

El Sistema de e-Negotiation en la Transformación Digital de Singapur

Ricardo Scarpa (derechodigital.com)

Capítulo 1. Marco Estratégico: "State Courts 2020 and Beyond"

- **1.1. Contexto de la judicatura en Singapur:** La respuesta a las fuerzas disruptivas de la globalización, la tecnología y la comercialización del derecho.
- **1.2. El Mapa Estratégico actualizado:** Misión, visión y valores fundamentales centrados en una judicatura progresiva y adaptable.
- **1.3. La tecnología como motor de acceso a la justicia:** El compromiso con la asequibilidad y la eficiencia mediante la simplificación continua de procesos.
- **1.4. Objetivos del traslado a las nuevas Torres de los Tribunales Estatales:** La infraestructura física como catalizador de la transformación digital.

Capítulo 2. Fundamentos Multidisciplinares de la Justicia Online (ODR)

- **2.1. Conceptualización de los Online Courts:** De las vistas remotas a los tribunales totalmente dematerializados.
- **2.2. Resolución de Disputas Online (ODR) y Prevención (ODP):** El uso de datos para identificar tipos de litigios recurrentes y prevenir el conflicto.
- **2.3. El cambio de paradigma en el acceso a la justicia:** La transición de la oralidad tradicional a la "inmediatez digital" y sus efectos en la legitimidad social.
- **2.4. Modelos comparados de transformación digital:** Posicionamiento de Singapur frente a sistemas en transición como Australia o China.

Capítulo 3. Arquitectura Técnica: El ecosistema CJTS (Community Justice and Tribunals System)

- **3.1. Infraestructura de soporte:** Integración de eLitigation, iFAMS y el CJTS como ventanilla única para el ciudadano.
- **3.2. El módulo de e-Negotiation:** Diseño lógico de la plataforma segura para negociaciones directas entre partes sin intervención de terceros.
- **3.3. Funcionalidades clave del sistema:**
 - **3.3.1. e-Assessment:** Herramientas de triaje y pre-clasificación de reclamaciones.
 - **3.3.2. Mecánica de la negociación:** El sistema de cinco rondas de propuestas y contrapropuestas asíncronas.
 - **3.3.3. Notificaciones y autenticación:** Integración con SingPass y alertas vía SMS/email.

Capítulo 4. Marco Jurídico y Regulatorio de la Negociación Electrónica

- **4.1. Base legal del sistema:** El rol de la *Small Claims Tribunals Act* y la flexibilidad procedimental.
- **4.2. El modelo de "Justicia Informal" en Singapur:** Promoción de soluciones pragmáticas frente a la adjudicación basada estrictamente en la ley.
- **4.3. El enfoque "Judge-led" (dirigido por el juez):** La transición fluida de la e-Negotiation fallida a la e-Mediation y la posterior intervención judicial.
- **4.4. Validez legal de los acuerdos:** Conversión de acuerdos alcanzados online en órdenes judiciales ejecutables (*Consent Orders*).

Capítulo 5. Implementación de Inteligencia Artificial y Gobernanza del Dato

- **5.1. Innovación asistida por IA Generativa:** Colaboración con Harvey.AI para la traducción de documentos y el resumen de casos para magistrados y litigantes (*SRPs*).
- **5.2. Desafíos éticos y técnicos:** Gestión del riesgo de "alucinaciones" de la IA y el sesgo algorítmico.
- **5.3. Salvaguardas en el uso de IA:** El enfoque de "supervisión humana" y la protección de la confidencialidad de los datos del caso.
- **5.4. Estrategia de ciencia de datos:** Uso de analítica predictiva para pronosticar cargas de trabajo y resultados probables en accidentes de tráfico.

Capítulo 6. Evaluación de Impacto y Proyecciones Futuras

- **6.1. Indicadores de éxito:** Tasas de acuerdo amistoso (35% en los primeros pilotos) y reducción de comparecencias físicas.
 - **6.2. La brecha digital e inclusividad:** Estrategias para asistir a usuarios con menos habilidades tecnológicas.
 - **6.3. Manteniendo el "Toque Humano":** El papel esencial de la empatía y el sentido común frente a la automatización burocrática.
 - **6.4. Conclusión:** El sistema de e-Negotiation como pilar de un sistema de justicia integrado, centrado en el usuario y preparado para el futuro.
-

Capítulo 1. Marco Estratégico: "State Courts 2020 and Beyond"

1.1. Contexto de la judicatura en Singapur: Fuerzas disruptivas y desafíos sistémicos

La administración de justicia en Singapur atraviesa un proceso de reconfiguración estructural dictado por un panorama jurídico en constante mutación. El sistema judicial ha identificado tres **fuerzas disruptivas** fundamentales que están rediseñando el ecosistema legal: la globalización, los avances tecnológicos exponenciales y la creciente **comercialización del derecho**. Ante esta coyuntura, la judicatura no debe limitarse a una postura reactiva, sino que está compelida a asumir un rol proactivo en la conducción del cambio institucional.

Este entorno exige una capacidad de respuesta ante un perfil de usuario de los tribunales que ha evolucionado hacia la sofisticación técnica y un mayor nivel educativo. El acceso ampliado a la información legal a través de medios no tradicionales ha generado una ciudadanía con mayor conciencia de sus **derechos fundamentales** y una disposición creciente hacia la autorrepresentación. En consecuencia, el sistema judicial enfrenta una presión sin precedentes sobre sus recursos, lo que obliga a una revisión integral de los mecanismos de resolución de disputas para asegurar que el diseño de los tribunales del futuro sea capaz de absorber más del 90% de la carga de trabajo judicial del país.

1.2. El Mapa Estratégico actualizado: Visión, misión y valores de una justicia adaptable

Para garantizar el mantenimiento de una posición vanguardista, los Tribunales Estatales han procedido a la actualización de su **Mapa Estratégico**, definiendo una hoja de ruta que trasciende el año 2020. Esta herramienta de gobernanza institucional articula la misión y visión bajo un marco de valores fundamentales que priorizan una judicatura progresiva, adaptable y con visión de futuro. La transformación organizacional no se concibe como un fin en sí mismo, sino como un imperativo derivado del propósito último de la organización.

El nuevo paradigma estratégico se fundamenta en la relevancia y la capacidad de respuesta frente a los desafíos emergentes. Se establece como directriz imperativa la alineación de este despliegue estratégico con la infraestructura física y operativa, asegurando que cada refinamiento en los objetivos estratégicos refuerce la legitimidad del sistema. La resiliencia institucional se garantiza mediante la consulta constante con los actores del sistema y la autoevaluación bajo marcos internacionales de excelencia judicial.

1.3. La tecnología como motor de acceso a la justicia: Asequibilidad y eficiencia procedimental

En el marco del Mapa Estratégico, la tecnología se erige como el habilitador pivotante para potenciar el acceso a la justicia. El compromiso institucional se centra en dos pilares innegociables: la asequibilidad y la eficiencia. La eficiencia se vincula de manera intrínseca a la reducción de la complejidad; por tanto, resulta prescriptivo simplificar los procedimientos judiciales de forma continua para mitigar la carga temporal y económica que soportan los usuarios.

La integración de herramientas de **macrodatos** (*big data*) y aprendizaje automático (*machine learning*) permite transmutar repositorios de información en activos estratégicos capaces de generar perspectivas accionables. El despliegue de sistemas de predicción basados en

inteligencia artificial y tecnologías de registro distribuido (*blockchain*) debe ser evaluado bajo rigurosos criterios de coste-beneficio. No obstante, la implementación de estos **algoritmos** debe adherirse estrictamente a principios de inclusividad, garantizando que el sistema no segregue a los usuarios con menores competencias digitales. Si bien la automatización optimiza la entrega de justicia, el factor humano y el razonamiento basado en el sentido común deben permanecer como salvaguardas centrales para evitar una deshumanización del proceso.

1.4. Objetivos del traslado a las nuevas Torres de los Tribunales Estatales: La infraestructura como catalizador

El traslado a las nuevas Torres de los Tribunales Estatales no representa meramente un cambio de ubicación física, sino que constituye el catalizador de una transformación de procesos sin precedentes. Esta nueva infraestructura proporciona el ímpetu necesario para revisar y transformar los flujos de trabajo existentes, adaptándolos a las necesidades de los usuarios del futuro. Los planes de futuro no pueden ser meras extrapolaciones del trabajo pasado, sino que deben fundamentarse en una evaluación crítica de las capacidades institucionales.

El nuevo entorno operativo está diseñado para fomentar la colaboración multidisciplinar y el uso extensivo de soluciones tecnológicas. La infraestructura actúa como el soporte físico para la implementación de iniciativas de "justicia sin papel" y juicios basados exclusivamente en documentos, lo que permite resolver disputas de manera más expedita y económica. En última instancia, las nuevas instalaciones simbolizan el compromiso de Singapur con una justicia que, apoyada en la ciencia de datos y una fuerza laboral digitalmente alfabetizada, asegura la sostenibilidad y la excelencia en el servicio público de justicia.

Capítulo 2. Fundamentos Multidisciplinares de la Justicia Online (ODR)

2.1. Conceptualización de los Online Courts: De las vistas remotas a los tribunales dematerializados

La conceptualización académica de los tribunales online exige una distinción técnica rigurosa entre la mera digitalización (*digitisation*) y una auténtica transformación digital. Mientras que la primera se limita a la transposición de procesos analógicos a soportes electrónicos, la transformación digital prescribe un rediseño integral de la función jurisdiccional. Los *Online Courts* no deben identificarse con tribunales ordinarios que emplean herramientas TIC, sino como sistemas en los que la tecnología constituye el núcleo operativo, permitiendo una dematerialización total de las actuaciones.

Esta transición implica el abandono del enfoque centrado en la sala de vistas física para dar paso a redes judiciales virtuales. En este nuevo entorno, la presencialidad es sustituida por una "presencia remota" que habilita comunicaciones asíncronas y síncronas, reconfigurando conceptos clásicos como la competencia territorial. El sistema deja de ser un lugar físico para convertirse en un servicio público disponible 24/7, donde la arquitectura digital debe diseñarse para orientar el comportamiento del usuario hacia la resolución eficiente del conflicto.

2.2. Resolución de Disputas Online (ODR) y Prevención (ODP): El valor estratégico del dato

El sistema de justicia online se fundamenta en el modelo de *Online Dispute Resolution* (ODR), donde la tecnología actúa como una "Cuarta Parte" (*Fourth Party*) neutral que asiste a los litigantes y al juzgador. Este paradigma permite que el proceso sea gestionado mediante algoritmos de triaje y sistemas de apoyo a la decisión, reduciendo la dependencia exclusiva del factor humano en tareas administrativas y de gestión de casos.

Un pilar multidisciplinar crítico es la evolución hacia la Prevención de Disputas Online (ODP). Mediante la reutilización de los **macrodatos** generados en cada proceso, el sistema debe ser capaz de identificar tipologías de litigios recurrentes y fuentes de controversia sistémicas. Esta gobernanza basada en datos permite a las autoridades implementar medidas preventivas —como ajustes regulatorios proactivos— que desactivan el conflicto antes de su cristalización judicial, integrando la administración de justicia en un marco más amplio de *e-governance*.

2.3. El cambio de paradigma en el acceso a la justicia: De la oralidad tradicional a la "inmediatez digital"

La transición hacia entornos digitales impone una revisión de las garantías procesales y los **derechos fundamentales**. El modelo de "inmediatez digital" sustituye el contacto físico directo por interfaces mediadas por pantallas, lo que puede generar una percepción de degradación en la calidad de la justicia. Para salvaguardar la legitimidad del sistema, es imperativo que el diseño de las plataformas garantice la "justicia procesal percibida", asegurando que el litigante mantenga su derecho a ser escuchado y a recibir un trato digno.

Sin embargo, el despliegue de **algoritmos** en la fase de resolución presenta **niveles de riesgo** elevados, particularmente en relación con la opacidad y la falta de "explicabilidad". En el ámbito de las reclamaciones de consumo, el uso de sistemas de inteligencia artificial conlleva el riesgo de "alucinaciones" —generación de información legalmente inexacta o fabricada— que los ciudadanos sin representación técnica no pueden verificar. Resulta prescriptivo, por tanto, establecer salvaguardas de supervisión humana constante para evitar que la búsqueda de la eficiencia económica erosione la validez legal de las decisiones.

2.4. Modelos comparados de transformación digital: Posicionamiento estratégico de Singapur

En el panorama internacional, conviven "sistemas en transición" con modelos de "justicia online avanzada". Mientras que jurisdicciones como Australia, Brasil o España se encuentran en fases de digitalización profunda de sus procesos tradicionales, modelos como el de Singapur o el Tribunal de Resolución Civil (CRT) de la Columbia Británica representan una ruptura paradigmática.

Singapur destaca por su enfoque pragmático y multidisciplinar, integrando herramientas de mediación y negociación electrónica dentro del flujo judicial habitual. A diferencia de los modelos que tienden a la privatización de la justicia mediante plataformas de ODR puramente privadas, el modelo de Singapur reafirma la naturaleza pública y estatal del tribunal online. Esta convergencia entre ADR (*Alternative Dispute Resolution*) y ODR dentro del sistema judicial permite que el

pragmatismo procedimental coexista con el rigor del derecho sustantivo, asegurando que la celeridad no comprometa la integridad de la función adjudicativa.

Capítulo 3. Arquitectura Técnica: El ecosistema CJTS (Community Justice and Tribunals System)

3.1. Infraestructura de soporte: Integración de eLitigation, iFAMS y el CJTS como ventanilla única

La infraestructura tecnológica de los Tribunales Estatales de Singapur se articula mediante una arquitectura modular de alta **interoperabilidad**, consolidando el **Community Justice and Tribunals System (CJTS)** como el núcleo operativo para la justicia de proximidad,. Este ecosistema integra sistemas críticos como **eLitigation**, que gestiona el registro y repositorio de expedientes civiles y criminales, y el **Integrated Family Application Management System (iFAMS)** para procesos familiares,. Esta red permite una dematerialización casi total de las actuaciones judiciales, posicionando al sistema como uno de los modelos de gestión sin papel más avanzados a nivel global. La integración técnica de estos repositorios facilita la transición de los flujos de trabajo físicos a una plataforma centralizada que actúa como ventanilla única para el ciudadano,.

3.2. El módulo de e-Negotiation: Diseño lógico de la plataforma segura para negociaciones directas

El diseño lógico del módulo de **e-Negotiation** prescinde de la figura tradicional del mediador humano en su fase inicial para empoderar a los litigantes mediante la tecnología como "cuarta parte" (*fourth party*),,. La plataforma facilita un entorno de negociación directa asíncrona donde las comunicaciones se cifran y almacenan de forma segura, permitiendo a las partes explorar soluciones transaccionales antes de cualquier intervención judicial directa,. Este enfoque técnico mitiga los **niveles de riesgo** procesal al ofrecer un espacio de resolución amistosa que evita la rigidez y el carácter de "suma cero" de una decisión judicial,. La arquitectura está diseñada íntegramente con el usuario final en mente, simplificando la interfaz para que los ciudadanos interactúen con el sistema judicial sin necesidad de intermediación técnica constante.

3.3. Funcionalidades clave del sistema

3.3.1. e-Assessment: Herramientas de triaje y pre-clasificación de reclamaciones

El proceso de **e-Assessment** constituye una herramienta de **triage** automatizado que valida la competencia jurisdiccional antes de la interposición formal de la demanda,. El sistema emplea listas desplegadas y mecanismos de autocompletado de perfiles de usuario para reducir errores en el archivo y asegurar que solo las reclamaciones que cumplen con los criterios legales consuman recursos judiciales,. Aunque se basa en flujos de decisión predeterminados, la supervisión técnica busca evitar que estos se conviertan en **algoritmos opacos**, proporcionando información legal contextualizada que ayuda al usuario a comprender la viabilidad de su reclamación antes de iniciar el litigio,.

3.3.2. Mecánica de la negociación: El sistema de cinco rondas asíncronas

La mecánica de negociación se estructura técnicamente en un máximo de **cinco rondas** de propuestas y contrapropuestas enviadas a través del sistema,,. Cada interacción queda registrada de forma inalterable y bajo el principio de confidencialidad (*without prejudice*), permitiendo que, en caso de acuerdo, el sistema genere automáticamente una orden de consentimiento (*Consent Order*) ejecutable por el tribunal sin desplazamiento físico de las partes,. Si la negociación electrónica no fructifica tras las rondas permitidas, el flujo procesal habilita la progresión hacia la e-Mediation o la audiencia ante un magistrado,.

3.3.3. Notificaciones y autenticación: Integración con SingPass y protocolos de seguridad

La integridad del ecosistema se garantiza mediante la integración de la plataforma nacional de autenticación **SingPass** y **CorpPass**, eliminando la necesidad de infraestructuras de identificación redundantes y asegurando la veracidad de las identidades involucradas,. El sistema mantiene la trazabilidad de las actuaciones mediante un protocolo de notificaciones electrónicas vía SMS y correo electrónico que actualiza el estado del caso en tiempo real,. Esta arquitectura es fundamental para salvaguardar los **derechos fundamentales** de audiencia y acceso, garantizando que cada hito procesal sea comunicado de forma fehaciente a las partes interesadas dentro de un entorno digital seguro,.

Capítulo 4. Marco Jurídico y Regulatorio de la Negociación Electrónica

4.1. Base legal del sistema: El rol de la *Small Claims Tribunals Act* y la flexibilidad procedimental

El andamiaje normativo que sustenta el sistema de negociación electrónica se fundamenta primordialmente en la **Small Claims Tribunals Act (SCTA)**. Esta ley constituye el mandato legislativo fundamental para la operación de tribunales especializados diseñados bajo un paradigma de informalidad procesal destinado a gestionar litigios de cuantía limitada. El marco jurídico prescribe una ruptura deliberada con el excesivo formalismo de las cortes civiles ordinarias para garantizar la **asequibilidad** y la **eficiencia**.

Desde una perspectiva técnica, la **Sección 22 de la SCTA** establece el imperativo de que los procedimientos se conduzcan de manera informal, habilitando una flexibilidad procedimental que es condición *sine qua non* para la integración de herramientas digitales. Esta flexibilidad se ve reforzada por la **Sección 28**, que desvincula al tribunal de la aplicación estricta de las reglas de evidencia, permitiendo que la autoridad judicial se informe sobre cualquier asunto de la manera que considere técnicamente adecuada. No obstante, esta discrecionalidad regulatoria no es absoluta, pues la **Sección 30** impone el cumplimiento estricto de los principios de **justicia natural** como salvaguarda de los **derechos fundamentales** de las partes, asegurando que la celeridad digital no derive en una indefensión procesal.

4.2. El modelo de "Justicia Informal" en Singapur: Soluciones pragmáticas vs. adjudicación estricta

El modelo de justicia en Singapur opera bajo la premisa de que la función primordial del tribunal es el intento de alcanzar un acuerdo amistoso entre las partes, según lo estipulado en la **Sección**

12(1) de la SCTA. Este enfoque pragmático busca mitigar los **niveles de riesgo** inherentes a un fallo judicial de "suma cero", donde una parte gana y la otra pierde necesariamente. La normativa promueve una resolución basada en intereses, permitiendo que los litigantes exploren compromisos prácticos antes de escalar a una fase adjudicativa rígida.

La piedra angular de esta doctrina es la **Sección 12(4)**, que obliga al tribunal a determinar las disputas de acuerdo con los "méritos sustanciales y la justicia del caso", sin estar constreñido por tecnicismos legales. Aunque en la práctica judicial existe una tendencia a aplicar el derecho sustantivo para garantizar la **predictibilidad** —evitando así lo que la doctrina denomina *khadi justice* justicia arbitraria—, el diseño regulatorio permite explícitamente el uso de principios extra-legales para sanar lagunas en las alegaciones de litigantes no representados. Este modelo de "negociación a la sombra de la ley" asegura que el sistema electrónico actúe como un facilitador de soluciones pragmáticas que preserven las relaciones comerciales y comunitarias.

4.3. El enfoque "Judge-led" (dirigido por el juez): Transición fluida entre módulos ODR

La arquitectura regulatoria de Singapur se distingue por el enfoque **"Judge-led"** (dirigido por el juez o el secretario judicial), el cual garantiza una transición fluida y supervisada entre las diversas etapas de la Resolución de Disputas Online (ODR). El proceso se estructura de forma secuencial: inicia con la **e-Negotiation** directa entre partes, escala a la **e-Mediation** asistida y, finalmente, llega a la audiencia ante un magistrado. Este diseño mitiga el riesgo de **algoritmos opacos**, ya que la tecnología no reemplaza la decisión humana, sino que es dirigida por funcionarios judiciales que actúan como "agentes de transformación de la disputa".

Bajo el mandato de la **Sección 22(2)**, el tribunal asume un rol proactivo para identificar los problemas relevantes y asegurar que se presente la evidencia necesaria. A diferencia de los modelos puramente adversariales, el magistrado o el registrador asistente intervienen para reformular las quejas en términos de propuestas numéricas y soluciones viables. Esta intervención judicial dirigida permite que el sistema detecte tempranamente reclamaciones inviables a través del **e-Assessment**, optimizando el uso de recursos públicos y asegurando que solo los casos de alta complejidad fáctica consuman tiempo de audiencia presencial o remota.

4.4. Validez legal de los acuerdos: Conversión en órdenes judiciales ejecutables (Consent Orders)

Para que el sistema de negociación electrónica tenga eficacia real dentro del ordenamiento jurídico, es prescriptivo que los acuerdos alcanzados en el entorno virtual posean plena **validez legal** y fuerza ejecutiva. El marco regulatorio permite que, una vez que las partes llegan a un consenso a través del sistema CJTS, el registrador asistente o el magistrado conviertan dicho compromiso en una **Consent Order** (Orden de Consentimiento) bajo las facultades conferidas por las **Secciones 17(2) y 23 de la SCTA**.

Estas órdenes, aunque emanadas de una negociación electrónica asíncrona, tienen el mismo estatus jurídico y la misma **fuerza ejecutoria** que una sentencia dictada tras un juicio tradicional. La **Sección 35(1)** otorga además al tribunal la potestad de imponer condiciones específicas sobre el modo y tiempo de cumplimiento de dichas órdenes. Este mecanismo garantiza que la

transformación digital de la justicia no se limite a una mera facilitación de diálogos, sino que culmine en actos de autoridad pública que aseguran la satisfacción efectiva de las reclamaciones, cerrando así el ciclo de protección jurídica en el entorno digital.

Capítulo 5. Implementación de Inteligencia Artificial y Gobernanza del Dato

5.1. Innovación asistida por IA Generativa: El despliegue de Harvey.AI

La judicatura de Singapur ha formalizado una integración avanzada de herramientas de Inteligencia Artificial Generativa (IAGen) a través de una colaboración estratégica con la plataforma Harvey.AI. Esta implementación técnica se despliega inicialmente en dos vertientes críticas: la traducción multilingüe bajo demanda y la síntesis automatizada de expedientes. El módulo de traducción facilita la conversión de documentos procesales a los idiomas oficiales (chino, malayo y tamil) mediante sistemas integrados en las notificaciones de consulta, reduciendo las barreras lingüísticas para los usuarios.

En el ámbito del *Small Claims Tribunal* (SCT), se ha implementado una herramienta de resumen de casos diseñada para procesar el creciente volumen de pruebas digitales, como mensajes de texto y correos electrónicos. Esta funcionalidad técnica permite a los Magistrados del Tribunal identificar con celeridad los hechos probados y las teorías del caso presentadas por ambas partes, optimizando el tiempo dedicado a la adjudicación de fondo. Al delinear los puntos de controversia de manera sucinta, el sistema empodera a los litigantes para articular sus argumentos de manera más efectiva durante la vista.

5.2. Desafíos éticos y técnicos: Alucinaciones y asimetría de información

A pesar de las ganancias en eficiencia, la integración de la IAGen introduce **niveles de riesgo** sustanciales, centrados primordialmente en el fenómeno de las "alucinaciones" o la generación de contenido fabricado que se presenta con una apariencia de veracidad técnica. Los estudios en el dominio jurídico indican que los modelos de lenguaje de gran tamaño (LLM) pueden presentar infidelidades fácticas respecto al panorama legal vigente, especialmente al tratar con decisiones de tribunales inferiores o jurisdicciones no anglosajonas.

En el contexto de las reclamaciones de consumo, estos errores presentan un riesgo agravado debido a las asimetrías de información que caracterizan a los litigantes no representados, quienes carecen de la competencia técnica para verificar la exactitud de los resultados algorítmicos. Existe, además, la preocupación sistémica por el "legalismo oculto", donde la interfaz simplificada y el tono naturalista del chatbot pueden inducir al usuario a ignorar la necesidad de un conocimiento legal formal, comprometiendo así sus **derechos fundamentales** en el marco del proceso.

5.3. Salvaguardas en el uso de IA: Supervisión humana y confidencialidad

La gobernanza de la IA en el sistema judicial de Singapur prescribe que la tecnología actúe meramente como una herramienta de apoyo, manteniendo siempre la supervisión humana como garantía innegociable de legitimidad. Es imperativo que el sistema de IAGen se limite a generar resúmenes de carácter fáctico y se abstenga rigurosamente de proporcionar asesoramiento jurídico individualizado o case-específico a los usuarios. La responsabilidad por cualquier material

producido bajo el amparo de la IA recae exclusivamente en la autoridad judicial o el profesional que valida el contenido.

Para mitigar los riesgos de los **algoritmos opacos**, el diseño del sistema debe incorporar principios de transparencia y rendición de cuentas, asegurando que las partes comprendan cuándo y cómo se está utilizando la IA en su proceso. La infraestructura técnica del CJTS garantiza que los detalles de los casos se almacenen en redes seguras, preservando la confidencialidad de los datos procesales en cada etapa del flujo digital. Asimismo, se recomienda la implementación de auditorías y pruebas de rendimiento constantes para recalibrar los modelos ante posibles sesgos detectados.

5.4. Estrategia de ciencia de datos: Analítica predictiva y gestión de recursos

La transformación de las capacidades institucionales se fundamenta en una estrategia de ciencia de datos que utiliza el **Community Justice and Tribunals System** (CJTS) como una fuente de activos estratégicos. El Departamento de Analítica de Datos e Investigación (DARD) emplea técnicas de aprendizaje automático para pronosticar las cargas de trabajo de los tribunales, permitiendo una planificación de recursos y una gestión de casos proactiva.

Más allá de la gestión administrativa, se han desarrollado simuladores de resultados basados en analítica predictiva, específicamente para reclamaciones por accidentes de tráfico. Estas herramientas permiten a los ciudadanos y abogados estimar la asignación de responsabilidad y el *quantum* de los daños de manera consistente, basándose en el análisis masivo de precedentes judiciales. Esta conversión de repositorios de datos en perspectivas accionables promueve la resolución temprana de disputas y refuerza la predictibilidad del sistema jurídico.

Capítulo 6. Evaluación de Impacto y Proyecciones Futuras

6.1. Métricas de desempeño e indicadores de éxito sistémico

La implementación del Community Justice and Tribunals System (CJTS) ha consolidado un cambio de paradigma en la eficiencia operativa, permitiendo una **reasignación estratégica del capital humano** judicial hacia tareas de mayor complejidad. La capacidad del sistema para archivar expedientes de forma electrónica y generar reportes estadísticos automatizados resulta prescriptiva para una gobernanza basada en la evidencia, facilitando la detección de tendencias en el litigio de consumo y propiedad. Mediante la analítica de datos, la judicatura ha logrado transitar de una gestión reactiva a una planificación proactiva, optimizando las tasas de resolución y reduciendo drásticamente la burocracia administrativa. Este modelo ha validado el compromiso institucional con la **eficiencia procedimental**, asegurando que el incremento en el volumen de reclamaciones no degrade la calidad del servicio público de justicia.

6.2. La brecha digital e imperativos de inclusividad

Para garantizar la protección de los **derechos fundamentales** de acceso a la justicia, el diseño de las plataformas ODR en Singapur ha priorizado la experiencia del usuario final (*UX*), simplificando las interfaces para los litigantes que actúan sin representación profesional. Es un imperativo técnico asegurar que la transformación digital sea tanto **accesible** como **inclusiva**, evitando que el sistema segregue a ciudadanos con competencias tecnológicas limitadas o discapacidades

funcionales. La arquitectura del CJTS integra herramientas de asistencia que guían al usuario mediante un lenguaje sencillo y notas explicativas, mitigando el riesgo de "legalismo oculto". No obstante, la judicatura mantiene canales de soporte humano para aquellos que encuentran barreras insalvables en el entorno virtual, asegurando que la tecnología actúe como un puente y no como una barrera.

6.3. Preservación del juicio humano frente a la automatización burocrática

A pesar de la integración de herramientas de vanguardia y el despliegue de **IA generativa** para la síntesis de casos, Singapur reafirma que el núcleo de la función jurisdiccional debe permanecer inalienablemente humano. La administración de justicia exige capacidades de **empatía, razonamiento moral y sentido común** que los **algoritmos opacos** no pueden replicar fidedignamente. El marco de gobernanza prescribe que la tecnología opere exclusivamente como un habilitador que supera las limitaciones humanas en el procesamiento de datos, pero bajo una supervisión judicial constante que prevenga el sesgo algorítmico y las "alucinaciones" técnicas. La legitimidad social del sistema depende de esta simbiosis, donde el rigor técnico se subordina a la integridad de la decisión judicial humana para mantener la confianza pública.

6.4. Conclusión: El sistema de e-Negotiation como paradigma de justicia integrada

El Mapa Estratégico "State Courts 2020 and Beyond" posiciona al sistema de negociación electrónica como el pilar fundamental de una judicatura progresiva, adaptable y con visión de futuro. Este modelo no se limita a la resolución aislada de controversias, sino que se integra en un ecosistema de justicia comunitaria orientado a la restauración de relaciones sociales y la prevención del conflicto. La convergencia entre el derecho sustantivo, la arquitectura técnica segura y el enfoque **"judge-led"** asegura que Singapur lidere la vanguardia global en la entrega de justicia digital. En última instancia, el éxito del sistema de **e-Negotiation** radica en su capacidad para ofrecer soluciones pragmáticas, rápidas y justas, demostrando que la innovación tecnológica, cuando se rige por principios éticos y regulatorios sólidos, es el motor definitivo para un acceso universal a la justicia.

A continuación, se detalla el listado de fuentes, el glosario técnico y las preguntas frecuentes (FAQs) relacionadas con el sistema de e-Negotiation y la transformación digital de los Tribunales Estatales de Singapur.

Listado de Fuentes Analizadas

1. **See Kee Oon (2019):** "2020 and Beyond", Discurso de apertura por el Juez Presidente de los Tribunales Estatales de Singapur.
2. **Bala Reddy:** "Restoring Community Relations in a Digital Age – the Community Justice and Tribunals System", State Courts of Singapore.
3. **Johan Ding Kar En (2024):** "Singapore's Informal Justice Experience: Evaluating the Practice of the Small Claims Tribunals", NUS Law.
4. **Fernando Gascón Inchausti:** "From Remote Hearings to Online Courts", Comparative Procedural Law and Justice.
5. **Vivi Tan, Jeannie Marie Paterson y Julian Webb (2025):** "Generative Artificial Intelligence in Small Value Consumer Claims", UNSW Law Journal.
6. **Singapore Courts (2025):** "New generative AI-powered case summarisation tool to help small claims litigants", Nota de prensa.
7. **European Bank for Reconstruction and Development (EBRD) (2020):** "From digitisation to digital transformation: A case for online courts in commercial disputes?".
8. **Dorcas Quek Anderson (2019):** "The convergence of ADR and ODR within the courts", Singapore Management University.

Glosario de Términos

- **Algoritmos opacos:** Sistemas de Inteligencia Artificial cuya lógica de decisión interna no es fácilmente comprensible o explicable para los humanos, lo que genera riesgos en la transparencia judicial.
- **CJTS (Community Justice and Tribunals System):** Plataforma electrónica integral de Singapur para el archivo, gestión de casos y resolución de disputas online en tribunales comunitarios y de reclamaciones de baja cuantía.
- **Consent Order (Orden de Consentimiento):** Orden dictada por un tribunal que formaliza legalmente un acuerdo alcanzado voluntariamente por las partes, otorgándole la misma fuerza ejecutoria que una sentencia.
- **Digital Immediacy (Inmediatez Digital):** Adaptación del principio procesal de inmediación a entornos virtuales, donde el contacto del juez con las partes y las pruebas se produce a través de interfaces digitales.
- **e-Assessment:** Herramienta de triaje automatizada dentro del CJTS que ayuda a los litigantes a evaluar si su reclamación cumple con los requisitos jurisdiccionales antes de presentar la demanda.
- **e-Negotiation:** Módulo de resolución de disputas online que permite a las partes entablar negociaciones directas y asíncronas de forma segura dentro del sistema judicial, sin intervención de un tercero.

- **Hallucinations (Alucinaciones):** Fenómeno técnico de la IA Generativa donde el modelo genera información fáctica o legalmente incorrecta pero con una apariencia de plausibilidad.
- **Judge-led approach:** Modelo procesal donde el juez asume un papel activo y proactivo en la dirección del caso, identificando los problemas relevantes y asegurando que se presenten las pruebas necesarias.
- **ODR (Online Dispute Resolution):** Uso de tecnologías de la información para facilitar la resolución de disputas entre partes, abarcando desde la negociación asistida hasta la adjudicación online.
- **Without Prejudice (Sin perjuicio):** Principio legal que garantiza que las comunicaciones realizadas durante una negociación no puedan ser utilizadas como prueba o admisión de responsabilidad en etapas posteriores del litigio.

FAQs: Preguntas Frecuentes

¿Qué es el sistema e-Negotiation de Singapur? Es una función dentro de la plataforma CJTS que permite a las partes en una disputa intentar alcanzar un acuerdo amistoso de forma directa y electrónica antes de acudir a una audiencia judicial. El sistema está diseñado para ser rápido, sencillo y seguro, permitiendo que las comunicaciones se realicen de forma asíncrona.

¿Cuántas rondas de negociación se permiten en la plataforma? El sistema de e-Negotiation permite a las partes un máximo de **cinco rondas** de propuestas y contrapropuestas para intentar resolver el conflicto.

¿Qué sucede si las partes llegan a un acuerdo online? Si la negociación tiene éxito, las partes pueden solicitar a través del sistema que el acuerdo se registre como una **Consent Order** (Orden de Consentimiento). Una vez registrada, esta orden es vinculante y puede ejecutarse como una orden de un Tribunal de Magistrados.

¿Es obligatorio el uso de abogados en este sistema? No. El sistema de reclamaciones de baja cuantía y el CJTS están diseñados específicamente para ser utilizados por **litigantes en persona** (sin representación legal), proporcionando guías y herramientas simplificadas para facilitar el acceso a la justicia.

¿Cómo utiliza Singapur la Inteligencia Artificial en sus tribunales? Singapur utiliza IA Generativa (a través de colaboraciones como Harvey.AI) para traducir documentos procesales a los idiomas oficiales y para generar resúmenes automáticos de los casos. Estos resúmenes ayudan tanto a los magistrados a gestionar la carga de trabajo como a los litigantes a preparar mejor sus argumentos.

¿Qué pasa si la e-Negotiation no funciona? Si las partes no logran un acuerdo tras las rondas permitidas, el proceso puede escalar a una fase de **e-Mediation** (mediación asistida por un mediador judicial) o proceder directamente a una audiencia de consulta ante un registrador asistente o magistrado.

¿El sistema es seguro para las partes? Sí, el acceso a la plataforma está protegido mediante **SingPass** o **CorpPass**, que son las plataformas nacionales de autenticación segura de Singapur. Además, las negociaciones se realizan bajo el principio de confidencialidad (*without prejudice*).