo, en la Ciudad de Buenos Aires, la Procuración General de la Ciudad lideró un proceso de creación de una Red de Prestadores de Servicios Jurídicos Gratuitos (21). De existir una herramienta digital, las personas deberían tener acceso al recurso de servicios que tienen asiento en la jurisdicción local de manera ordenada para su problema, con proveedores de resolución, asentados por temática, de la manera más esquemática y clara posible, con un sistema de acceso a la consulta a través del mismo sitio.

Las estrategias digitales que van en línea con el modelo de acceso a justicia basado en el empoderamiento legal buscarían igualmente que la plataforma virtual garantice orientación para navegar en el proceso elegido y que facilite la preparación de la documentación legal. Por ejemplo, que cuente con modelos de escritos, ya sea contratos, telegramas de renuncia, advertencias sobre cláusulas maliciosas en contratos de alquiler o escritos modelos para solicitar el ingreso a subsidios de programas sociales. Los usuarios, poco a poco, deben poder tomar decisiones, autogestionar los sistemas de ayuda e identificar los temas y tipos de problemas en los que requieren asesoramiento personal por abogados (22).

La virtualidad del acceso a justicia podría generar más asequibilidad y así reducir el tiempo que toma identificar establecimientos, los gastos de traslado, los riesgos de pérdida de empleo, reduciendo entonces las barreras económicas y geográficas que pueden estar involucradas en la movilización hacia la resolución del problema. Esto impactaría en un tipo de servicio de justicia más eficiente, apoyando la resolución de problemas legales lo antes posible y evitando costos innecesarios o un impacto negativo en el bienestar de las personas.

Un sistema de estas características impone responsabilidades básicas para el diseño y la planificación de políticas públicas en acceso a justicia. Hay que considerar una serie de

principios básicos (23). El primero es la transparencia: al tener todo el catálogo de opciones accesible, se desmitifica el proceso legal y se mejora el flujo de información, por ejemplo, manteniéndose actualizado con el progreso de un caso. En un supuesto de una plataforma de información que permite la consulta de los servicios disponibles y la derivación a un prestador especializado, las personas usuarias deberían poder conocer el trámite del caso, tanto en lo que le corresponda ocuparse como en los deberes del prestador que tome su consulta.

Asimismo, los algoritmos proporcionan los procesos o reglas para permitir el aprendizaje automático. A menudo se discuten las capacidades de los algoritmos para detectar patrones sociales o de preferencias en línea, como cuando los espectadores miran un video de YouTube y aparecen sugerencias de información similar o relacionada en la barra lateral. Los algoritmos también se han utilizado para fines de reconocimiento facial, que van desde abrir un iPhone hasta otras medidas, como actualmente con la aplicación *Cuid.Ar*. Los algoritmos a menudo se consideran una panacea de acceso a la justicia, ya que, en lo que respecta a la práctica legal, los algoritmos podrían potenciar los desarrollos de inteligencia artificial, por ejemplo, para el uso de *chatbots* (24), entre otros.

Los críticos de la tecnología legal a menudo sostienen que sus proponentes ignoran los desafíos que enfrentan los usuarios al adoptar y adaptarse a las innovaciones tecnológicas legales (25). Estas barreras incluyen el costo, la exclusión digital y la confianza. La brecha digital impacta severamente en el uso de las soluciones tecnológicas en las comunidades donde más se necesitan.

En el caso de las personas mayores, las personas con discapacidad, las personas indígenas, las personas de comunidades socioeconómicas más bajas, las comunidades rurales y remotas, que representan grupos en situación de vulnerabilidad social, ellos quizás sean también los menos capaces de acceder a servicios digitales. Por un lado, porque sencillamente es difícil tener acceso a un dispositivo o conexión a internet. Por el otro, por las habilidades lingüísticas y por la capacidad para incorporar y lidiar con la información compleja en un entorno digital.

Como tales, los avances tecnológicos deben realizarse con un enfoque de justicia centrada

en las personas. El diseño de una respuesta institucional adecuada a los desafíos que enfrentan sus usuarios puede lograr una herramienta sensible a las necesidades, las capacidades y el contexto de sus principales receptores. Se está frente a un proceso de cambio y apertura al uso de los medios digitales para expandir los servicios de justicia; por ello es importante hacer de esto un salto cualitativo sostenido —aun si es progresivo y lento— para instruir una nueva estrategia de inclusión económica y social (26).

IV. Conclusión

La crisis sanitaria que estamos atravesando tiene un impacto directo en la democracia y el Estado de derecho. La pandemia tendrá un impacto económico y social que, según la CEPAL, ocasionará en 2020 la peor crisis regional de la historia. Con una caída del PIB del 5,3%, “para comparar la magnitud de esta contracción habrá que retroceder hasta la Gran Depresión de 1930 (-5%) o más aún hasta 1914 (-4,9%)” (27). Para recuperar a las sociedades de esta emergencia es fundamental incorporar una visión de derechos y de justicia para que el desarrollo sea con inclusión y empoderamiento legal.

En ese contexto, todo el sector justicia, desde los Ministerios de Justicia, los Poderes Judiciales y la sociedad civil, tiene un rol clave que ocupar en el proceso de recuperación de la pandemia en términos económicos y de confianza institucional (28). La emergencia sanitaria ha elevado una vez más el desafío de adecuar las instituciones a las necesidades de las personas, y bajo ese prisma el servicio de justicia deberá fortalecer las estrategias para proporcionar a todas las personas un acceso equitativo a las oportunidades económicas, la protección social y los servicios públicos. Las políticas de acceso a justicia y la visión desde el ejercicio de derechos en el desarrollo de la capacidad institucional con la que navegamos esta pandemia podrían ser la plataforma para renovar el compromiso sobre los principios fundamentales de igualdad democrática.

En atención a ello, las medidas para garantizar el acceso a justicia en este contexto deben ser priorizadas y adecuadas. Los problemas legales se han potenciado por la ausencia de medios para resolverlos y por las condiciones de desigualdad estructural, exacerbadas en el contexto de la pandemia. Otros se han poten-

ciado, como la violencia intrafamiliar, y otros se han detectado cada vez con mayor frecuencia, como los casos de abuso sexual infantil.

Más allá de la permanencia de ciertos operativos territoriales y el acercamiento de los distintos prestadores de servicios públicos legales, a lo largo de esta cuarentena un gran tema se impuso en la agenda de justicia: cómo acercar información legal en un contexto de aislamiento social y en el que la medida generalizada a nivel público y privado ha sido la digitalización de los distintos medios de interacción. Estas decisiones suelen ser determinantes en el camino hacia la resolución de una necesidad legal de manera integral. Los problemas que hacen que una persona se acerque a la búsqueda de asesoramiento requieren un trato empático y comprehensivo de su multidimensionalidad.

Es por esto que el tema debe ser abordado cada vez con mayor seriedad por la comunidad jurídica de práctica para trabajar sobre su diseño desde un enfoque de derechos, para que sea asequible, disponible, universal, con enfoque diferencial a las distintas poblaciones, respetuoso de la protección, la privacidad, el uso y almacenamiento de datos, entre muchos otros. La tecnología usada de manera inteligente y sensible a los problemas en acceso a justicia puede ser una gran aliada. Ahora bien, mal utilizada, puede poner en riesgo los avances logrados en materia de acceso a justicia y tener un efecto expulsivo, aumentando la brecha de la justicia al dejar totalmente en manos de un algoritmo y de un robot las mejores decisiones sobre quién obtiene qué servicios.

De allí que las inversiones en tecnología que sean realizadas para la ampliación de esos medios hacia entornos digitales también deben estar orientadas por las necesidades en justicia de las personas. Así, las lecciones que empieza a dejar el COVID-19 en materia de gobernanza democrática y desarrollo son múltiples. Puntualmente, en materia de justicia son dos: que el acceso a justicia es un tipo de política pública que impacta en el desarrollo económico inclusivo, y que es fundamental entrecruzar la dimensión de desigualdad social e inequidad económica con los mecanismos de acceso y ejercicio de derechos.

Cita on line: AR/DOC/1897/2020

{ NOTAS }

(21) Nota del gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires del 06/12/2018: “Se conformó la red de prestadores de servicios jurídicos gratuitos de la Ciudad de Buenos Aires”, <https://www.buenosaires.gob.ar/procuracion/noticias/se-conformo-la-red-de-prestadores-de-servicios-juridicos-gratuitos-de-la-ciudad>.

(22) P. ej., en los Estados Unidos, algunas organizaciones de asistencia jurídica y ciertos tribunales están utilizando programas de mensajería instantánea y *software* de acceso remoto para ayudar a los usuarios a navegar por sus sitios web para encontrar recursos de autoayuda disponibles. Algunos ejemplos de los desarrollos a través de

aplicaciones móviles pueden consultarse aquí: CABRAL, J. E. - CHAVAN, A. - CLARKE, T. M. - GREACEN, J., “Using technology to enhance access to justice”, *Harv. JL & Tech.*, 26, 241, 2012, p. 249.

(23) LEGAL ACCESS CHALLENGE INSIGHT, “The use of technology to widen access to justice. Opportunity overview for the Legal Access Challenge”, april/2019, <https://legalaccesschallenge.org/insights/the-use-of-technology-to-widen-access-to-justice/>.

(24) Un *chatbot* es un programa de computadora diseñado para simular conversaciones con usuarios humanos, especialmente a través de internet.

(25) INNOVATION WORKING GROUP, “Innovating justice: needed and possible”, report, 2019, <https://www.hiil.org/wp-content/uploads/2019/02/Task-Force-on-Justice-Innovating-Working-Group-Report.pdf>. Ver también: UNITED NATIONS INTERAGENCY TASK TEAM ON SCIENCE, “Technology and innovation for the SDGs. Science”, “Technology and innovation for the SDGs roadmaps”, 2018, https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/19009STI_Roadmap_Background_Paper_pre_STL_Forum_Final_Draft.pdf.

(26) Sobre el costo de las innovaciones disruptivas y el desarrollo de servicios legales a través de páginas web y aplicaciones móviles, ver BRESCIA, R. H. - MCCARTHY,

W. - McDONALD, A. - POTTS, K. - RIVAIS, C., “Embracing disruption: How technological change in the delivery of legal services can improve access to justice”, *Alb. L. Rev.*, 78, 2014, p. 553. Allí los autores plantean cuestiones sobre ética, responsabilidad profesional sobre la asesoría brindada y garantías de calidad del servicio.

(27) UN-CEPAL, “Dimensionar los efectos del COVID-19 para pensar en la reactivación”, 21/04/2020, Informe Especial COVID-19, nro. 2.

(28) PIONEROS PARA SOCIEDADES PACÍFICAS, JUSTAS E INCLUSIVAS, “La justicia en una pandemia...”, ob. cit.

COVID-19, informatización y lo que debería ser una estocada final al “plazo de gracia”

Víctor A. Castillejo Arias (*)

La COVID-19 ha señalado y demostrado la falta de preparación de los Estados ante una pandemia. En especial, uno de los efectos que esta ha tenido en los Estados, en mayor o menor medida, es demostrar lo

complejo que resulta que sigan brindando servicios públicos y cumplir sus funciones ante un panorama en el cual el contacto físico no solo es evitado sino, en ocasiones, prohibido.

Sin ir mucho más lejos, desde el viernes 20 de marzo de 2020 (1), con la publicación del dec.297/2020, rige en la Argentina un aislamiento social preventivo y obligatorio (de ahora en más, “ASPO”), que ha obligado a todas aquellas

personas que no trabajen en actividades y/o servicios “esenciales” —es decir, las que se mencionan expresamente en el decreto— a quedarse en sus casas. La situación de la Justicia es un claro ejemplo de una función básica y esencial

de uno de los poderes del Estado que se ha visto absolutamente interrumpida. Nuestra Corte Suprema, el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y la Suprema Corte de la Provincia de Buenos Aires, así como el resto de los Tribunales Superiores de las provincias han publicado suspensiones de plazos, ferias extraordinarias y declaración de días inhábiles que todavía hoy, meses después de implementadas, siguen vigentes. Esto ha tenido como resultado una feria judicial aún más larga que la establecida en la epidemia de la fiebre amarilla de 1871.

Todo esto no ha hecho otra cosa más que resaltar aún más los déficit estructurales de los que sufre la justicia. Hay autores que han dicho, por ejemplo, que la justicia debe apretar “F5” y actualizarse completamente(2). Entiendo que dicha transformación no solo exige que sea en términos de infraestructura edilicia e informática, sino que también es necesario un reordenamiento de las normativas procesales. Especialmente teniendo en cuenta que el Estado se ha visto forzado a digitalizar e informatizar absolutamente todos sus procesos.

En la justicia y el Poder Judicial estos procesos de informatización ya vienen, desde hace ya bastante tiempo, implementando la informática como elemento esencial para promover una justicia más ágil, rápida y despapelizada(3). Sin embargo, si bien la informatización ha pasado progresivamente a tomar una posición preponderante en el funcionamiento de la justicia, las normas procesales no han sido expuestas a la misma transformación.

Ejemplo de ello es el todavía existente “plazo de gracia” o “dos/cuatro primeras” como lo conocen los distintos letrados de diferentes jurisdicciones. Este elemento procesal se encuentra tipificado en casi todos los códigos de procedimiento del país, pero haremos mención solamente a los Códigos Procesales de la Nación, del Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad de Buenos Aires y el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires.

En este sentido, el Cód. Proc. Civ. y Com. establece: “Art. 124. - El cargo puesto al pie de los escritos será autorizado por el oficial primero (...). El escrito no presentado dentro del horario judicial del día en que venciere un plazo, solo podrá ser entregado válidamente en la secretaría que corresponda, el día hábil inmediato y dentro de las dos [2] primeras horas del despacho”.

Por el otro lado, el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Buenos Aires determina: “Art. 124: Cargo. El cargo puesto al pie de los escritos será autorizado por el Secretario, Prosecretario, Oficial mayor o el Oficial primero (...). El escrito no presentado dentro del horario judicial del día en que venciere un plazo, solo podrá ser entregado válidamente el día hábil inmediato y dentro de las cuatro primeras horas del despacho”.

Finalmente, el art. 108 del Cód. Cont. Adm. y Trib. de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires prescribe: “Art. 108. - Cargo. El cargo puesto al pie de los escritos es autorizado por el/la prosecretario/a administrativo/a (...). El escrito no presentado dentro del horario judicial del día en que venciere un plazo, solo puede ser entregado válidamente en la Secretaría que corresponda, el día hábil inmediato posterior y dentro de las dos primeras horas del despacho”.

Como no se le escapará al lector, la fórmula para sostener la existencia de esta norma es básicamente idéntica en los tres casos señalados y el elemento básico en el que se apoya radica precisamente en el horario de apertura para la atención

al público de los juzgados, tribunales y cámaras. En este sentido, es claro que el fundamento que apoyaría la existencia de una norma de estas características radica en que, cuando a un abogado o abogada le corre un plazo judicial determinado, si se lo obliga a presentar el escrito el último día del vencimiento entonces se lo obligaría a presentarlo antes del plazo real con el que cuenta para presentar el escrito. Esto así por la manera en la que se deben computar los días en el derecho, de acuerdo con la normativa de fondo.

En este sentido, hay que recordar que nuestro Código Civil y Comercial determina: “Art. 6º.- Modo de contar los intervalos del derecho. El modo de contar los intervalos del derecho es el siguiente: día es el intervalo que corre de medianoche a medianoche. En los plazos fijados en días, a contar de uno determinado, queda este excluido del cómputo, el cual debe empezar al siguiente...”. En términos similares, el Cód. Civil de Vélez Sarsfield establecía en el Título II en su art. 24: “El día es el intervalo entero que corre de medianoche a medianoche; y los plazos de días no se contarán de momento a momento, ni por horas, sino desde la medianoche en que termina el día de su fecha”.

En resumen, es evidente que existe una especie de “contradicción” entre la manera en la cual se deben contar los plazos en días y el horario judicial en el cual corresponde presentar los escritos en papel. Ejemplo, si los plazos en días deben contarse de medianoche a medianoche y el horario judicial termina a las 15:30 o 13:30 h entonces es evidente que aquel con un vencimiento en papel necesita de las dos primeras horas posteriores a la apertura del horario judicial del día siguiente para presentar el escrito con el vencimiento.

Ahora, la pregunta es, ante la total y absoluta digitalización del expediente judicial, ¿cuál es el fundamento para sostener la permanencia del plazo de gracia? Adelanto que a mi criterio este es un claro ejemplo de un instituto procesal que no debería tener operatividad cuando el trámite del expediente pasa a ser integralmente digital, y es uno de los numerosos ejemplos que se pueden encontrar en nuestros Códigos Procesales que tampoco deberían tener vigencia en un proceso informatizado.

Esta pregunta también se la han hecho distintos tribunales de diversas jurisdicciones y cuyas respuestas han sido variadas. En este sentido, una de las jurisdicciones que ya ha tenido bastante experiencia con el expediente totalmente electrónico ha sido la provincia de Buenos Aires.

Uno de los antecedentes más interesantes de esta jurisdicción declaró extemporánea la contestación de demanda presentada digitalmente y realizada en el plazo de gracia del art. 124 del Cód. Penal Civ. y Com. de la Prov. de Buenos Aires utilizando los siguientes argumentos: “Que el peticionante contesta demanda remitiendo presentación electrónica el 22/jun/2018 a las 10:43 hs. haciendo uso del plazo de gracia previsto por el art. 124 del CPCC, en su tercer párrafo. *Tengo para mí que dicha dispensa solo queda reservada para el caso de escritos en formato papel que se presentan en la mesa de entradas del Juzgado y no por vía electrónica.* En este último caso el recurrente no se encuentra limitado por el horario judicial y puede hacer la presentación utilizando todo el término hasta la finalización del plazo en el que debe cumplir el acto procesal, en el caso hasta las 23:59 horas del día 21 de junio del corriente año. *El término de gracia del art. 124, 3º párr. CPCC viene impuesto para evitar una imposibilidad de hecho, cual es el cumplimiento de la carga procesal el día del vencimiento del plazo fuera del horario hábil de los tribunales, lo que implicaría disminuir el plazo por el tiempo inhábil del horario judicial.* En el sub exa-

mine, cuando no existe tal limitación horaria para las presentaciones electrónicas, admitirlas dentro de las primeras cuatro horas hábiles del día posterior al vencimiento del plazo, *implica otorgar elípticamente medio día más de plazo para hacer tal presentación, atento a que tal acto podría cumplirse válidamente desde las 0 horas y hasta las 12 horas del día posterior al vencimiento del plazo.* Si bien podría decirse que el art. 124, 3º párr. CPCC no ha sido derogado y nada dice al respecto la Ac. 3886, lo cierto es que claramente el mismo ha quedado reservado para las presentaciones en formato papel (escrito), los que indefectiblemente deben ser entregadas en la mesa de entradas del Juzgado, lo que únicamente puede hacerse en horas hábiles.

”En consecuencia, la contestación de demanda resulta extemporánea y por ello, no ha lugar a su consideración. Firme la presente practíquese el desglose de la pieza agregada a fs. 76/94, así como de la documentación de fs. 96/127, bajo debida constancia en autos”(4) (el destacado es propio).

Esta opinión fue profundizada ante un recurso de reposición intentado por la accionada mediante el cual el juez insistió en su opinión rechazando el recurso de reposición y concediendo la apelación en subsidio. Entre los nuevos argumentos a destacar el juez determinó que “...El art. 124 CPCC viene previsto para los ‘escritos’ que deben entregarse en horario judicial, y para no enervar el final del plazo de cumplimiento del acto procesal le da validez a la presentación del mismo en las ‘de las primeras horas de despacho’ del día hábil siguiente al vencimiento del término, por lo que claramente de tal posibilidad quedan excluidas las presentaciones electrónicas, las que pueden presentarse en cualquier momento, incluso en tiempo inhábil no estando limitadas por el horario judicial o de despacho, no teniendo limitación algún en relación al cumplimiento total del plazo en el cual debe cumplirse un determinado acto procesal, por lo que no se advierte violación a ninguna garantía constitucional, ni el derecho de defensa, ya que no se le impide el ejercicio de ningún acto procesal posibilitándosele por el contrario en el caso de presentación electrónica su entrega digital aun en tiempo inhábil. Tampoco se trata de un interpretación restrictiva que impida el acceso a la justicia imbuída de un exceso rigor formal porque la previsión es clara y tiene sentido únicamente para los escritos que en formato papel deben presentarse en la mesa de entradas del Juzgado, extenderlo a las presentaciones electrónica carece de sentido alguno y ello si otorgaría a los que tiene tal posibilidad un ‘plus’ que crearía una desigualdad alargándosele el plazo sin justificación alguna, por el contrario para la presentación de ‘escritos’ (formato papel) la norma se constituye en una dispensa del vencimiento del plazo por la imposibilidad de hecho que implica la presentación en momento en que el despacho se encuentra cerrado fuera del horario judicial. Lo contrario implica dejar sin fundamento o desconocer la *ratio legis* de la previsión del art. 124 tercer párrafo CPCC” (el destacado es nuestro)(5).

No obstante, lo que a mi criterio fueron unos sólidos argumentos por parte del juez de primera instancia, recibieron cierta resistencia por parte de la doctrina(6) y, como veremos a continuación, por parte de la Cámara Civil y Comercial de Bahía Blanca que admitió el recurso de apelación y revocó la opinión del Juez. Para ello, la Cámara entendió que la resolución “recurrída resulta violatoria, palmariamente, del texto de la ley que se encuentra vigente (art. 124 Cód. Procesal Civil y Comercial), del principio de instrumentalidad de las formas (CSJN, ‘Colalillo’, Fallos: 238:550; SCBA c. 105218, sent. del 14-IX-2011; entre otras) y la garantía de acceso a la justicia (art. 8º CADH; art. 18 Const. Nac. y

art. 15 Const. Prov.), privando a la recurrente del acto central de defensa de quien es citado a juicio (arts. 354, 484 y ctes. Cód. Procesal citado)”. Además, agregó: “En efecto, el Címer Tribunal Provincial, ha dicho que: ‘conf. se advierte del análisis integral de la normativa dictada, esta Suprema Corte ha promovido un sostenido y progresivo avance en la utilización de herramientas tecnológicas en la gestión judicial, la incorporación de instrumentos para el intercambio electrónico de información y la realización de comunicaciones y de presentaciones vía electrónica (...) ese cambio de paradigma del papel a lo electrónico ha sido planteado de manera gradual y paulatina, intentando dar respuesta —mediante acuerdos y resoluciones reglamentarias— a los condicionamientos e inconvenientes que los distintos operadores jurídicos han señalado (...) tan disímiles aplicaciones de una misma reglamentación que ha sido objeto de sucesivas modificaciones y aclaraciones, todo ello en el marco de una materia novedosa, deben necesariamente conllevar una interpretación flexible y contextualizada, guiada por un criterio de razonabilidad, que evite encerronas o sorpresas procesales para los justiciables, pues ese no ha sido el espíritu que inspiró el dictado de dichas normas’ —la bastardilla no es del original—. (SCBA, AR/JUR/48501/2018, causa ‘Herrera’, sent. del 03/10/2018, temperamento seguido también en las causas: AR/JUR/494/2017, ‘Carnevale’, resol. del 08/02/2017; A. 74.707, ‘Gorosito’, resol. del 17/05/2017 y C. 121.482, ‘Díaz’, resol. del 21/04/2017)”(7).

Estas circunstancias se repitieron una vez más en el mismo juzgado en la causa “Tablar, María E. y otro/a c. 2 S SRL y otro/a s/ daños y perj. incump. contractual (exc. estado)” y en fecha 14/08/2018, donde la demandada presentó su contestación de demanda en el plazo de cuatro primeras y el juez nuevamente lo declaró extemporáneo argumentando la falta de operatividad del art. 124 a los escritos en papel y por ende declaró la presentación extemporánea. Sin embargo, la Cámara tuvo nuevamente la oportunidad de pronunciarse y revocar dicha decisión. A saber, los argumentos utilizados fueron los siguientes: “I- El art. 124 CPCC no ha sido derogado. Además, la norma referida no colisiona con las directivas generadas por la SCBA para implementar los medios electrónicos para los procesos judiciales, y en particular para las presentaciones electrónicas de los escritos judiciales (Ac. 3886). Tampoco ha sido expresamente descalificada por ese alto organismo por incompatibilidad con el sistema. Ello así, concluir como lo hace el magistrado de Primera Instancia, excede las facultades de la jurisdicción, con grave afectación del derecho de defensa en juicio, de jerarquía constitucional (art. 18 CN). Repárese que no hay cuestión interpretativa para resolver, y aún si la hubiere, debería resolverse conf. al principio recibido que impone extrema prudencia en la exégesis de la ley cuando según la inteligencia que se le asigne, ello puede derivar en la pérdida de un derecho”(8).

Por el otro lado, en un caso similar, la sala II de la Cámara Civil y Comercial de Morón tuvo la oportunidad de pronunciarse en un caso con características similares. En este otro caso, la Cámara tuvo que resolver una reposición realizada contra la concesión de un recurso extraordinario de inaplicabilidad presentado electrónicamente en un “plazo de gracia”. “Por lo pronto y tal como establece la norma procesal a partir de su última reforma ha de considerarse que el escrito no presentado dentro del horario judicial del día en que venciere un plazo, solo podrá ser entregado válidamente el día hábil inmediato y dentro de las cuatro primeras horas del despacho”. Por ello y sin desconocer la practicidad y demás argumentos vertidos en la reposición

{ NOTAS }

Especial para La Ley. Derechos reservados (Ley 11.723)

(*) Abogado (UBA); maestrando en Derecho y Economía (UTDT); miembro cofundador del Observatorio de Derecho Informático Argentino.

(1) Dec. 297/2020.

(2) RUANO, María C. - MÉNDEZ, Micaela, “Una cues-

tion de poder (es): La democratización de la justicia frente al arbitrario juego del Poder Judicial”, 31/05/2020, ver en <https://consiliumworldwide.blogspot.com/2020/05/una-cuestion-de-poderes-la.html?m=1>.

(3) PINACCHIO, Ángela C. M., “La despapelización y las nuevas tecnologías”, 07/03/2018, SAJJ DACF180062.

(4) JCiv. y Com. N° 8 de Bahía Blanca, 04/07/2018, “Tripailaf, Oscar A. c. Gómez, Nora s/ medianería”, AR/JUR/41849/2018.

(5) *Ibid.*

(6) GIANNINI, Leandro J., “La aplicación del ‘plazo de gracia’ a las presentaciones electrónicas en la Provincia de

Buenos Aires”, LA LEY, 2018-D, 423; RCyS, 2018-XI, 223.

(7) CCiv. y Com., sala II, 05/02/2019, “Tripailaf, Oscar A. c. Gómez, N. s/ medianería”, expte. 150.612.

(8) CCiv. y Com. de Bahía Blanca, sala I, 11/10/2018, “Tablar, María E. y otro/a c. 2 S SRL y otro/a s/ daños y perj. incump. contractual (exc. estado)”, expte. 150.919.

intentada (que incluso lógicamente no niega la virtualidad de tal proceder a los ‘escritos formato papel’) *debemos prestar nuestra consideración a quien cumplió con los presupuestos procesales vigentes, amparado por la confianza que confiere una disposición clara y precisa del legislador, no modificada (ni total ni parcialmente frente a ningún supuesto, véase términos del Ac. 3886/2018 SCBA) por la reglamentación vigente de las ya aludidas presentaciones electrónicas*, por lo que no puede entenderse inaplicable ‘el plazo de gracia’ a supuestos como los aquí considerados sin observación alguna y con habilidad suficiente para abastecer presentaciones de las partes y/o sus letrados” (9).

Si bien la jurisdicción de la Provincia de Buenos Aires ha sido la que más ha desarrollado el expediente y los trámites procesales completamente digitales, la COVID-19 ha obligado al resto de las jurisdicciones a intentar la digitalización forzosa de sus procesos. En la Ciudad de Buenos Aires se ha implementado el Portal del Litigante y en la Justicia Nacional y Federal se ha implementado la firma electrónica a través del Portal de Gestión de Causas.

Sin embargo, inmediatamente han aparecido situaciones en las cuales se han planteado similares argumentos relacionados con la aplicabilidad del plazo de gracia a las presentaciones realizadas electrónicamente. Por ejemplo, en un amparo presentado ante el fuero Contencioso Administrativo y Tributario de la Ciudad el juez de primera instancia ha evaluado, para sostener la pérdida de virtualidad del plazo de gracia, lo siguiente: “las circunstancias que se plantean en este proceso revisten importancia, gravedad y urgencia, en tanto se trata de la protección de los derechos y garantías de las personas que conforman un colectivo vulnerable en el marco de la emergencia sanitaria por COVID-19.

”De tal manera, la situación excepcional en la que nos encontramos hace que la tramitación de este expediente se realice de manera electrónica y remota, sin que sea ocioso señalar, además, que estamos transitando un proceso de despapelización y modernización de la justicia, que se caracteriza, entre otros aspectos, por la posibilidad de ingresar al sitio web oficial de gestión judicial y enviar escritos los 365 días del año y durante las 24 hs.

”Ese nuevo paradigma hace perder virtualidad a la aplicación del tradicional plazo de gracia regulado por el art. 108 del CCAyT, que sin dudas estaba justificado ante la existencia de un expediente netamente físico y cuando las presentaciones se hacían únicamente dentro del horario de funcionamiento de las oficinas judiciales.

”Aun cuando entiendo que ese plazo de gracia ya no se justifica, tampoco puede dejar

de señalar que —a pesar de los compromisos asumidos públicamente en la audiencia— la demandada GCBA haya previsto que podía estar la presentación del ‘Protocolo’ hasta las dos primeras horas del lunes 1º de junio de 2020.

”De tal manera, para conciliar la urgencia que la situación de las cuestiones que se ventilan en autos (...) disponer que el plazo de gracia estipulado en el art. 108 del CCAyT vence el día de mañana sábado 30 de mayo del corriente a las 11 hs.” (10) (el destacado es propio).

Así también, en un caso aún más reciente, ante un recurso de reposición que buscó declarar una resolución que tuvo por presentado un escrito presentado a través del portal del litigante en un horario muy temprano en la madrugada del día posterior al vencimiento, el juez de primera instancia rechazó ese recurso argumentando sintéticamente lo siguiente: “VI.- Al recurso de reposición interpuesto, atento a que los argumentos esgrimidos en el escrito en despacho no logran conmovir el criterio adoptado por este Tribunal, corresponde su rechazo *in limine*. A mayor abundamiento, *basta señalar que la interpretación que la parte efectúa para dar sustento a su planteo encuentra un obstáculo expreso en lo dispuesto por el art. 108 del CCAyT, y que toda hermenéutica que se efectúe sobre dicha cláusula nunca puede practicarse sacrificando el derecho de defensa en juicio...*” (11).

Por el otro lado, hace falta también señalar que esta situación ha sido también reconocida por distintos tribunales. Así por ejemplo, el Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Corrientes publicó el pasado 27 de abril del 2020 el acuerdo extraordinario Nro. 9 que establece en el art. 14 del Título IV sobre “Presentación de Escritos” lo siguiente: “Durante el término de prestación del servicio de Justicia de atención extraordinaria administrada por pandemia COVID-19, se suspende la aplicación del “plazo de gracia”, siendo suficiente a esos fines el envío del escrito en tiempo y forma, bajo la modalidad prevista en el presente”.

En concordancia, si bien no se fundamenta en la pandemia, el dec. 894/2017 que aprobó el texto ordenado al 2017 del dec. 1759/1972 estableció en su art. 25, inc. c), la no aplicación del plazo de gracia vigente en el art. 124 para aquellas presentaciones que se realicen en los expedientes electrónicos, manteniendo la vigencia del plazo de “2 horas” para las presentaciones que deban realizarse en papel.

De esta manera, podemos empezar a esbozar los argumentos que por un lado sostienen la permanencia del plazo de gracia para las presentaciones electrónicas y, por el otro, como es mi caso, entienden que el plazo de gracia no debería apli-

carse a este tipo de presentaciones. Para aquellos que sostienen la aplicación de este plazo, parecería que el elemento que justifica con más fuerza la aplicabilidad del plazo de gracia sería la protección del derecho de defensa de aquel que presenta un escrito por fuera del plazo legal.

En este sentido, es mi opinión que este punto de vista parece de alguna manera obviar que la perentoriedad de los plazos también hace al derecho de defensa. Esta perentoriedad deriva del principio procesal de legalidad de las formas y, en el contexto de un proceso con características contenciosas, el principio de legalidad de formas es de fundamental importancia. La única manera de llegar a un resultado o sentencia “justa” es teniendo reglas claras previas que determinen un proceso justo mediante el cual se pueda obtener un resultado que respete los derechos de las partes y mediante el cual ambas partes hayan tenido la oportunidad de pronunciarse por el asunto en cuestión. Para obtener un proceso de ese estilo, el respeto de los plazos procesales es de esencial importancia. Esto no quiere decir que no puedan existir situaciones en las cuales la doctrina del “excesivo rigor formal” pueda ser aplicable, pero, estas situaciones deberían ser la excepción y no la regla.

De manera similar, hay que tener en cuenta que el “plazo de gracia” es de aplicación restringida y todo el propósito de su existencia radica en evitar los posibles perjuicios ocasionados por verse impedido de presentar el escrito con vencimiento en el horario de apertura del despacho. Este argumento ha sido compartido por nuestra Corte Suprema, que ha dicho “4º) Que el legislador ha instituido el llamado plazo de gracia a fin de habilitar la presentación de escritos dentro de las dos primeras horas hábiles del día siguiente al del vencimiento del plazo para hacerlo, precisamente a fin de impedir los perjuicios que para las partes pudieran derivar de razones de fuerza mayor que les impidiesen hacerlo en tiempo oportuno, motivo por lo cual resulta inadmisibles que pretendan invocarse motivos de la misma índole para no cumplir puntualmente con la presentación en el tiempo suplementario que graciosamente la ley otorga” (12).

Por ello, entiendo que la aplicación del plazo de gracia es, precisamente y como su nombre indica, un beneficio que tienen las partes solamente cuando razones de fuerza mayor hayan impedido a la parte en cuestión presentar el escrito en tiempo y forma. En un contexto donde los expedientes judiciales se ven forzados a tramitar de manera absolutamente electrónica, la fuerza mayor que justificaría la aplicación de la “gracia” del plazo extra con el que se cuenta para realizar las presentaciones tiene que ser de un estándar más alto que el que se exigiría si el pro-

ceso siguiera siendo “físico”. Seguir aplicando una norma que a todas luces había sido pensada para circunstancias materiales radicalmente distintas o, lo que es peor, aplicando los mismos estándares interpretativos, a las circunstancias fácticas en las que nos encontramos no solamente es innecesario sino que potencialmente viola el principio de legalidad de las formas procesales y por ende el derecho de defensa de la parte que respeta los plazos a rajatabla.

En todo el año 2018 y el 2019 según el portal de datos (13) de la Justicia, se han iniciado aproximadamente 1.446.346 (14) causas no penales en solamente algunas provincias de la República Argentina. Asumiendo que para cada uno de esos expedientes se planteara una sola vez la situación en la cual una de las partes haya presentado un escrito gozando del plazo de gracia que las normativas procesales contemplan, y asumiendo *grosso modo* que la cantidad de tiempo “extra” con la que cuentan las partes fuera de 2 horas (que como sabemos es mucho más), entonces podríamos llegar a conclusiones interesantes. De una simple multiplicación entre la cantidad de causas y este tiempo extra, podríamos obtener una cantidad de tiempo que les podríamos ahorrar a los litigantes en el caso de que se eliminara el plazo de gracia en un contexto totalmente informático. De esta simple cuenta matemática surge que si se eliminara el plazo de gracia entonces le ahorraríamos al litigante aproximadamente 165 años de proceso por año calendario en todo su conjunto. Estas pequeñas cuentas me parecen muy ilustrativas para demostrar el poder y potencial que la informatización del proceso puede tener.

Esto demuestra nuevamente la razón por la cual es tan importante no copiar y pegar las normas procesales que fueron pensadas para un proceso que tramitaría en un expediente en papel a otro proceso mediante el cual la informatización pasa a ser la regla. Si bien es cierto que la disposición normativa no ha sido modificada o eliminada, no es menos cierto que ella fue pensada para un contexto radicalmente distinto a aquel en el que nos encontramos. Por lo tanto, una aplicación automática del instituto a un expediente electrónico puede ser una aplicación apresurada cuando existen argumentos sólidos para sostener que dicha aplicación no estuvo pensada en un contexto donde el litigante podía hacer su presentación hasta las 23:59 hs. del día del vencimiento. De esta manera, el estándar con el que se debería medir la fuerza mayor que justifique la aplicación de este instituto tiene que ser mucho más estricto. Esto así porque el litigante debería estar en condiciones de probar la fuerza mayor que no le permitió presentar el escrito en la fecha de vencimiento y desde la comodidad de su hogar.

Cita online: AR/DOC/2205/2020

{ NOTAS }

(9) CCiv. y Com. Morón, sala 1ª (integrada), “La Media Luna SA Provincia de Buenos Aires s/ ejec. de sentencia”, AR/JUR/58481/2018.

(10) JCont. Adm. y Trib. N° 24, Sec. N° 47, 29/05/2020, “Álvarez, Ignacio y otros c. GCBA s/ amparo”,

AR/JUR/17688/2020.

(11) JCont. Adm. y Trib. N° 23, Sec. N° 45, “Observatorio de Derecho informático Argentino ODIA c. GCBA s/ acceso a la información (Incluye Ley 104 y Ambiental)”, Expte. 9480/2019-0.

(12) CS, 30/09/2003, “Cantera Timoteo SA c. Mybis Sierra Chica SA y otros”, AR/JUR/3650/2003.

(13) Ver <http://datos.jus.gob.ar/pages/justicia-civil>.

(14) Este número no contempla datos de la mayoría del territorio de la República. Solo los datos de las

provincias de Córdoba, Santa Fe, Mendoza, Neuquén, Tucumán, Chubut, Corrientes, Chaco, Jujuy, San Juan y La Pampa y no contempla datos de la Justicia Federal.

Abogacía TEAL

¿UN NUEVO PARADIGMA PARA EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN?

Andrea López Pisani (*)

SUMARIO: I. Introducción.— II. Autogestión de todos los integrantes de la organización.— III. Plenitud de las personas.— IV. Propósito evolutivo.— V. ¿Existen actualmente organizaciones TEAL?— VI. ¿Es aplicable este nuevo paradigma a nosotros, los abogados?

I. Introducción (**)

Los estudios jurídicos y las oficinas judiciales, como todas las organizaciones, están

formadas por personas que les imprimen su esencia y su corazón. Su cultura, sus valores y su energía reflejan la forma de pensar y sentir de sus integrantes. En línea con

esta perspectiva, Frederic Laloux (1) señala que las organizaciones son la expresión de nuestra visión del mundo y del estado de desarrollo de nuestra conciencia. Las orga-

nizaciones fueron evolucionando junto con la mentalidad de las personas a medida que surgían nuevas realidades y desafíos que requerían soluciones novedosas. Laloux

describe a través de *cinco paradigmas organizacionales* la evolución de la conciencia humana a lo largo de cerca de 100 mil años de historia, representándolos a través de distintos colores:

Paradigma rojo: Es el que corresponde a la forma de organizarse de las comunidades primitivas. El orden se mantiene con base en la fuerza y el poder del líder. Se asocia metafóricamente con una manada de lobos: las personas deben luchar u obedecer para subsistir.

Paradigma ámbar: Históricamente, se corresponde con la época en que las sociedades humanas comienzan a hacerse sedentarias, y surgen nuevas actividades e instituciones como la agricultura, la burocracia estatal y la religión organizada. El paradigma anterior no era apto para esta nueva realidad. Se crearon estructuras estables con perspectivas a largo plazo en las que rige principio de “mando-obediencia”. Metafóricamente, se asocia a que una buena organización debe funcionar como un ejército: los soldados deben cumplir las órdenes sin hacer preguntas.

Paradigma naranja: Este tipo de organización comienza a verse con la llegada del Renacimiento y se acentúa con la Revolución Industrial. Se colocan en el centro de la escena *la innovación, la responsabilidad y la meritocracia* para lograr el éxito y derrotar a los competidores. Los líderes están cien por ciento orientados a las metas, priorizando las tareas sobre las relaciones y la racionalidad sobre las emociones. Metafóricamente se las representa con una máquina: las personas son “recursos” que deben alinearse.

Paradigma verde: Este nivel se alcanza en la época reciente de la posmodernidad. Surge como reacción a los excesos del paradigma naranja. Toman protagonismo las *relaciones humanas y la responsabilidad social*. El foco se pone en los valores, en una *visión inspiradora* y en el *empoderamiento de las personas*. Comienzan a surgir las primeras estructuras de gestión horizontales. Metafóricamente se las relaciona con una familia donde importa la calidad de las relaciones personales.

Paradigma TEAL (turquesa o verde azulado): Este último estadio de evolución de la conciencia humana se está desarrollando actualmente como respuesta al desafío que plantea nuestro mundo actual, al que los especialistas califican con la sigla VICA: volátil, incierto, complejo y ambiguo. Hay dos factores clave en este estado de cambio permanente: la tecnología y las personas.

La *tecnología* hoy atraviesa todas las actividades humanas. La llamada *transformación digital* ocupa el centro del cambio organizacional. La inteligencia artificial está poniendo en jaque los puestos de trabajo y las profesiones actuales. El mundo

legal no es ajeno a este fenómeno. Ya son muchas las experiencias de aplicación de la inteligencia artificial en el ámbito jurídico. En China, por ejemplo, ya hay numerosos jueces robots (2) y en nuestro país ya funciona el sistema “Prometea” en el ámbito del Ministerio Público Fiscal de la Ciudad de Buenos Aires (3) (4). Frente a estos avances tecnológicos, que cada vez reemplazan más tareas humanas, parecería que la empatía y los sentimientos son todavía solo humanos. *Paradójicamente, la tecnología nos está obligando a aprender a ser cada vez más humanos para coexistir con las computadoras.*

Por otro lado, también cambiamos las *personas*. La generación “Y” trajo mucho ruido y cambios a las organizaciones. Lo mismo están haciendo ahora los “Z”. Vienen con un *chip* diferente. Ya no hay una vida personal y otra laboral: la vida es una sola. Las diferencias entre las personas, tal como las conocimos los más grandes, para los más jóvenes no existen: nacieron en un mundo donde son muchas las mujeres que lideran países, en el que Estados Unidos tuvo un presidente negro y el matrimonio igualitario se naturalizó en gran parte del globo. Mientras que en el año 1947 en nuestro país debatíamos sobre la igualdad de los derechos políticos de hombres y mujeres, hoy los más jóvenes debaten sobre la igualdad de las distintas especies vivas del planeta. Por otro lado, los “Y” y los “Z” nacieron y crecieron inmersos en las redes sociales: para ellos es normal la horizontalidad e igualdad al opinar y escuchar. Los cambios repentinos e inesperados son naturales: crecieron en la época del ataque a las torres gemelas, los huracanes y el cambio climático. Los tiempos de respuesta son inmediatos: hoy el celular nos permite enviar mensajes y fotos a cualquier parte del globo en forma instantánea.

Esta nueva realidad va generando la necesidad de un nuevo estadio de desarrollo de la conciencia humana, el *Paradigma TEAL*, que presenta los siguientes avances respecto de los paradigmas anteriores.

II. Autogestión de todos los integrantes de la organización

El cambio permanente hace necesario tomar decisiones rápidas integrando distintas perspectivas. Las estructuras verticales en las que las ideas y las decisiones están solamente en la cúpula ya no están siendo efectivas. Ya no es suficiente la inteligencia individual, se hace imprescindible la inteligencia colectiva. Es indispensable internalizar y *naturalizar auténticamente las metodologías ágiles y colaborativas, las relaciones horizontales*, entre iguales comprometidos, responsables y autónomos, sin necesidad de jerarquía. Y para todo ello es requisito ineludible la eliminación de los egos personales y la creación de *confianza* como base de todas las relaciones.

III. Plenitud de las personas

Se desdibujan las diferencias entre las personas por sexo, edad, sector, jerarquía o cualquier otro. Se integran y valoran por igual todas las características personales y partes de las personas: racionalidad, la emocionalidad y la intuición. Ya no hay una “vida personal” como algo diferente de “la vida profesional”.

IV. Propósito evolutivo

Se entiende las organizaciones como organismos vivientes, en continua evolución y desarrollo. Todos los miembros se guían por un propósito común y son conscientes de que la unión de su energía y potencial creativo determinará el futuro del ecosistema. En vez de intentar predecir y controlar el futuro, los miembros de las organizaciones están invitados a escuchar la realidad externa e interna e ir entendiendo día a día aquello en lo que la organización desea convertirse. *Se incorpora la posibilidad del error como parte de todo proceso de cambio y aprendizaje.*

Otra característica importante de este paradigma es la profundización de la conciencia sobre la integración ser humano con la naturaleza y la importancia del cuidado de nuestro planeta, hoy en peligro por nuestras propias acciones.

En este paradigma, más que en ninguno otro, el motor del cambio es la *transformación personal* profunda, auténtica y sincera de cada uno de nosotros, *dejando de lado los egos* para construir organizaciones basadas en una *visión compartida, la confianza y colaboración*.

V. ¿Existen actualmente organizaciones TEAL?

Sí. En su libro, Laloux comparte el análisis de doce organizaciones de distinto tipo (empresas energéticas, de tecnología, de la salud, de educación, etc.), tamaño (de 100 a 40.000 integrantes) y geografía, que ya hicieron realidad, algunas hace muchos años, el nuevo paradigma.

VI. ¿Es aplicable este nuevo paradigma a nosotros, los abogados?

El mundo jurídico no queda afuera de todo lo expuesto. Ya nada es lo que era y nada será lo que es. Todo está en cambio: los clientes, los colegas, los colaboradores, la forma de hacer negocios, de vivir y de trabajar. La diferencia profesional la marcará la capacidad de “desaprender y aprender” dejando de lado certezas, las formas en las que siempre se hicieron las cosas e incorporando nuevas formas de pensar y hacer.

Es indudable que para ser un buen abogado es necesario conocer en profundidad las leyes y los procedimientos. Pero hoy, contar con competencias “técnicas” o “duras” ya no es suficiente. Hoy, más que nunca, es impres-

cindible contar, además, con las llamadas “competencias blandas”, que son aquellas que nos permiten conectar, interactuar y generar resultados junto a otros en forma armónica, colaborativa y asertiva.

Daniel Goleman, autor de la obra “Inteligencia emocional”, ya señalaba en la década del ‘90 que el coeficiente emocional representa el 80% del éxito personal y profesional de cualquier persona, frente al 20% que supone el cociente intelectual (5). Y tenemos que prestar mucha atención a este tema ya que según estudios de la red profesional LinkedIn, la abogacía se encuentra entre los sectores profesionales donde las competencias blandas son menos comunes entre los profesionales (6).

Por eso, más que nunca, si queremos lograr un ejercicio profesional moderno y acorde a los nuevos tiempos, debemos trabajar mucho en nosotros mismos, en nuestra forma de relacionarnos con los otros y de posicionarnos frente al cambio. Dominar el arte de la comunicación efectiva y de la creación de confianza, el trabajo en equipo, el liderazgo personal y organizacional hoy son habilidades indispensables para el ejercicio profesional. Y, fundamentalmente, ya no es posible dar nada por cierto y permanente. La capacidad de cambio, la innovación, la creatividad y la agilidad son imprescindibles en la época actual. Nuestro desafío es re-crear un ejercicio profesional acorde al siglo XXI: una abogacía TEAL.

“Los analfabetos del siglo XXI no serán quienes no sepan leer y escribir, sino quienes no sepan aprender, desaprender y reaprender” (Alvin Toffler).

Cita online: AR/DOC/1707/2020

MÁS INFORMACIÓN

Mosquera, Gerardo R., “El ejercicio de la abogacía como actividad esencial. Un nuevo trabajador autónomo económicamente dependiente”, LA LEY 05/05/2020, 6, AR/DOC/1235/2020

Bonina, Nicolás, “Coronavirus, legal management e innovación. El día después”, LA LEY 04/05/2020, 12, AR/DOC/1156/2020

Bielli, Gastón E. - Nizzo, Andrés L., “Régimen de expediente judicial electrónico en la Provincia de Buenos Aires”, LA LEY 04/05/2020, 5, AR/DOC/1370/2020

Bielli, Gastón E. - Ordóñez, Carlos J., “Uso de la nube para la incorporación de prueba electrónica al proceso. En épocas de COVID-19, y después también”, LA LEY 04/05/2020, 2, AR/DOC/1242/2020

LIBRO RECOMENDADO

La prueba electrónica. Teoría y práctica
Autores: Ordóñez, Carlos Jonathan; Bielli, Gastón E.
Edición: 2019
Editorial: La Ley, Buenos Aires

{ NOTAS }

Especial para La Ley. Derechos reservados (Ley 11.723)

(*) Abogada. Magister en Coaching y Cambio Organizacional (Universidad del Salvador).

(**) “El mayor peligro en tiempos turbulentos no es la turbulencia; es actuar con la misma lógica que antes” (Peter Drucker).

(1) La obra “Reinventar las organizaciones. Una guía para diseñar organizaciones inspiradas en el próximo estadio del desarrollo humano” (Ed. Arpa, Barcelona, 2017) se ha convertido en un *best seller* internacional en materia organizacional.

(2) <https://www.thetechnologist.com/2019/12/13/>

china-el-monstruo-mundial-en-inteligencia-artificial-que-utiliza-cientos-de-jueces-robot.

(3) <https://ialab.com.ar/prometea>.

(4) <https://www.ambito.com/politica/justicia/prometea-inteligencia-artificial-hacer-justicia-n5061091>.

(5) GOLEMAN, Daniel, “Inteligencia emocional”, Ed.

Javier Vergara, Buenos Aires, 1999.

(6) <https://noticias.universia.com.ar/practicas-empleo/noticia/2016/09/13/1143528/10-habilidades-blandas-solicitadas-mercado-laboral.html>.