

Tramitación Electrónica de Causas

Autores

Mauricio
Farfán
Manns

Esteban
Paiva
Jara

Mauricio Farfán Manns

Egresado de Derecho en la Universidad de Chile, dentro del Poder Judicial ha participado en la implementación de la Reforma Procesal Penal, de la LeyNº 20.084, la coordinación en varios convenios interinstitucionales, y la implementación de la Ley de Tramitación Electrónica. Ha participado activamente en distintas propuestas de regulación normativa, materializadas en diversas actas dictadas por la Corte Suprema.

Esteban Paiva Jara

Ingeniero Civil Industrial de la Universidad de La Frontera y Máster en Tecnologías de Información, de la Universidad de Cantabria, España, dentro del Poder Judicial ha liderado la implementación de un enfoque metodológico basado en el análisis del marco jurídico y el diseño de soluciones a partir de la innovación y el prototipado de soluciones para tribunales. Ha sido parte activa en la implementación de la Ley de Tramitación Electrónica.

Autores

Academia
Judicial
de Chile

Diseño y
Diagramación:
Estudio Real
somosreal.cl

Material
docente Nº 26
Santiago,
Chile 2021
ISBN Nº
2022-A-1844

Resumen

La Ley N° 20.886, de tramitación electrónica de los procedimientos judiciales, constituyó un gran desafío para el Poder Judicial, transformándose en un ambicioso proyecto abordado mediante un enfoque multidisciplinar. Dicha norma legal no solo cambió sustancialmente la forma de interacción entre los tribunales y sus usuarios o usuarias, sino que significó un gran paso en la adopción de tecnologías para facilitar el proceso de administración de justicia y acercar la justicia a las personas.

El curso profundiza en los objetivos de la ley y su propósito normativo, así como en el impacto que las herramientas tecnológicas establecidas por la Ley N° 20.886 deben tener en la labor de los funcionarios y de los tribunales. Asimismo, se reflexiona acerca de cómo las tecnologías emergentes incidirán en la labor de los tribunales en un futuro próximo, así como cuál es el potencial de la innovación en el desarrollo futuro de la tramitación electrónica.

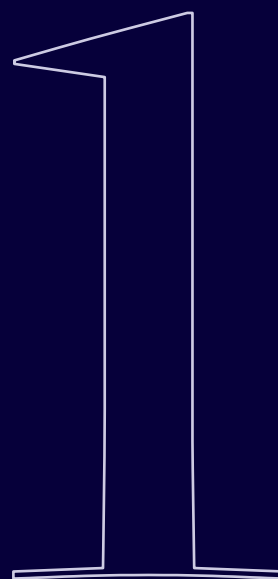
Palabras clave

Tramitación electrónica — Modernización de la justicia — Innovación — Transformación digital — Políticas públicas.

Índice de contenidos

1. Introducción a la tramitación electrónica	6
1.1 Breve historia de la adopción tecnológica en la justicia chilena	10
1.1.1 El registro de los actos procesales	10
1.1.2 Cambio tecnológico vinculado a la Reforma Procesal Penal	11
1.1.3 La Ley N° 19.968 y la reforma a la justicia de familia	13
1.1.4 Acta N° 91-2007	15
1.1.5 Acta N° 98-2009	16
1.1.6 Reforma a la justicia laboral	17
1.1.7 Tramitación digital en materia civil	18
1.2 Tramitación electrónica de los procedimientos judiciales	21
1.2.1 Fundamentos del proyecto	21
1.2.2 Objetivos y beneficios perseguidos por el proyecto	24
1.2.3 Implementación de la ley	29
1.2.4 Fundamentos para innovar en la tramitación electrónica de justicia en Chile	42
2. Aspectos jurídicos y normativos de la Ley N° 20.886	47
2.1 Alcances prácticos de la Ley N° 20.886	48
2.1.1 Ámbito de aplicación de la Ley N° 20.886	50
2.1.2 Materialización de los principios de la Ley de Tramitación Electrónica	60
2.1.3 Uso obligatorio de los sistemas informáticos	68
2.1.4 Excepciones al ingreso de presentaciones en la Oficina Judicial Virtual	70
2.1.5 Presentación de documentos	75
2.1.6 Patrocinio y poder electrónico	79
2.1.7 Notificaciones. Principales modificaciones introducidas por la ley.	83
2.1.8 Registro de actuaciones receptoriales. Exigencias legales y reglamentarias.	90
2.1.9 Relación con otras instituciones	93
2.1.10 Teletrabajo y audiencias por videoconferencia, ¿hasta dónde se puede llegar?	100
3. El futuro de la tramitación electrónica	117
3.1 Tramitación electrónica en tiempos de crisis	118
3.1.1 La crisis como motor de cambio	119

3.2	Tramitación judicial electrónica desde la perspectiva de la transformación digital	123
3.2.1	Transformación digital	124
3.2.2	Gobierno electrónico en Chile	126
3.2.3	Proceso de innovación	127
3.3	Componentes de la tramitación electrónica	143
3.3.1	Componentes del <i>back office</i>	144
3.3.2	Componentes del <i>front office</i>	154
3.4	Nuevas herramientas tecnológicas	166
3.4.1	El rol de las tecnologías en el futuro de la tramitación electrónica	167
3.4.2	Tecnologías aplicables a la labor de la justicia	167
	Bibliografía	201



Introducción a la tramitación electrónica

La Ley N° 20.886, que modifica el Código de Procedimiento Civil “para establecer la tramitación digital de los procedimientos judiciales”, nace a partir de una moción parlamentaria asignada al boletín N° 9.514-07 durante su tramitación, y constituyó un gran desafío para el Poder Judicial, transformándose en un ambicioso proyecto abordado mediante un enfoque multidisciplinario.

Esta norma no solo cambió sustancialmente la forma de interacción entre los tribunales y los usuarios, sino que significó un gran paso en la modernización del proceso de administración de justicia, alineando esfuerzos con los vertiginosos avances tecnológicos que permiten acercar cada vez más los servicios a las personas.

La Ley de tramitación electrónica constituye la culminación de una secuencia de acciones que, de manera paulatina, han ido contribuyendo a la modernización de la institución, con el fin de optimizar los recursos humanos y tecnológicos disponibles, disminuir los tiempos de respuesta producto de una tramitación más expedita y segura, además de brindar mayor acceso y transparencia a la información relativa a la tramitación de las causas.

La Tramitación Electrónica “es aquella en la cual se realizan todas o la mayoría de las actuaciones de un proceso judicial (...) mediante medios electrónicos, que permiten su posterior respaldo y reproducción, en la mayoría de los casos, en un expediente o carpeta electrónica. Estos medios electrónicos son las llamadas Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC”.¹

Este primer capítulo propone una revisión de los procesos de reforma a la justicia que han traído consigo un esfuerzo de adopción tecnológica. De esta manera, la trayectoria de las modernizaciones tecnológicas en el Poder Judicial se aborda comenzando desde el proceso legislativo que derivó en la Reforma Procesal Penal, pasando por todos los hitos que incorporaron nuevas herramientas digitales en los tribunales ordinarios, hasta hacer referencia a la historia de

1 “Tramitación electrónica en los procedimientos judiciales: Chile, Latinoamérica y el Mundo”, Javier Brito Donoso. Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales,

la Ley N° 20.886 y los objetivos que se persiguieron en su dictación. Estos propósitos, comprendidos como “el espíritu de la ley”, permiten facilitar la comprensión de los objetivos de este proceso legislativo, en cuanto a los cambios aplicables a la labor de los tribunales ordinarios de justicia y al impacto esperado de esta adecuación normativa, que hoy podríamos comprender con una reforma.

Conocida la historia del cambio tecnológico en el PJUD, se abordarán nociones generales de transformación digital, con el propósito de que los alumnos comprendan que las innovaciones implementadas durante las últimas dos décadas en los tribunales del país tienen un propósito mayor que la mera incorporación de tecnologías. Este enfoque permitirá, además, comprender que los esfuerzos de adopción tecnológica están lejos de terminar, toda vez que la constante evolución de las herramientas digitales abre, de manera constante y acorde al propio desarrollo tecnológico, oportunidades de innovación únicas para la judicatura.

Finalmente, el capítulo termina con una revisión del estado actual de las tecnologías, valorando la manera en que los avances de las reformas permitieron posicionar al Poder Judicial chileno en la región, asegurando la continuidad de las labores en tiempos de pandemia.

El enfoque previamente establecido permite, a su vez, abordar la construcción metodológica de este capítulo y del curso completo: los ámbitos de innovación discutidos por el legislador definen exactamente los objetivos perseguidos con la tramitación electrónica de los procedimientos judiciales. Dado que estas declaraciones constituyen el propósito de la ley, el presente curso se basará en tales dimensiones para no solo abordar la comprensión de la trayectoria del Poder Judicial en materia de adopción tecnológica y transformación digital, sino también proporcionar al alumno las herramientas para discernir de manera práctica el real enfoque de los procedimientos sujetos a la tramitación electrónica, de manera de proveer las competencias suficientes para abordar el trabajo de forma adecuada a los requerimientos establecidos en la norma.

En tal sentido, este primer capítulo comienza con una retrospectiva general de la trayectoria del Poder Judicial en el ámbito de la adopción de tecnologías para la tramitación electrónica, para luego, teniendo a la vista tal contenido, hacer una revisión de los principios fundamentales de la Ley N° 20.886 y los hitos de su implementación, antes de cerrar con algunos conceptos de transformación digital cuyo propósito es valorar los avances institucionales y establecer las bases para la reflexión contenida en las siguientes unidades del curso. De esta manera, este primer capítulo contempla los siguientes apartados principales:

- Breve historia de la adopción tecnológica en la justicia chilena
- Tramitación electrónica de los procedimientos judiciales
- Tramitación judicial electrónica desde la perspectiva de la transformación digital.

Una vez revisados, los alumnos conocerán los objetivos de la ley y serán capaces de comprender tanto su propósito normativo como el impacto que las herramientas tecnológicas dispuestas a partir de la Ley N° 20.886 deben tener en la labor de los funcionarios y de los tribunales, siendo capaces de reflexionar desde una perspectiva crítica sobre el valor de las modernizaciones tecnológicas aplicadas a la administración de justicia.

1.1

Breve historia de la adopción tecnológica en la justicia chilena

La historia previa a la Reforma Procesal Penal es, básicamente, la de una extensa tramitación de la propia ley, ocurrida en los años 90. Los detalles de este largo empeño legislativo no son objeto del presente curso, pero sí es relevante señalar que a partir de aquel el Poder Judicial comenzó a formalizar los lineamientos técnicos y procedimentales para el correcto funcionamiento de la justicia penal como la conocemos hoy. No es impreciso señalar que este primer esfuerzo de modernización constituyó, quizás, el primer espacio de reflexión en el que se abordaron cuestiones de adopción tecnológica vinculada al quehacer de tribunales.

Si bien las consideraciones sobre el uso tecnológico no fueron directamente explícitas, la revisión de los aspectos jurídicos y prácticos implicó poner énfasis en la incorporación de una serie de innovaciones vinculadas a los procedimientos, a la forma de tramitar las causas, la estructura y orgánica de los tribunales y los dispositivos tecnológicos de apoyo. En este capítulo se aborda la trayectoria del Poder Judicial en cuanto a los procesos de reforma, y a cómo estos cimentaron la base para llegar a la tramitación electrónica.

1.1.1 El registro de los actos procesales

La primera innovación tecnológica que derivó de la Reforma Procesal Penal puso énfasis en el registro de la labor de tribunales vinculado a las causas de su conocimiento. Esta nueva concepción del registro constituye la base de los esfuerzos que confluyeron, 15 años después, en la tramitación electrónica.

La Ley N° 19.696² dispone, en sus artículos 39 a 44, una serie de modificaciones de amplia interpretación, que suponen el primer hito de la historia de la tramitación electrónica.

2 Código Procesal Penal Ley N° 19.696. Diario Oficial de la República de Chile, Santiago, 29 de septiembre de 2000. Disponible [online](#).

El artículo 39, en su inciso final, establece que “el registro se efectuará por cualquier medio apto para producir fe, que permita garantizar la conservación y la reproducción de su contenido”. Esta disposición, si bien no es taxativa en cuanto a lo que define, abre el espacio de oportunidad para la incorporación de medios tecnológicos de registro.

Por su parte, el artículo 41 de la misma ley plantea una obligación sobre el registro de los juicios orales, los que deberán ser registrados “en forma íntegra, por cualquier medio que asegure fidelidad”.

Ante la amplia gama de efectos que derivan de la interpretación de la norma, la Corte Suprema resuelve establecer el Sistema de Registro por Audio como método oficial de registro, lo que aplicaría para los juzgados y tribunales del nuevo sistema procesal penal.

Estas disposiciones permitieron, al cabo de cinco años, disponer de una práctica que derivó en cambio legal. Es así como se introdujeron modificaciones a la primera redacción, que resultaron en la Ley N° 20.074.³

1.1.2 Cambio tecnológico vinculado a la Reforma Procesal Penal

Desde la perspectiva orgánica, el principal hito de la Reforma Procesal Penal consistió en la separación de la labor administrativa de la jurisdiccional. De esta manera, la reforma dispuso un cambio radical en la composición del organigrama, donde la “profesionalización de la administración” trajo aparejada una serie de cambios de orden práctico, que trazaban la nueva forma de operar de estos tribunales. Fue necesario hacer operativa la norma mediante el diseño de procesos de gestión, lo cual instaló la discusión respecto a los estándares de trabajo, la distribución de la carga, la separación de labores administrativas en unidades específicas y, sobre todo, la incorporación de herramientas informáticas para asistir en este desafío.

3 Ley N° 20.074, que “modifica los Códigos Procesal Penal y Penal”. Diario Oficial de la República de Chile. Santiago, 9 de noviembre de 2005.

Las adecuaciones necesarias para la correcta implementación de la reforma fueron diseñadas con el objeto de cumplir a cabalidad con la materialización de los principios fundantes de los nuevos procedimientos, considerando a la tecnología como uno de los pilares fundamentales de la nueva estructura.

En estas discusiones, se consideró la incorporación del expediente electrónico como mecanismo de registro de las actuaciones y la implementación de un sistema de tramitación de causas en materia penal, el Sistema Informático de Apoyo a la Gestión Judicial, o SIAGJ.

Según Carreño *et al.* (2021)⁴, las adecuaciones necesarias para la correcta implementación de la reforma fueron diseñadas con el objeto de cumplir a cabalidad con la materialización de los principios fundantes de los nuevos procedimientos, considerando a la tecnología como uno de los pilares fundamentales de la nueva estructura. En tal sentido, la incorporación de herramientas tecnológicas, principalmente informáticas, buscaba asegurar el resultado de las adecuaciones orgánicas y procedimentales que surgieron producto de la propia reforma.

Como se señaló previamente, a propósito de las disposiciones de la ley se implementó el SIAGJ o Sistema Informático de Apoyo a la Gestión Judicial. Esta herramienta no fue el primer intento del Poder Judicial por incorporar tecnología en la tramitación judicial, sin embargo sí fue la primera que logró consolidar una visión integral de la tramitación, dado que contempló una arquitectura modular, abrió el espacio a la interconexión y facilitó la comunicación entre los nuevos actores del sistema de justicia penal que instauró la reforma. El SIAGJ sigue vigente hasta el día de hoy. Ha sido objeto de una serie de adecuaciones y mejoras tanto en su funcionalidad como en sus interfaces, siempre en colaboración con sus usuarios, es decir, a través de mejoras propuestas por los jueces y funcionarios que lo han utilizado para cumplir con el registro digital de la tramitación.

Otro de los aspectos que suele considerarse un hito de la Reforma Procesal Penal es la habilitación de los registros de audiencias mediante su grabación íntegra en dispositivos digitales. Por aquellos años de inicio de la reforma, la Corte Suprema estableció que al no existir expediente físico, el audio sería el medio que ofrecería la mayor

4 Poder Judicial en la Era Digital (2019).

garantía de eficiencia, asegurando una mayor fidelidad del registro de lo obrado por las partes. Las memorias del Poder Judicial⁵ establecen que el formato a utilizar sería el mp3.

Esta disposición consideró, claramente, la asignación de recursos que permitieran materializar el espíritu de la norma y las disposiciones reglamentarias internas. Es así como los juzgados de garantía y los tribunales de juicio oral en lo penal recibieron equipamiento consistente en amplificadores, parlantes, mesas mezcladoras, micrófonos, audífonos, computadores y *software* de grabación.

Finalmente, durante el último año de implementación de la reforma, en 2005, la Corte Suprema estableció una serie de procedimientos mediante auto acordado, con el propósito de instruir la práctica sobre el envío electrónico de recursos de apelación y escritos de plazo en materia penal, siguiendo en la línea de los procesos de interconexión que cada vez se encontraban más consolidados.

1.1.3 La Ley N° 19.968 y la reforma a la justicia de familia

La reforma a la justicia de familia vino inmediatamente después del término de la implementación de la Reforma Procesal Penal y se vio reflejada con la promulgación de la Ley N° 19.968. La principal promesa de este cambio legislativo radicó en que los justiciables podrían enfrentar procesos y procedimientos más simples, transparentes e integrales, tarea que tendría que ser llevada adelante por los nuevos juzgados de familia, cuya orgánica se diseñó bajo componentes similares a los de la RPP, separando la labor jurisdiccional de la administrativa.

El mensaje de la dictación de la ley describe una serie de objetivos bastante ambiciosos:

- a. Replicar la experiencia en materia procesal penal aplicándola a procedimientos que favorecieran la intermediación entre los justiciables y los jueces.

5 Memoria del Poder Judicial (2004).

- b. Con ello se habilitaría, en consonancia con el derecho comparado, un procedimiento que enfatizara la oralidad por sobre la escrituración.
- c. Acrecentar el acceso a la justicia de sectores tradicionalmente excluidos.
- d. Instituir un órgano jurisdiccional que, en el futuro inmediato, y como lo reclaman múltiples instrumentos internacionales, pudiera hacerse cargo del conocimiento de las infracciones juveniles a la ley penal, en conformidad a un procedimiento que satisfaga las garantías del debido proceso.
- e. Instituir un procedimiento que confiriera primacía a las soluciones no adversariales del conflicto familiar.⁶

Sin embargo, el proceso de implementación de la reforma fue particularmente difícil. Surgieron dificultades operativas y se identificaron nudos críticos que dificultaban el proceso, tanto a los propios usuarios como a los propios juzgados de familia y, por ende, al Poder Judicial.

Quizá la mayor dificultad surgida, como un hecho completamente inesperado, radicó en la alta congestión resultante del ingreso de causas y de los estándares de atención de usuarios. Otros aspectos que promovía la ley forzaron a que los mayores esfuerzos se concentraran en la aplicación de medidas correctivas para un problema que tuvo alcance nacional, dado que en esta ocasión no se contempló una implementación gradual como sí fue el caso de la Reforma Procesal Penal.

Carreño *et al.* (2021)⁷ establece que el proceso de mejora de la reforma de familia consideró la participación de todos los Poderes del Estado, generándose comisiones de expertos con múltiples enfoques, que materializaron su trabajo en propuestas que serían consideradas en la Ley N° 20.286, publicada en el mes de agosto del año 2008. Este nuevo cuerpo normativo introdujo una serie de cambios orgánicos y procedimentales a la Ley N° 19.968 estableciendo, por ejemplo, el

6 Historia de la Ley N° 19968, Mensaje del Poder Ejecutivo, Biblioteca del Congreso Nacional. Disponible [online](#).
7 Poder Judicial en la Era Digital (2019).

Al consagrar la equivalencia del soporte digital con el expediente en papel, además de estipular la obligatoriedad en el uso de los sistemas de tramitación por parte de los tribunales, el auto acordado pretendía optimizar su gestión, disminuyendo los tiempos de tramitación y mejorando la experiencia de los usuarios.

principio de concentración, el control de admisibilidad de demandas, denuncias y requerimientos, la asistencia letrada obligatoria, la es-
crituración del periodo de discusión, mediación previa y obligatoria en determinadas materias, entre otras medidas.

1.1.4 Acta N° 91-2007

Entre ambos procesos legislativos, es decir entre la promulgación de las leyes N° 19.968 y N° 20.286, con fecha 7 de junio de 2007 el pleno de la Corte Suprema aprobó el Auto Acordado N° 91, que consolidó la obligatoriedad del uso de la carpeta electrónica como herramienta exclusiva para la tramitación de causas.

Al consagrar la equivalencia del soporte digital con el expediente en papel, además de estipular la obligatoriedad en el uso de los sistemas de tramitación por parte de los tribunales, el auto acordado pretendía optimizar su gestión, disminuyendo los tiempos de tramitación y mejorando la experiencia de los usuarios.

Las disposiciones de la norma no solo hicieron exigible una atención mayor a sus obligaciones, sino que además impulsaron una serie de esfuerzos institucionales por mejorar la infraestructura tecnológica. En ese contexto, la Corporación Administrativa desarrolló en 2007 un plan informático que extendió la implementación de tecnologías de información para todos los tribunales del país.

Es así como se concretaron diversas iniciativas: la modernización del data center institucional, mediante la adquisición de un equipo de almacenamiento de información masiva y fortalecimiento de la infraestructura de los servidores principales; la instalación y habilitación de enlaces de banda ancha en 146 tribunales no reformados a lo largo del país; la implementación del proyecto de seguridad para la red corporativa del Poder Judicial; el proyecto de videoconferencia para el Poder Judicial; los servicios de provisión, instalación, mantención y soporte de *hardware* para servidor, sistema de almacenamiento de información (*storage*), servidores “proxy” y servidores de correo, entre varias otras acciones de modernización.

1.1.5 Acta N° 98-2009

Luego del aprendizaje que significó la reforma a la justicia de familia, el Poder Judicial tomó un rol más activo y participativo en la construcción de soluciones. Además de realizar considerables esfuerzos para enfrentar los desafíos propios de la accidentada reforma inicial, puso énfasis en la adaptación de los procedimientos internos de los tribunales, de acuerdo con las nuevas exigencias de la reforma.

Desde una perspectiva más bien estratégica, para enfrentar de la mejor manera posible los procesos de reforma la Corte Suprema resolvió la creación de unidades de apoyo a las reformas procesales en materia penal, de familia, laboral y de cobranza, las que tendrían como principales funciones:

- a. el seguimiento permanente del proceso de reforma legal en cada área;
- b. las consultas periódicas a los estamentos de alzada y de base;
- c. mantenerse al corriente de los proyectos de modificaciones legales; y
- d. la propuesta a los órganos judiciales decisorios de lo necesario para que cada reforma contribuya al servicio de la comunidad y a la realización de las vocaciones de los jueces.⁸

Por otra parte, el pleno de la Corte Suprema acordó la dictación de una norma relativa a la gestión y administración en los tribunales de familia. Es así como, el año 2009, se dicta el Acta N° 98-2009, que establece una serie de reglas que apuntaban a fortalecer los mecanismos de control, mejorando la gestión al interior de los tribunales de familia y optimizando los procesos de tramitación.

El Acta N° 98-2009 tendía a incrementar la operatividad del Acta N° 91-2007 y, entre sus principales hitos, establecía:

8 Auto Acordado N° 175-2006, Creación y pauta de trabajo de las unidades de apoyo a las reformas procesales en materia penal, de familia y laboral.

- a. la obligación de los tribunales reformados de diseñar un Plan Anual de Trabajo, el que debía contener todas las medidas necesarias para optimizar la gestión, teniendo como objetivo primordial, según el texto expreso de la norma, la correcta tramitación de las causas y la reducción de los niveles de causas vigentes;
- b. la generación de un procedimiento claro y uniforme destinado a optimizar la agenda del tribunal; y
- c. el establecimiento de un sistema de estandarización de los procesos de trabajo, con el fin de aumentar el número de audiencias mediante una distribución equitativa de la carga laboral.⁹

Durante todo el proceso de adaptación a la nueva justicia de familia, la Corporación Administrativa continuó mejorando su infraestructura tecnológica, con el objeto de avanzar y preparar a los tribunales para enfrentar los nuevos requerimientos:

- a. Se implementó el sistema de tramitación de causas para Cortes de Apelaciones (SITCORTE), incorporando el concepto de carpeta virtual para la tramitación de causas que conocen las Cortes y permitiendo interconectar a los tribunales de alzada con los tribunales reformados.
- b. Fue incorporada la firma digital avanzada en materia penal (juzgados de garantía y tribunales de juicio oral en lo penal), permitiendo disponer de un sistema con alto grado de seguridad en la dictación de órdenes y contraórdenes de detención.

1.1.6 Reforma a la justicia laboral

Luego de las reformas a la justicia penal y a la de familia, ocurrió lo propio en materia laboral. Las exigencias de una nueva economía, traducidas en relaciones laborales más modernas y dinámicas, relevó la necesidad de establecer procesos más simples, con menor formalidad y por sobre todo, con mayor celeridad.

9 Auto Acordado N° 98-2009, sobre gestión y administración en juzgados de familia.

Las promesas centrales de la reforma laboral, declaradas por el Ejecutivo, expresaban los siguientes objetivos:

- a. brindar un mejor acceso a la justicia;
- b. posibilitar la efectividad del derecho sustantivo;
- c. asegurar el efectivo y oportuno cobro de los créditos laborales;
- d. agilizar la justicia del trabajo;
- e. modernizar el sistema procesal laboral;
- f. configurar el proceso laboral como un instrumento de pacificación social;
- g. potenciar el carácter diferenciado del procedimiento laboral; y
- h. diseñar un modelo concreto de tutela de los derechos fundamentales en el seno de las relaciones laborales.

Dichos objetivos, acompañados de importantes innovaciones como la litigación electrónica y la simplificación de las notificaciones, permitieron establecer una reforma integral, considerando modificaciones sustantivas y orgánicas a la justicia laboral.

Durante el proceso de la reforma en comento, la utilización de herramientas digitales de apoyo fue fundamental. Es así como la habilitación del sistema de tramitación de causas laborales (SITLA) y de cobranza previsional laboral (SITCO) en los nuevos tribunales permitió facilitar y agilizar la etapa de adaptación de los funcionarios, logrando materializar el espíritu de la norma en relación a su eficacia en el resguardo efectivo de los derechos de los actores participantes en una relación laboral.

1.1.7 Tramitación digital en materia civil

La implementación del Acta N° 54-2014, que regula la tramitación electrónica en los tribunales con competencia civil, concreta el último de los pasos hacia la obligatoriedad del registro electrónico de las causas. Si bien los juzgados con competencia en materia civil ya disponían de un sistema informático, mantenían vigentes a su respecto las normas sobre formación del expediente, por lo que la forma de

registrar los procesos seguía siendo la consagrada en el Código de Procedimiento Civil, no aplicándose a su respecto la obligatoriedad del registro de toda actuación judicial en el sistema informático.

A partir del Acta N° 54-2014, el sistema informático fue reformulado para dar soporte a lo normado en ella y pasó a constituir un sistema de tramitación, reglamentándose desde este momento la obligatoriedad en el registro de todo trámite, no obstante la mantención de la obligatoriedad del expediente físico.

Es necesario también recordar que, en esta etapa, el Poder Judicial ya contaba con medios técnicos que tenían sanción legal y que reforzaban el concepto de tramitación electrónica. Es así como la Ley N° 19.799, sobre documento electrónico y firma electrónica, ya permitía la utilización de este tipo de instrumentos en el ámbito de un proceso judicial. A partir del Acta N° 25-2009 se autorizaba la utilización de la firma electrónica avanzada en las órdenes y contraórdenes de detención y para la resolución de las causas masivas ingresadas en los tribunales con competencia civil.

Como fruto de estos cambios, se evidenció que el desempeño de los tribunales reformados comenzó a ser más eficiente en la medida que incorporaron los sistemas de tramitación como un elemento central del trabajo, los que pasaron de ser en su origen sistemas de mero registro a convertirse en plataformas de tramitación de causas. Efectos deseados durante ese tiempo fueron la reducción del atraso en las resoluciones, una mayor transparencia y, en definitiva, un acceso más expedito a la justicia. Esta situación contrastaba con la realidad que acontecía en los tribunales con competencia en materia civil, la cual no se encontraba reformada y requería profundas modificaciones.

1.1.7.1 Expediente electrónico

Junto al proceso de consolidación en la implementación de sistemas informáticos en los distintos territorios jurisdiccionales del país, y de la mano de unidades de apoyo administrativo, se comenzó a apoyar la digitalización de piezas ingresadas por las partes y el etiquetado de los expedientes, permitiendo además la difusión de las nuevas mejoras, promoviendo la utilización del sistema y la herramienta de consulta en el portal del Poder Judicial sobre el estado procesal

de las causas, evitándose paulatinamente el traslado de los usuarios a dependencias de los tribunales. De esta forma, desde esta implementación los usuarios pueden consultar no solo las resoluciones en las causas en tramitación, dejándose además constancia de cada pieza del expediente en el sistema.

1.1.7.2 Firma electrónica

Entre los principales beneficios que comenzaron a experimentar los tribunales con competencia civil a partir de la digitalización de los expedientes, está la baja en la afluencia de público en los tribunales, la disminución en el extravío de los expedientes y documentos y la posibilidad de reorientar las tareas internas del tribunal. Estos avances constituyeron un impulso importante en materia de calidad y transparencia. Tal es el caso de la incorporación de la firma electrónica en los procedimientos civiles, particularmente a partir de lo dispuesto en el Acta N° 34-2011, ampliándose su alcance con la entrada en vigencia del Acta N° 54-2014.

En una primera etapa se comenzó con la utilización de la firma electrónica simple, es decir, y tal como lo define la ley, sin que exista un tercero validador de carácter externo. Sin embargo, considerando los estándares de seguridad de la institución, el Poder Judicial definió la implementación del uso de la firma electrónica avanzada a través del “e-Token”, dispositivo que utiliza la tecnología de encriptamiento para guardar contraseñas y se administra centralizadamente, de forma que no se pierda el control sobre el uso de la información para jueces y secretarios, generando una dinámica de trabajo más rápida, segura y eficiente en la firma de documentos.

1.2

Tramitación electrónica de los procedimientos judiciales

La Ley N° 20.886 no solo cambió sustancialmente la forma de interacción entre los tribunales y los usuarios, sino que significó un gran paso en la modernización del proceso de administración de justicia, alineando esfuerzos con los vertiginosos avances tecnológicos que permiten acercar cada vez más los servicios a las personas.

La Ley N° 20.886, que “modifica el Código de Procedimiento Civil, para establecer la tramitación digital de los procedimientos judiciales”, fue publicada el 18 de diciembre del año 2015, estableciendo una entrada en vigencia diferida. Esta comenzó seis meses después de su publicación, para los tribunales que ejercen jurisdicción en los territorios de las Cortes de Apelaciones de Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Rancagua, Talca, Chillán, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas; y un año después de su publicación, para los territorios jurisdiccionales de las restantes Cortes de Apelaciones del país.

La Ley N° 20.886 constituyó un gran desafío para el Poder Judicial, transformándose en un ambicioso proyecto abordado mediante un enfoque multidisciplinario. Dicha norma no solo cambió sustancialmente la forma de interacción entre los tribunales y los usuarios, sino que significó un gran paso en la modernización del proceso de administración de justicia, alineando esfuerzos con los vertiginosos avances tecnológicos que permiten acercar cada vez más los servicios a las personas.

1.2.1 Fundamentos del proyecto

La Ley N° 20.886 introduce modificaciones en el Código de Procedimiento Civil que permiten la implementación de la tramitación digital en todos los procedimientos. Dichas modificaciones se realizan principalmente sobre el Título V (De la formación del proceso, de su custodia y de su comunicación a las partes) del Libro I (Disposiciones comunes a todo procedimiento), además de una serie de modificaciones adecuatorias.

Adicionalmente, se establece una serie de principios generales que inspiran las normas sobre tramitación digital, a saber:

- **Principio de equivalencia funcional del soporte electrónico.** Los actos jurisdiccionales y demás actos procesales suscritos por medio de firma electrónica serán válidos y producirán los mismos efectos que si se hubieren llevado a cabo en soporte papel.
- **Principio de fidelidad.** Todas las actuaciones del proceso se registrarán y conservarán íntegramente y en orden sucesivo en la carpeta electrónica, la que garantizará su fidelidad, preservación y la reproducción de su contenido.
- **Principio de publicidad.** Los actos de los tribunales son públicos y, en consecuencia, los sistemas informáticos que se utilicen para el registro de los procedimientos judiciales deberán garantizar el pleno acceso de todas las personas a la carpeta electrónica en condiciones de igualdad, salvo las excepciones establecidas por la ley.
- **Principio de buena fe.** Las partes, sus apoderados y todos quienes intervengan en el proceso conforme al sistema informático de tramitación deberán actuar de buena fe.
- **Principio de actualización de los sistemas informáticos.** Los sistemas informáticos de tramitación del Poder Judicial deberán ser actualizados a través de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, con el objeto de permitir su correcto funcionamiento y la más fluida y expedita interconexión e interoperabilidad entre sí y con otras instituciones públicas.
- **Principio de cooperación.** Los auxiliares de la administración de justicia, las instituciones públicas y el Poder Judicial deberán cooperar entre sí en la utilización de medios electrónicos, con el objeto de garantizar la interconexión e interoperabilidad de los sistemas informáticos y, en particular, el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación y autenticación respectivos.¹⁰

Las herramientas tecnológicas permiten un desarrollo sostenible, más amigable con el medioambiente y que permite la disminución de los costos de los procedimientos judiciales enmarcados en la estructura

10 Artículo 2º de la Ley Nº 20.886.

constituida por el aparato estatal. En ese entendido, tanto en nuestro país como internacionalmente se ha producido una tendencia a la digitalización de los sistemas judiciales, de modo que el soporte de la tramitación se realiza mediante el registro computacional.

Países como el Reino Unido, Holanda, Finlandia o Singapur, por nombrar algunos, establecieron procedimientos que engloban en la actualidad bases de datos, manejo de expedientes electrónicos, acceso remoto y presentación en línea, entre otros.

De igual forma, países de mayor volumen demográfico y densidad poblacional, como Estados Unidos y Australia, han logrado demostrar que la tramitación electrónica no se condice necesariamente con la demografía, organización administrativa u condiciones del territorio. Latinoamérica también se ha hecho parte de este cambio modernizador, por ejemplo Brasil, donde se ha comenzado a implementar sistemas de tramitación electrónica para juicios, lo que a su vez se ha traducido en la incorporación de otras tecnologías como medios de apoyo para la labor jurisdiccional, principalmente en la toma de decisiones.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), en su Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, contempla 17 objetivos entre los cuales destaca el número 16: “promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas”, que propende a la incorporación de una justicia moderna.

La modernización del Estado no solamente se ha materializado en el ámbito judicial. Recientemente se ha promulgado la Ley N° 21.180, sobre transformación digital del Estado, que promueve la digitalización de los trámites en el ámbito de la administración pública. Sin perjuicio de lo anterior, existen varios servicios estatales que desde hace años han optado por la digitalización de sus servicios como una forma de mejorar su cobertura y facilitar la realización de trámites no presenciales. Es así como, por ejemplo, el Servicio de Impuestos Internos permite que las declaraciones de renta sean hechas por vía digital; el Servicio de Registro Civil e Identificación permite la

**La Ley
Nº 20.886 consagra
el concepto de
“expediente
digital”, que
asegura fidelidad,
preservación y
reproducción,
dejando a salvo la
posibilidad de, en
casos excepcionales,
ingresar escritos
de forma material.**

emisión de algunos certificados desde cualquier computador con acceso a internet, y el Poder Legislativo permite hacer seguimientos simultáneos del estado de tramitación de los proyectos de ley.

1.2.2 Objetivos y beneficios perseguidos por el proyecto

Como ya ha sido expresado, para comprender la relevancia normativa y práctica de la Ley de Tramitación Electrónica, es necesario conocer los objetivos que el aparato público se fijó al momento de gatillar la discusión legislativa. Esta sección describe tanto los objetivos explícitos del proyecto de ley, como también los beneficios e implicancias resultantes del trabajo de diseño de la norma.

1.2.2.1 Expediente digital

La Ley Nº 20.886 consagra el concepto de “expediente digital”, que asegura fidelidad, preservación y reproducción, dejando a salvo la posibilidad de, en casos excepcionales, ingresar escritos de forma material, como veremos más adelante.

El dispositivo conocido como expediente digital representa una serie de beneficios, que cobran aún más sentido en el contexto de justicia. Por una parte, permite niveles de transparencia y acceso impensados en el mundo real o físico. Los expedientes digitales más robustos, incluso, permiten llevar un registro automatizado de quienes los consultan e intervienen, lo cual a su vez representa un beneficio en cuanto a su seguridad, sin duda un aspecto fundamental cuando se trata del registro de causas judiciales.

El expediente físico estaba expuesto a la posibilidad de pérdida, deterioro o destrucción, riesgo que se ve incrementado dada la gran cantidad de personas que está o puede estar en contacto con el mismo. En este sentido, disminuye el riesgo de extravío y deterioro al no utilizarse papel, aumentan las dificultades para su adulteración o vulneración, y se puede respaldar de manera constante.

Por otra parte, aumentan los niveles de eficiencia en el proceso, toda vez que el expediente digital es “transferible” de manera instantánea, sin necesidad de que una parte deba prescindir de él para que otro usuario pueda utilizarlo. La habilitación del expediente electrónico

El espíritu normativo de la Ley N° 20.886 fue claro en este aspecto, permitir la tramitación a distancia desde cualquier lugar nacional o desde el extranjero, requiriendo solo una conexión a internet y el cumplimiento de requerimientos técnicos mínimos, de modo que toda persona con acceso a un computador dotado de un navegador de internet actualizado y gratuito pueda, sin realizar ninguna otra instalación o especificar una configuración determinada, utilizar la plataforma de tramitación.

representa una oportunidad única para la revisión y adecuación de procesos y trámites en beneficio de quienes realizan la labor en torno a él, incluyendo a los usuarios y usuarias.

1.2.2.2 Acceso virtual a los tribunales de justicia

La idea de que la administración de justicia deje de relacionarse con la estructura física del tribunal o con un inmueble, y estos pasen a ser una funcionalidad adonde las personas acudan únicamente a efectuar actuaciones presenciales o a obtener información que no se encuentre disponible en medios electrónicos, se asocia a una mayor comodidad para el usuario y una descongestión de los tribunales.

Esta idea no era nueva fuera del contexto judicial. Con el surgimiento y expansión de la red informática mundial (*world wide web*) a mediados de los 90, muchas organizaciones públicas y privadas habían avanzado notablemente en este propósito a través de soluciones y procesos disponibles en internet, lo que situaba al usuario en el centro del espacio digital, reduciendo casi inmediatamente la necesidad de actos que exigieran su presencia en determinadas dependencias.

El espíritu normativo de la Ley N° 20.886 fue claro en este aspecto, tal como se menciona en la historia fidedigna de su tramitación: permitir la tramitación a distancia desde cualquier lugar nacional o desde el extranjero, requiriendo solo una conexión a internet y el cumplimiento de requerimientos técnicos mínimos, de modo que toda persona con acceso a un computador dotado de un navegador de internet actualizado y gratuito pueda, sin realizar ninguna otra instalación o especificar una configuración determinada, utilizar la plataforma de tramitación.

Durante la pandemia que afecta al mundo desde principios del año 2020, esta posibilidad ha constituido una herramienta esencial para la protección de la vida y la salud, tanto de funcionarios judiciales como de los usuarios y usuarias del sistema. De esta forma, los tribunales –aun en circunstancias extremas como las que vivimos actualmente– pueden mantener el servicio a la ciudadanía, tanto en la dimensión de recepción de escritos o peticiones, absorción de consultas en su dimensión de atención de usuarios, como en la de realización de audiencias por vía remota.

Es importante relevar que la oportunidad de acceder al tribunal las 24 horas del día, los siete días de la semana, es una facilidad ofrecida al usuario bajo el entendido de que la labor judicial se realizará en momentos de efectivo funcionamiento del tribunal.

1.2.2.3 Disponibilidad 24/7

Otro aspecto, estrechamente relacionado con el cambio del paradigma presencial, es el del horario de funcionamiento y disponibilidad del soporte digital. En el contexto análogo, o presencial, resulta imposible mantener en operación las dependencias judiciales en horario continuo. No obstante, el contexto virtual ofrece alternativas que propenden a la plena disponibilidad de los trámites, aun cuando, desde la perspectiva del usuario, es comprendida la noción de que en el tribunal no habrá nadie para abordar el requerimiento en lo inmediato, al menos hasta la siguiente jornada hábil.

Esta cuestión no ha estado exenta de controversias dentro del Poder Judicial. Existe una interpretación que recurre al horario hábil establecido para las actuaciones judiciales, lo que pondría en cuestionamiento el objetivo de la ley en la materia. Sin perjuicio de ello, es importante relevar que la oportunidad de acceder al tribunal las 24 horas del día, los siete días de la semana, es una facilidad ofrecida al usuario bajo el entendido de que la labor judicial se realizará en momentos de efectivo funcionamiento del tribunal.

El cambio de paradigma, en combinación con la migración del estándar presencial al virtual, ha resultado ser uno de los mayores beneficios perceptibles por los usuarios en relación con la Ley N° 20.886

1.2.2.4 Interconexiones

Interoperabilidad es la capacidad de dos sistemas independientes de intercambiar sus datos e, incluso, de intervenir coordinadamente en una transacción. Probablemente, uno de los mayores anhelos del Estado en materia de transformación digital sea la necesidad de avanzar en la interoperabilidad entre servicios públicos.

A efectos de comprender la relación entre interconexión e interoperabilidad, se puede establecer que, en el contexto digital, la interconexión relaciona dos sistemas específicos en un proceso de intercambio de información. La visión de interoperabilidad es más amplia que este solo concepto y apuesta a articular un ecosistema de interconexiones, donde dos o más servicios públicos intercambian información de manera constante con el propósito de simplificar los procesos informáticos.

En la medida que los servicios públicos se encuentran conectados y pueden intercambiar datos, se promueve al menos¹¹:

- Mejores servicios a las personas, ya que en muchas de las interacciones se requiere de datos que residen en diferentes áreas del Estado.
- Mejor gestión, porque en la medida que el Estado puede intercambiar datos mejora su gestión, así como el diseño e implementación de políticas públicas.

El Poder Judicial ya ha suscrito una serie de convenios de interconexión e intercambio de información con distintas instituciones, para lograr mayor eficiencia. Entre estas se encuentran el Ministerio Público, la Defensoría Penal Pública, Gendarmería de Chile, el Servicio Nacional de Menores, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, el Instituto de Normalización Previsional, la Tesorería General de la República, la Superintendencia de Administradoras de Fondos de Pensiones y de Instituciones de Salud Previsional, el Servicio de Registro Civil, entre otras.

Este avance ha permitido que, al menos en el ámbito de los procedimientos judiciales, los tribunales de justicia cuenten con información oportuna que les permita dar curso a la tramitación. Como veremos más adelante, existen distintos grados de avance con las distintas instituciones, lográndose con algunas de ellas procesos de interconexión con cierto grado de automatización en el envío y recepción de la información.

1.2.2.5 Transparencia y acceso al expediente

Como ya fue planteado, si bien los conceptos de transparencia y acceso tienen estrecho vínculo con la idea del expediente electrónico, es importante destacar la posibilidad de que los intervinientes, tanto respecto de los abogados litigantes como de las partes, tienen la posibilidad de acceder a los expedientes de los casos en que se encuentren involucrados.

11 Alejandro Barros (2017). Disponible [online](#).

Para ello, el Poder Judicial ha puesto a disposición de la ciudadanía la Oficina Judicial Virtual (OJV), herramienta tecnológica que permite a los usuarios de la justicia relacionarse con un tribunal en la tramitación de una causa, ya sea ingresando escritos o peticiones, o consultando información de la misma en la medida que esta no sea reservada. Asimismo, la OJV agiliza todas aquellas gestiones entre tribunales en que actualmente se debe remitir físicamente el expediente, permitiendo a los demás tribunales tener inmediato acceso al mismo. Como veremos más adelante, es la propia Ley N° 20.886 la que mandata a la Corte Suprema para regular esta y otras materias asociadas, a través de autos acordados.

1.2.2.6 Notificaciones electrónicas

Si bien la Ley N° 20.886 estableció importantes modificaciones a la labor de los receptores judiciales, entre ellas el establecimiento de la obligatoriedad del uso de la firma digital avanzada en sus actuaciones, como también la georreferenciación de las mismas, no se incluyeron modificaciones importantes en el ámbito de notificaciones judiciales. Solo cambia la forma en que se debe realizar la notificación por el estado diario y cómo se deben adjuntar los antecedentes por el receptor en la carpeta electrónica, además de las normas antes señaladas que pretenden controlar de mejor forma la función receptorial.

Las notificaciones que se deben practicar al inicio de un proceso, aun cuando se registran electrónicamente, siempre implican la realización de una actuación personal y en terreno por parte del ministro de fe, lo que se traduce en un contacto directo con el notificado para verificar su identidad, o bien con otra persona adulta, según el caso. Sobre esta materia es necesario además considerar que en las distintas competencias reformadas como también en materia civil, a partir de la modificación introducida por la Ley N° 20.886 hoy existe la posibilidad de que las partes soliciten que las notificaciones que se les deban practicar se realicen en forma electrónica, lo que en la práctica hoy se hace por correo electrónico. Sin embargo, ello no tiene aplicación respecto de la primera notificación que se debe realizar en la causa, la que sigue siendo personal o de forma sustitutiva cuando ello se ha autorizado por el tribunal.

1.2.2.7 Disminución de los costos asociados al proceso para las partes

Una consecuencia necesaria y directa de la tramitación electrónica es la eliminación la necesidad de sacar fotocopias o compulsas de los expedientes, con lo cual se eliminan las cargas procesales de consignar los gastos necesarios para las compulsas, así como el franqueo de los gastos de envío de los expedientes hacia los tribunales superiores, cuando se tramitan algunos recursos.

1.2.2.8 Disminución de costos y compromiso con el medioambiente

La implementación de la ley ha resultado en una reducción de los costos de papel para el Poder Judicial, ya que el soporte primario de los procesos pasó a ser el digital, con la consecuencial contribución al medioambiente que implica este menor uso de papel, no obstante la necesidad de ejecutarse gastos presupuestarios transitorios y otros con carácter permanente, para la implementación de la ley.

Esto también va de la mano con una mayor disponibilidad de espacio físico, tanto en los tribunales como en otros organismos relacionados. Esto ha sido bastante notorio en el flujo de público a los tribunales, sobre todo en materias de competencia civil, como también a partir de la incorporación de la atención remota de usuarios, en particular luego de la declaración de estado de excepción constitucional de marzo de 2020.

1.2.3 Implementación de la ley

La implementación de la Ley de Tramitación Electrónica resultó ser un esfuerzo multidisciplinario con pocos precedentes. Si bien se ha puesto énfasis en los aspectos normativos y tecnológicos, también se trabajó en una serie de medidas habilitantes que permitieron entender este proceso como un esfuerzo de transformación desafiante.

La posibilidad de concebir la tramitación electrónica bajo los conceptos antes descritos, es decir centrando la tramitación en un expediente digital; permitiendo que los usuarios pudiesen acceder sin restricciones geográficas y temporales; adecuando este pleno acceso a la limitación horaria del tribunal; propendiendo a la celebración de convenios de interconexión, y adecuando los sistemas de tramitación

Otra adecuación relevante fue la habilitación de la Clave Única del Estado como medio de acceso a la tramitación. Desde el punto de vista del usuario, esta solución resultó mucho más eficiente que el proceder previo a la ley, donde cada litigante debía dirigirse al tribunal de competencia pertinente para requerir acceso al sistema de tramitación.

de causas, supuso un esfuerzo sustantivo del Poder Judicial no solo en términos de habilitación tecnológica, sino también en cuanto a las acciones de preparación de las personas para este propósito,

1.2.3.1 Oficina Judicial Virtual

La Oficina Judicial Virtual representa, en cierta manera, el corazón de la implementación de la Ley de Tramitación Electrónica, que abrió el espacio a todas las adecuaciones mandatadas por la norma.

La Ley N° 20.886 imponía la habilitación de una plataforma obligatoria de tramitación, que se materializó en la OJV. Con su implementación, fue establecido un canal de acceso único de tramitación digital para todos los tribunales de justicia pertenecientes al Poder Judicial. Carreño *et al.* (2021) lo describe de la siguiente manera: “Donde antiguamente el justiciable debía acceder al portal de familia, portal civil, portal laboral, portal de cobranza, portal penal, portal de Corte de Apelaciones y portal de Corte Suprema, a partir de la entrada en vigencia de esta ley solamente se debe acceder a la Oficina Judicial Virtual para tramitar causas en cualquiera de los sistemas judiciales de tramitación”.

Otra adecuación relevante fue la habilitación de la Clave Única del Estado como medio de acceso a la tramitación. Desde el punto de vista del usuario, esta solución resultó mucho más eficiente que el proceder previo a la ley, donde cada litigante debía dirigirse al tribunal de competencia pertinente para requerir acceso al sistema de tramitación. En otras palabras, aquel litigante que se vinculara con diferentes tribunales tendría que requerir tantas claves de acceso como competencias abordara.

De este modo se erigió, mediante convenios de colaboración interinstitucionales, a la Clave Única del Estado como estándar de acceso a la Oficina Judicial Virtual, simplificando la cantidad de contraseñas que debe administrar el usuario o usuaria y con ello, en definitiva, se facilitó en este aspecto el acceso a la justicia.

De esta manera, salvo aquellos casos justificados en la carencia de medios o en la falta de alfabetización digital, el acceso a la justicia sería posible literalmente a un clic (o varios) de distancia, facilitando el acceso a la tramitación integral y a la consulta de causas.

Por otra parte, la Oficina Judicial Virtual permitió materializar diversos trámites establecidos en la mencionada ley y sus correspondientes autos acordados, referidos a obtener copias autorizadas, permitir la búsqueda de causas de manera unificada, posibilitar la tramitación de los receptores judiciales para el retiro y devolución de causas, presentar demandas y escritos judiciales, entre otros.

1.2.3.2 Ajustes a los sistemas de tramitación

El cambio de paradigma en el acceso, aquel que permitió que los usuarios migraran de la interacción física y presencial en tribunales hacia el uso de una plataforma única de tramitación judicial, tuvo efectos relevantes en la forma de operar de los sistemas de tramitación como eran conocidos hasta antes de la Ley N° 20.886.

Una de las primeras adecuaciones que derivaron de la ley tenía relación con este efecto: dado que todos los ingresos de presentaciones, tanto de demandas como de escritos, se realizarían a través de un medio único y en línea, todos los sistemas de tramitación debieron ser adecuados para este nuevo estándar incorporando mecanismos de distribución de causas automatizados; alertas de sistema ante nuevos procesos iniciados vía Oficina Judicial Virtual; la simplificación de los mecanismos de verificación de la calidad de abogado de una persona, para evitar la tramitación por parte de abogados suspendidos; el fortalecimiento de las interconexiones internas para la remisión de diligencias entre tribunales; la creación de bandejas de firma electrónica avanzada para los sistemas que carecían de ella; sincronizar y sistematizar el procedimiento de firma por parte de los tribunales colegiados; permitir la visualización del testimonio georreferenciado de los receptores; ajustar la operación sin interrupción de la plataforma, y la consulta en línea de los sistemas de tramitación, entre otras.

Como es posible evidenciar, esta ley modificó la esencia de los sistemas de tramitación del Poder Judicial, elevando los estándares de seguridad, tiempos de actualización y la integración entre los sistemas sin que exista precedente alguno de una transformación similar.

1.2.3.3 Reglamentación interna

Uno de los aspectos clave contenidos en la Ley N° 20.886 es que esta delegó parte de su potestad normativa en la Corte Suprema, la que a través de autos acordados debió establecer directrices para hacer aplicable y operativas las disposiciones contenidas en su articulado. Es así como se dicta el Acta N° 37-2016 el día 15 de abril del mismo año, a un par de meses de la entrada en vigencia de la ley en las primeras 13 jurisdicciones del país. Este mismo auto acordado tuvo una actualización durante el año 2019, que se tradujo en el Acta N° 85-2019.

Los principales aspectos cubiertos por este auto acordado son los siguientes:

- Se regula la búsqueda de causas: el acta de la Corte Suprema señala que se utilizarán los criterios de competencia o materia, tribunal, rol, RIT o RUC de la causa, fecha de ingreso hasta por un periodo de un mes, RUT, nombre o razón social de personas jurídicas y nombre de personas naturales, con un claro enfoque de respeto a las consideraciones sobre la publicidad del expediente judicial, pero limitando eventuales malos usos de la información para propósitos ajenos al propio conocimiento de la causa.
- Se regula el registro de abogados y habilitados de derecho en el sistema de tramitación del Poder Judicial: en este punto, se establece que los usuarios del sistema de tramitación del Poder Judicial, denominado Oficina Judicial Virtual, deberán ingresar utilizando la Clave Única del Estado. Al acceder por primera vez, el usuario deberá aceptar las condiciones de uso de la plataforma y podrá configurar una nueva clave de acceso.
- Se regula la forma de dejar constancia de la georreferenciación del registro de actuaciones de receptores, lo que supuso un cambio radical en la forma de registro de las actuaciones de estos auxiliares de la justicia.

- Se regula el uso de medios que garanticen la fidelidad, preservación y reproducción de los registros electrónicos, determinando que será la Corporación Administrativa del Poder Judicial el órgano encargado de fijar las especificaciones técnicas de formato y tamaño de las demandas, escritos y documentos que se ingresen a la carpeta electrónica.

De esta manera, la Corte Suprema complementó las disposiciones de la ley, según esta misma instruía.

1.2.3.4 Capacitación

Con el fin de facilitar la comprensión de la ley en atención al breve periodo existente entre la publicación y su entrada en vigencia, el Poder Judicial desarrolló una serie de actividades tendientes a materializar dicho objetivo.

En tal sentido, se realizaron capacitaciones a diversas instituciones, considerando entre ellas al Registro Civil, Servicio de Impuestos Internos, Tesorería General de la República, Servicio Electoral de Chile, Corporaciones de Asistencia Judicial, etcétera, las que consistieron en una presentación completa de la ley seguida de una explicación práctica sobre cómo resolver aspectos de detalle que los interesados, personas naturales o jurídicas, planteaban en esas instancias. Estas actividades se realizaron tanto en el nivel central como a nivel de territorio jurisdiccional de cada Corte de Apelaciones.

En esta misma línea se desarrollaron más de 21 seminarios a lo largo del país, en conjunto con universidades y otras organizaciones civiles, como por ejemplo el Colegio de Abogados, agrupaciones gremiales y público en general.

Respecto de la capacitación interna, antes de la entrada en vigencia de la ley, los departamentos de la Corporación Administrativa realizaron jornadas en un taller denominado “Gestión del cambio”, con el fin de conocer en detalle las observaciones que formulaban los tribunales por intermedio de sus representantes. En esta instancia se difundieron las principales modificaciones normativas y se entregaron herramientas para romper la inercia de la rutina diaria.

La ley establece que la regla general será que los oficios y comunicaciones judiciales han de realizarse por medios electrónicos, desmaterializando la tramitación de oficios con esta medida y estableciendo la excepción de aquellas instituciones públicas nacionales que carezcan de los recursos técnicos necesarios, las que podrán remitirlos por el medio más idóneo.

1.2.3.5 Convenios y protocolos

Conforme a lo dispuesto en el artículo 2º letra f, que establece el principio de cooperación, el artículo 11, que regula las comunicaciones y oficios judiciales y las disposiciones transitorias de la ley, generó la necesidad de coordinar la implementación operativa de esta con las instituciones que se relacionan con el Poder Judicial. La ley establece que la regla general será que los oficios y comunicaciones judiciales han de realizarse por medios electrónicos, desmaterializando la tramitación de oficios con esta medida y estableciendo la excepción de aquellas instituciones públicas nacionales que carezcan de los recursos técnicos necesarios, las que podrán remitirlos por el medio más idóneo. Esta exigencia derivó en la necesidad de firmar convenios, protocolos o acuerdos de colaboración con el objeto de materializar el envío electrónico de oficios y la respuesta por parte de las instituciones relacionadas.

Como se ha mencionado en acápite anteriores, a la fecha de entrada en vigencia de la ley ya existían diversos convenios de interconexión o protocolos de comunicación electrónica con distintas instituciones, por lo que muchos de los acuerdos existentes fueron fortalecidos a fin de permitir la entrada en régimen de esta ley.

Con el objeto de facilitar el acceso a los distintos convenios y protocolos suscritos por el Poder Judicial, la Corporación Administrativa dispuso la creación de un sitio web interno que permite consultar el estado y el detalle de los distintos convenios y protocolos suscritos a nivel nacional, sin perjuicio de los acuerdos que a nivel local se generen entre los tribunales y las distintas instituciones correspondientes.

1.2.3.6 Nuevas aplicaciones

La Ley N° 20.886 estableció que los receptores debían dejar un registro georreferenciado cuando realizaran diligencias de notificación, embargo y retiro de especies. En este último caso, además, se contempló la necesidad de acompañar un registro de imagen o video que diera cuenta de las especies a retirar.

Para materializar lo anterior, la Corporación Administrativa del Poder Judicial desarrolló una aplicación móvil considerando el cumplimiento de los siguientes requisitos: seguridad de los datos; integración de la

aplicación móvil con la Oficina Judicial Virtual y los sistemas de tramitación; neutralidad tecnológica; registro de geolocalización; registro de imagen y video, y mecanismo para evitar vulneración del registro.

- a. Seguridad de los datos: la información consultada a través de la aplicación móvil se encuentra cautiva en un entorno de seguridad que permite acceder a datos fidedignos extraídos directamente de los sistemas de tramitación. Por otro lado, esta aplicación, que puede ser descargada por cualquier persona, tendrá activa su funcionalidad solamente respecto de quienes detentan la calidad de Receptor Judicial y se encuentran habilitados para hacer retiros de causas en los tribunales de justicia.
- b. Integración de la aplicación móvil con la OJV y los sistemas de tramitación: para facilitar la experiencia de usuario del Receptor Judicial, además de permitir una rápida adecuación a la nueva forma de operar, la aplicación móvil contempló en su diseño una interfaz visual similar a la Oficina Judicial Virtual, incluyendo a la Clave Única del Estado como estándar de acceso. En el mismo sentido, la aplicación móvil y la OJV no solo se integran visualmente sino que se encuentran entrelazadas, es decir, los retiros y devoluciones de causas –desde y hacia los tribunales– se realizan a través de la Oficina Judicial Virtual de un modo 100% electrónico y sincronizado con la aplicación móvil, simplificando la cantidad de pasos para materializar el acompañamiento del testimonio georreferenciado, de las fotografías o registros de video cargados junto al estampado y la devolución de la causa al tribunal. En síntesis, desde el momento del retiro de la causa a través de la OJV, esta se sincroniza con la aplicación móvil de modo automático; los registros de georreferenciación y, eventualmente, de imagen o video, se asocian también automáticamente a la causa específica, por lo que no se deben realizar procesos manuales para sincronizar los registros obtenidos por el dispositivo portátil con los datos de la causa.¹²

12 Sin perjuicio de la labor de control y revisión que realiza el Receptor Judicial cuando realiza el estampado respectivo al devolver la causa.

- c. Neutralidad tecnológica: con el objeto de asegurar cobertura y acceso, la aplicación móvil se puso a disposición en distintas tiendas de aplicaciones móviles, siendo el usuario quien define el tipo de dispositivo portátil que utilizará para este efecto y debiendo solamente alcanzar ciertos estándares técnicos esenciales, como contar con sensor de geolocalización y cámara, ambas características presentes en la mayoría de los dispositivos móviles en la actualidad. De este modo, la aplicación fue liberada para descarga gratuita en las tiendas de aplicaciones móviles para Android, iOS y Windows Phone.
- d. Registro de geolocalización: la ley estableció que ciertas diligencias deben dejar un registro georreferenciado, estableciendo además un plazo máximo para acompañar este testimonio desde el momento en que se practicó la diligencia. Para ello, la aplicación móvil permite utilizar la tecnología disponible en el dispositivo portátil y las redes de geolocalización (GPS, GLONASS, Galileo, BDS) para dejar un registro de las coordenadas terrestres donde se practica la diligencia, incorporando una marca de tiempo que indica además en qué momento se realizó dicha gestión, lo que permite materializar el cómputo del plazo para determinar el cumplimiento de lo establecido en la norma.
- e. Registro de imagen y video: en el caso de retiro de especies, o también cuando el receptor judicial lo estime necesario, la aplicación permite utilizar la cámara del equipo para obtener un registro de imagen o video y acompañarlo al estampado electrónico.
- f. Mecanismo para evitar vulneración del registro: la tecnología actualmente disponible permite modificar los datos obtenidos por los dispositivos electrónicos, lo que se traduce en que es posible vulnerar tanto los datos de la georreferencia como el registro de imagen o video. Ante ello, se determinó que para mantener un entorno seguro que mitigue la posibilidad anteriormente descrita, el registro válido que se acompaña solo puede ser extraído desde la aplicación móvil, por lo que el registro de georreferencia y la imagen o video asociados no pueden ser cargados desde aplicaciones móviles distintas o mediante la utilización de los recursos locales almacenados en el dispositivo portátil. El sensor de

geolocalización y de la cámara se activan solamente al momento de realizar la diligencia, manteniendo los datos de oportunidad y tiempo.

En relación a los elementos técnicos anteriormente descritos, resulta necesario realizar dos observaciones. Por una parte, permiten dar cumplimiento a las exigencias establecidas por el ordenamiento jurídico, lo que no quiere decir que se trata de herramientas terminadas y estáticas¹³; y por otra, a pesar de las consideraciones realizadas, existen algunas limitantes actuales que provienen de la propia tecnología, siendo posible señalar como ejemplo de ello que existen localidades donde la georreferenciación presenta un menor grado de exactitud o nula aplicación, además de la ineficacia del sistema cuando se realiza una diligencia en altura, ya que el sensor ubicará la localización espacial siempre en el plano horizontal.

1.2.3.7 Estado diario

La Ley N° 20.886 introdujo la confección centralizada del estado diario a cargo de la Corporación Administrativa del Poder Judicial.

Si bien este aspecto podría tratarse de un elemento secundario, implicó una reestructuración del modelo para la confección electrónica centralizada del estado diario, vinculándola con el uso de la firma electrónica avanzada, estandarizando la información a nivel nacional y poniéndola en línea a través del portal web del Poder Judicial.

1.2.3.8 Firma electrónica

La Ley N° 20.886 introdujo modificaciones relacionadas con la utilización de la firma electrónica. Si bien su uso en el territorio nacional ya se encontraba reconocido y regulado por la Ley N° 19.799, su implementación en procedimientos judiciales no se había asentado masivamente. La ley en comento, además de entregar una serie de definiciones, distingue la firma electrónica simple de la avanzada, establece requisitos que debe cumplir un documento electrónico

13 En atención a la naturaleza evolutiva de la tecnología, las aplicaciones experimentan constantes procesos de evaluación y mejora.

para ser considerado instrumento público o documento oficial, e indica cuáles son las exigencias que deben cumplir los órganos del Estado cuando utilizan firma electrónica avanzada.

En el Poder Judicial, tal como se mencionó en el acápite respectivo, durante el año 2009 se habilitó la firma electrónica avanzada en la tramitación de causas penales para órdenes y contraórdenes de detención; en 2012, en tanto, se implementó para recursos de protección en Cortes de Apelaciones, como también para la tramitación de causas civiles masivas; en 2013 se habilitó como experiencia piloto para oficios que decretan medidas cautelares y órdenes de arraigo en los juzgados de familia; y, finalmente, en el Acta N° 54-2014 se reconoció su uso ampliado para causas tramitadas electrónicamente.

Sin perjuicio de los esfuerzos de la institución por incorporar la firma electrónica a los procesos judiciales, no fue sino hasta la entrada en vigencia de la Ley N° 20.886 que se introdujo una modificación sustantiva al respecto, señalando que las resoluciones serán suscritas mediante firma electrónica avanzada, estableciendo su uso obligatorio, eliminando el soporte papel y la participación del secretario como ministro de fe autorizando la firma del juez. En consecuencia, todos los tribunales considerados en el ámbito de aplicación de la Ley N° 20.886 deben utilizar firma electrónica avanzada a partir de su entrada en vigencia.

El uso de esta clase de firma electrónica, en atención a lo dispuesto en la Ley N° 19.799 y con el fin de asegurar su validez en el tráfico jurídico, requiere de un repositorio asociado al uso de la firma electrónica avanzada, al que se accede a través del portal creado para tal efecto¹⁴, donde se debe ingresar el código único de verificación del documento que aparece en cada resolución judicial.

Este mecanismo permite que los destinatarios o receptores del documento puedan verificar su autenticidad, ya que como se mencionó anteriormente, el uso de firma electrónica reemplaza la firma

14 Disponible [online](#).

manuscrita en el documento, no existiendo el “dibujo” de la firma. Producto de lo anterior, las copias de las resoluciones deben obtenerse directamente del sistema de tramitación, ya que el documento válido es la resolución que consta en la carpeta electrónica a la cual se accede mediante este código único de verificación.

Respecto del usuario, desde el punto de vista del uso de firma electrónica, la Ley N° 20.886 reconoció su uso expreso en materia de patrocinio y mandato judicial. A su vez, en línea con lo señalado en la referida norma, el Acta N° 37-2016 y lo dispuesto en la Ley N° 19.799 permitieron que los envíos realizados a través de la Oficina Judicial Virtual se entendieran suscritos para todos los efectos legales con firma electrónica simple, equivalente al uso de firma manuscrita, existiendo actualmente la posibilidad de que un documento sea firmado electrónicamente por más de una persona, avance práctico que sin duda contribuye a materializar uno de los principales objetivos de la norma, cual es la tramitación a distancia.

1.2.3.9 Notificación electrónica

La Ley N° 20.886 reconoció de modo transversal las notificaciones electrónicas, lo que si bien ya era practicado en los tribunales reformados, ahora se reconoce para todos los procedimientos y tribunales a los que les resulta aplicable la ley. Adicionalmente, se señala que el tribunal podrá aceptar este medio electrónico de notificación y utilizarlo aun cuando la ley disponga que la notificación deba realizarse por cédula, y será válido para todo el proceso.

A este respecto, cabe resaltar la amplitud de la fórmula utilizada en el tenor literal de la norma, al mencionar un medio electrónico no circunscrito a ni agotado en el correo electrónico, permitiendo la utilización de diversos medios para realizar una notificación eficaz conforme sean los usos tecnológicos de la época.

1.2.3.10 Fortalecimiento de la plataforma tecnológica

Como se ha sostenido, la implementación de la Ley N° 20.886 o Ley de Tramitación Electrónica es uno de los proyectos de modernización más desafiantes que haya abordado el Estado de Chile durante las últimas décadas. El trabajo promovido por el Poder Judicial, y encomendado a la Corporación Administrativa del Poder Judicial,

Debe existir una infraestructura tecnológica que por una parte soporte el conjunto de desarrollos informáticos, plataformas y sistemas de tramitación, y por otra, que garantice fluidez en todo el proceso material e inmaterial que conlleva el conocimiento y resolución de un conflicto de relevancia jurídica.

ha sido el impulsor de trascendentes mejoras al sistema de justicia, considerando tanto los procedimientos de tramitación interna como el vínculo del Poder Judicial con otras instituciones del Estado y con sus usuarios y usuarias.

Luego de la entrada en vigor de la ley, las Cortes de Apelaciones constataron que su implementación permitió optimizar los recursos humanos y tecnológicos disponibles, disminuyendo los tiempos de respuesta producto de una tramitación más expedita y segura, además de brindar mayor acceso y transparencia a la información relativa a la tramitación de causas.

Para consolidar la consecución de los resultados mencionados, además de dar cumplimiento a los mandatos legales enunciados, debe existir una infraestructura tecnológica que por una parte soporte el conjunto de desarrollos informáticos, plataformas y sistemas de tramitación, y por otra, que garantice fluidez en todo el proceso material e inmaterial que conlleva el conocimiento y resolución de un conflicto de relevancia jurídica; es decir, que permita concretar de modo eficaz, fiel y seguro, todo el proceso desde el ingreso de una solicitud por parte del usuario hasta la notificación de la resolución que la resuelve.¹⁵

El proceso de implementación de la Ley de Tramitación Electrónica, en términos operativos, significó una serie de mejoras y transformaciones a la plataforma tecnológica disponible, entre las cuales cabe destacar las siguientes:

- Adquisición y habilitación de nuevo *hardware* para las bases de datos.

15 Considerando una serie de pasos intermedios invisibles para el usuario, entre los cuales se puede encontrar que la plataforma permita adjuntar y recibir documentos en términos que no admitan posterior modificación; entrega de una constancia al usuario y al tribunal respecto de la hora en que se realizó una presentación; individualización de la persona que efectúa el envío al tribunal; que dicha solicitud se asocie y almacene en una carpeta electrónica y tribunal determinado; que el mismo documento se pueda visualizar para consulta pública, pero que pueda ser resuelto por el tribunal que corresponda conforme al ordenamiento jurídico; que se vincule la firma electrónica con el dispositivo correspondiente (*token*), integrándolo con los sistemas de tramitación en los flujos definidos y que de todo ello quede constancia en el estado diario electrónico y luego sea almacenado además en un sistema de respaldo.

- Adquisición, habilitación y puesta en marcha de dos servidores para bases de datos de alto rendimiento.
- Adquisición, habilitación y puesta en marcha de un servidor de aplicaciones para gestionar el flujo de información de las nuevas herramientas creadas por esta ley, como la aplicación móvil de receptores, que permite administrar el retiro de causas, la sincronización de la georreferencia y datos de imagen o video asociados.

Adicionalmente, se fortaleció la infraestructura de seguridad tecnológica del Poder Judicial, ajustando el diseño de la estructura computacional mediante la habilitación de *firewalls* y mecanismos de protección de distintos niveles para las puertas de entrada hacia los servidores de los sistemas de tramitación, promoviendo el uso de rutas únicas que permitieran focalizar los esfuerzos de seguridad.

Por otra parte, con el objeto de facilitar el manejo de la carpeta electrónica, se adquirieron e instalaron pantallas dobles para los magistrados de tribunales del país.

Sobre los mecanismos de almacenamiento, servidores y gestores de flujo de información, se realizaron ajustes a los sistemas de tramitación de causas para lograr su compatibilidad e integración con ellos, alcanzando un estándar superior en la prestación de servicios.

Se contrató al Departamento de Ciencias de la Computación de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile para la revisión del sistema SITCI, su infraestructura tecnológica, y para evaluar la Oficina Judicial Virtual, especialmente en relación a pruebas de estrés operacional destinadas a cuantificar la capacidad de servicio de la plataforma de tramitación en relación a las conexiones concurrentes por parte de los usuarios.

A contar del 18 de junio de 2018, la Corporación Administrativa habilitó una mesa de ayuda especializada en temas relativos a la Ley N° 20.886, especialmente orientada a las consultas del usuario externo y sin perjuicio de que prestar igualmente soporte al usuario interno. Dicha unidad se encuentra compuesta por abogados y técnicos jurídicos capacitados en el contenido de la ley, en el uso

de la Oficina Judicial Virtual y en la aplicación móvil de receptores, además de otorgar información sobre caídas de servicio, entre otras soluciones asociadas a la tramitación electrónica desde un punto de vista operativo. Los canales de servicio de la nueva mesa de ayuda consideran la atención telefónica y mediante formulario web, cuyos datos específicos se encuentran informados en el portal de la Oficina Judicial Virtual.

Cabe hacer presente que este servicio no reemplaza a la mesa de ayuda de los sistemas de tramitación interna de los tribunales, por lo que actualmente se cuenta con una mesa destinada a solucionar las problemáticas internas y otra con un foco eminentemente externo.

1.2.4 Fundamentos para innovar en la tramitación electrónica de justicia en Chile

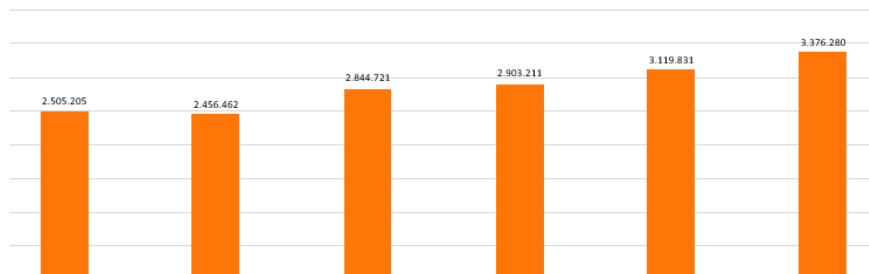
Para contextualizar los desafíos presentes y futuros de la tramitación electrónica, es necesario considerar qué factores motivan la necesidad de innovar, transformando digitalmente el ámbito de justicia. A continuación se describen los principales motores de innovación en el Poder Judicial chileno, los que pueden también extrapolarse a las instituciones del sistema de justicia en su conjunto.

1.2.4.1 Incremento sostenido del ingreso de causas

El Poder Judicial ha enfrentado un aumento sostenido del ingreso de causas durante los últimos años (35 % entre 2014 y 2019), lo que tiene un impacto directo en la carga de trabajo de los tribunales y, por consiguiente, en la necesidad de mayor dotación para hacer frente de manera óptima a la labor jurisdiccional.

Este antecedente es uno de los principales motores de adopción de tecnologías para abordar la carga de trabajo, toda vez que se busca apoyar a jueces y funcionarios en sus labores mediante la incorporación de herramientas que les permitan optimizar sus funciones, minimizando los requerimientos de dotación adicional.

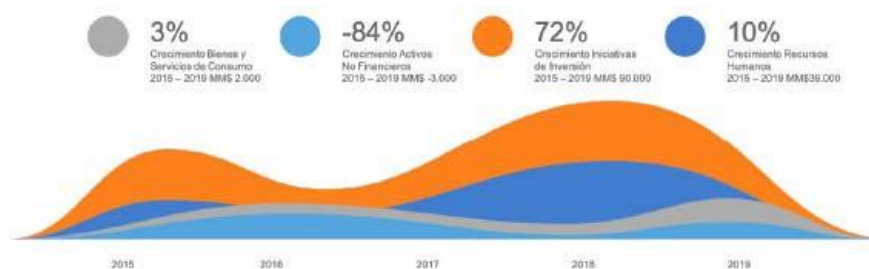
Ilustración 1: Proyección del ingreso de causas al Poder Judicial, entre 2014 y 2019



1.2.4.2 Aumento del presupuesto PJUD

Durante los últimos años, el presupuesto PJUD ha crecido de manera relevante, particularmente en los ítems de recursos humanos e iniciativas de inversión. Esta situación se ha dado principalmente debido al incremento de la carga de trabajo en tribunales del país y a la necesidad de modernizar la infraestructura institucional, pero es importante considerar que este crecimiento no puede ser sostenible en el tiempo.

Ilustración 2: Distribución de la ejecución presupuestaria por subtítulo, entre 2014 y 2019



1.2.4.3 Cobertura tecnológica en Chile

De acuerdo con el reporte Broadband Statistics, de la OCDE, los accesos de internet móvil en el país crecieron en 69,8 % desde 2015 a junio 2019. Por su parte, en términos de penetración, estos pasaron de registrar 55,7 conexiones móviles por cada 100 habitantes en junio de 2015, a 94,6 conexiones móviles por cada 100 habitantes a junio de 2019, fecha en la cual se superaron los 17 millones de suscripciones en Chile.

Este crecimiento sostenido en cobertura tecnológica y de acceso a internet, supone una oportunidad para abordar los nuevos desafíos del Poder Judicial en materia de acceso. La vigencia de la Ley de Tramitación Electrónica ha mostrado que el uso tecnológico es una forma de disminuir los costos ajenos a la propia actividad jurisdiccional.

1.2.4.4 Prospección y experiencia internacional

La experiencia de otros países en materia de modernización de la justicia da cuenta de nuevas oportunidades de innovación, adecuadas a un contexto donde las restricciones de presupuesto, la sustentabilidad y la innovación pública son los principales componentes de una nueva aproximación hacia el desarrollo de servicios que mejoren la calidad de vida de las personas.

Toda experiencia observable en el mundo, en cuanto a transformación digital de la justicia, puede ser útil para su reinterpretación y adecuación al contexto chileno, en la medida que su implementación permita crear valor público. Esto se revisa con mayor detalle en el capítulo tercero de este trabajo.

1.2.4.5 Mayor disponibilidad tecnológica

La actual disponibilidad de herramientas en el mercado ofrece una clara oportunidad para la apertura de la institución a las nuevas posibilidades tecnológicas. En este sentido, en línea con la orientación de eficiencia en costos, resulta necesario complementar el estándar tecnológico institucional para diversificar su uso, lo que trae consigo los siguientes beneficios:

- Flexibilidad para evaluar diferentes posibilidades, optimizando el uso de recursos técnicos disponibles.
- Ampliación de las posibilidades en torno al Principio de Actualización de los Sistemas Informáticos, de la Ley N° 20.886.
- Multiplicidad de medios de acceso, lo que favorece el vínculo de las personas con el Poder Judicial.
- Agilización del tiempo de prototipado, lo que reduce los riesgos, al probar soluciones viables mínimas y ajustarlas en procesos iterativos.
- Flexibilidad para explorar soluciones que aún no hayan sido relevadas ante los tomadores de decisiones.

- Administración de una cartera de prototipos que funcione en línea con las prioridades institucionales.

Cuando se plantea la idea de mayor disponibilidad tecnológica, se debe tener en consideración que tal disponibilidad no necesariamente exige recursos públicos. Hoy existe una serie de herramientas *open source* (“de código abierto”) que cumplen con todos los estándares de eficiencia y seguridad necesarios para una adecuada implementación de soluciones, incluso a nivel de prototipos. Así, instituciones públicas relevantes, como el propio Departamento de Defensa de los Estados Unidos, han adoptado la decisión de trabajar con tecnologías de código abierto.

Ejercicio 1: Oportunidades para la transformación digital de la justicia en Chile

A partir de los fundamentos para avanzar en la transformación digital de la justicia, proponga ideas de modernización que propendan a tomar ventaja de tales oportunidades. Considere este como un ejercicio de pensamiento divergente, es decir, un proceso de pensamiento que genera ideas creativas mediante la exploración de muchas posibles soluciones. El pensamiento divergente es aquel que permite relacionar ideas y procesos de forma creativa, para encontrar alternativas a la resolución de un problema. Esto, sin anteponer ninguna clase de limitación.

Oportunidad/Fundamento	Ideas de modernización
Incremento sostenido de causas	
Aumento del gasto PJUD	
Alta cobertura tecnológica en Chile	

Experiencia internacional

Disponibilidad de nuevas
tecnologías



Aspectos jurídicos y normativos de la Ley N° 20.886

En este capítulo se abordará la regulación normativa de la tramitación electrónica, tanto legal como reglamentaria, como también el estatuto jurídico de aspectos relacionados a la misma. Se dará un enfoque que destaque las aplicaciones prácticas de las distintas normas, con foco en cómo la variabilidad de su interpretación afecta la certeza de los usuarios del sistema judicial.

Al final de esta unidad, los alumnos conocerán las distintas interpretaciones normativas aplicables a su labor diaria, de manera que puedan discernir la mejor forma de realizar sus funciones dentro del marco de la Ley de Tramitación Electrónica.

2.1

Alcances prácticos de la Ley N° 20.886

La Ley de Tramitación Electrónica modifica la forma como se registran los procesos judiciales, pasando desde el expediente físico en papel a un expediente digital. Adicionalmente, modifica la forma como los abogados y usuarios en general se relacionan con los tribunales que forman parte del Poder Judicial, para el ingreso de peticiones o requerimientos.

Sin embargo las normas sustantivas y procesales no han tenido grandes modificaciones, por lo que la forma de hacer valer en juicio determinados derechos no ha cambiado. Esto se manifiesta de forma clara en materia civil, donde el procedimiento, a diferencia de las reformas, sigue siendo escrito. Esta situación ha producido, en la práctica, varios inconvenientes en la interpretación y aplicación de las normas de la Ley N° 20.886, así como las modificaciones de otros cuerpos normativos incluidas en ella.

Entre los principales aspectos que se analizarán durante este capítulo están:

- El ámbito de aplicación de la Ley N° 20.886 y cómo esta ha afectado a los tribunales que no forman parte del Poder Judicial. En este ámbito, también se analizarán las disposiciones transitorias de la ley y cómo la Corte Suprema reguló la aplicación de las normas en las distintas competencias.
- La materialización práctica de los distintos principios incluidos en la Ley de Tramitación Electrónica y el alcance que se les ha dado en su aplicación práctica.
- La obligatoriedad en el uso de los sistemas informáticos, el alcance de dicha obligación y como esta se materializa.
- El ingreso de escritos y demandas a través de la Oficina Judicial Virtual y las excepciones al ingreso electrónico, reglas establecidas por el artículo 4° de la ley y el Acta N° 85-2019 (ex Acta N° 37-2016).
- La presentación de documentos electrónicos, documentos físicos y la forma como deben acompañarse, así como el proyecto de ley que establece modificaciones en este ámbito.
- El patrocinio y poder electrónico, con los problemas que ha ocasionado la interpretación de estas normas, particularmente relacionadas con la comparecencia física en el tribunal; también, las modificaciones propuestas en el boletín N° 13.752.
- Las notificaciones y sus principales modificaciones introducidas por la ley, los inconvenientes existentes para su aplicación, fundamentalmente aquellos ocasionados a partir de la pandemia y la declaración de estado de catástrofe constitucional.
- El registro de actuaciones receptoriales, las exigencias establecidas por el legislador y su regulación por parte de la Corte Suprema, así como las principales dificultades producidas a partir de la georreferenciación.
- El teletrabajo, las normas aplicables y su funcionamiento, la realización de audiencias por videoconferencia y el debido proceso. ¿Hasta dónde se puede llegar?

2.1.1 Ámbito de aplicación de la Ley N° 20.886

Si bien es cierto que la Ley N° 20.886 define claramente el ámbito de su aplicación en el primero de sus artículos, existe una serie de aspectos relacionados que no fueron reglamentados suficientemente por el legislador, generando inconvenientes prácticos que fueron resueltos de forma paulatina por la aplicación concreta de las normas, o bien a través de reglamentaciones dictadas por la Corte Suprema.

El artículo 1° de la ley señala que se aplicará a todas las causas que conozcan los tribunales indicados en los incisos segundo y tercero del artículo 5° del Código Orgánico de Tribunales, con excepción de aquellas que conozcan los tribunales militares en tiempo de paz. Por su parte, los incisos segundo y tercero del artículo 5° del Código Orgánico de Tribunales señalan, respectivamente:

“Integran el Poder Judicial, como tribunales ordinarios de justicia, la Corte Suprema, las cortes de apelaciones, los presidentes y ministros de corte, los tribunales de juicio oral en lo penal, los juzgados de letras y los juzgados de garantía.

Forman parte del Poder Judicial, como tribunales especiales, los juzgados de familia, los juzgados de letras del trabajo, los juzgados de cobranza laboral y previsional y los tribunales militares en tiempo de paz, los cuales se regirán en su organización y atribuciones por las disposiciones orgánicas constitucionales contenidas en la ley N° 19.968, en el Código del Trabajo, y en el Código de Justicia Militar y sus leyes complementarias respectivamente, rigiendo para ellos las disposiciones de este Código sólo cuando los cuerpos legales citados se remitan en forma expresa a él”.

Como se ha señalado, el Poder Judicial tomó la decisión de registrar informáticamente los procesos judiciales en forma paulatina, desde la implementación de las reformas procesales. En las competencias reformadas, prácticamente no se utilizaron los expedientes físicos salvo en determinadas excepciones, tales como aquellas causas que por definición del legislador fueron traspasadas a los nuevos tribunales para que estos continuaran con su tramitación.

Sin embargo, tratándose de los tribunales que no integran el Poder Judicial, la vinculación con la tramitación electrónica está determinada solo por decisiones internas, que de todas maneras siguen vinculadas a la necesidad de mantener un expediente físico en forma paralela al registro informático. A estos tribunales, por quedar fuera del ámbito de aplicación de la Ley N° 20.886, les siguen siendo aplicables las normas del Código de Procedimiento Civil antiguo, específicamente aquellas que tienen que ver con las disposiciones comunes a todo procedimiento, de acuerdo a lo señalado en el artículo 3° transitorio de la citada ley.

Esta situación sin duda que tiene implicancias para el quehacer del Poder Judicial, ya que por la vía del conocimiento de los recursos procesales, las causas de los tribunales “externos” de todas maneras deben ser conocidas y falladas por las Cortes de Apelaciones y la Corte Suprema, o por tribunales de primera instancia.

La digitalización de estos antecedentes, en muchas ocasiones muy voluminosos, representa una carga de trabajo que los tribunales no pueden asumir sin la determinación de horas hombre para esa tarea. Frente a esta situación, es necesario hacer presente que la propia Ley de Tramitación Electrónica consagra la posibilidad de que ciertos aspectos sean regulados mediante auto acordado de la Corte Suprema.

Es así como el artículo 2°, que establece los principios a los que debe sujetarse la tramitación electrónica, tratándose específicamente del principio de publicidad señala que la Corte deberá regular la búsqueda de causas en el portal del Poder Judicial mediante un auto acordado. Por otro lado, el artículo 5° señala que debe regularse la forma en que se realizará el ingreso de causas al sistema de tramitación del Poder Judicial y la forma en que deberán registrarse los usuarios del mismo. Adicionalmente, la forma en que se debe registrar la georreferenciación de las actuaciones de los receptores judiciales y las exigencias técnicas que estos deberán cumplir. Finalmente, el artículo 12, donde se consagran las modificaciones al Código de Procedimiento Civil, establece cómo se debe conformar la carpeta electrónica, lo que deberá también realizarse en conformidad a lo que establezca la Corte Suprema mediante auto acordado.

Esta última, cumpliendo el mandato entregado por el legislador, dicta el Acta N° 37-2016, actual Acta N° 85-2019, donde se regulan entre otras materias lo relativo al ingreso de escritos y demandas, sancionando la creación de la Oficina Judicial Virtual, regulando la actividad de los receptores en el marco de la tramitación electrónica y la búsqueda de causas.

Con posterioridad, la Corte Suprema dicta el Acta N° 71-2016, donde se regulan otros elementos importantes en la gestión interna de los tribunales, que se relacionan con la tramitación electrónica. En el artículo 28 se hace referencia a que los tribunales no señalados en los incisos segundo y tercero del artículo 5° del Código Orgánico de Tribunales no tienen obligación alguna de tramitar electrónicamente, por lo que deberán poner a disposición del tribunal respectivo, además del expediente físico, la digitalización de las piezas a través de la Oficina Judicial Virtual, o cuando las circunstancias así lo requieran, a través de un soporte electrónico. El inciso segundo de esta disposición se pone en el supuesto de que el tribunal no cuente con los medios técnicos necesarios para cumplir con lo descrito, en cuyo caso se deberá remitir exclusivamente los antecedentes materiales de la causa, sin perjuicio de los acuerdos que se puedan adoptar para hacer más eficiente este proceso en cada jurisdicción.

A pesar de esta regulación, existieron en la práctica muchos inconvenientes operativos para la materialización de la remisión de antecedentes. Es necesario tener presente que, entre los tribunales externos a los que son aplicables estas disposiciones, se encuentran algunos que tienen competencia de carácter nacional como el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, el Tribunal de Propiedad Industrial, el Tribunal de Contratación Pública y otros cuya competencia está determinada por el territorio, como los tres tribunales ambientales con asiento en las comunas de Antofagasta, Santiago y Valdivia, los tribunales tributarios y aduaneros, y los juzgados de policía local.

El grado de tecnología que estos tribunales aplican en sus procesos internos es completamente disímil, sobre todo tratándose de los juzgados de policía local, que tienen dependencia respecto de cada municipalidad por lo que su inversión en desarrollos tecnológicos depende de la asignación de recursos que haga el municipio respec-

tivo. Por otra parte, está la problemática asociada a la necesidad de conformar un expediente físico en cumplimiento de las normas que aún los rigen.

Sobre este punto, hubo diferencias en relación a las soluciones implementadas en las diferentes jurisdicciones. En algunas, se exigió la digitalización de todas las piezas de cada expediente, pero lo voluminoso de los mismos impidió la realización de esta tarea a través de la Oficina Judicial Virtual, que tiene un límite en la capacidad y tamaño de los datos que se pueden subir a la plataforma. En otras jurisdicciones, se permitió la digitalización de ciertas piezas importantes como el recurso, la sentencia y los antecedentes probatorios que se tuvieron a la vista al momento de fallar.

Es por todo lo anterior que se adoptó una resolución por el pleno de la Corte Suprema, en el marco del AD 35-2019, según lo siguiente:

“Instruir a las Cortes de Apelaciones del país para que, desde el momento que reciban una causa proveniente de un tribunal especial no sujeto a las disposiciones de la Ley N° 20.886, procedan a darle la tramitación correspondiente de acuerdo a los términos de la señalada ley, atento a lo dispuesto en el artículo 1° del Acta 85- 2019, en relación con el artículo 2° transitorio de la ley citada.

Sin perjuicio de lo resuelto, se otorga a los tribunales especiales cuyas decisiones deban ser revisadas por tribunales ordinarios integrantes del Poder Judicial, un plazo de sesenta días para disponer las medidas necesarias para remitir los procesos en soporte electrónico, para el conocimiento y resolución de los correspondientes recursos.

Atendido lo acordado, las Cortes de Apelaciones omitirán requerir los soportes en papel de tales procesos para disponer el ingreso de los recursos a tramitación”.

En este contexto, bajo las directrices de la Comisión de Apoyo a la Tramitación Electrónica de la Corte Suprema, se dio cuenta de estos inconvenientes tanto al Poder Ejecutivo como al Poder Legislativo,

relevando la necesidad de modificar el artículo 1° de la Ley N° 20.886, de manera de hacer aplicable sus disposiciones también a los tribunales que no forman parte del Poder Judicial.

Por otro lado, se realizaron levantamientos para determinar el grado de avance tecnológico que tienen estos tribunales para lograr, con los que tengan la posibilidad de hacerlo, procesos de interconexión de sistema a sistema que faciliten la remisión y recepción de todos los antecedentes que recíprocamente deba comunicarse entre los tribunales.

En la actualidad, el Poder Judicial mantiene convenios de colaboración que permiten la remisión con los tribunales tributarios y aduaneros. Asimismo, ya se han firmado convenios con el Tribunal Ambiental de Antofagasta y con el de Valdivia. Finalmente, existe un convenio firmado con el Tribunal de Contratación Pública.

Tratándose de los juzgados de policía local, del levantamiento realizado se detectó que existe a nivel nacional un importante número de tribunales que disponen de sistemas de registro, los que sin embargo dificultan la interconexión con los sistemas de tramitación del Poder Judicial. En tanto no se firmen convenios de colaboración entre este y los tribunales externos, se mantiene vigente la instrucción contenida en el AD 35-2019 de la Corte Suprema, aludido anteriormente.

2.1.1.1 Aplicación de las normas de la Ley N° 20.886

En su artículo 2° transitorio, el cuerpo legal señala que sus disposiciones solo serán aplicables a las causas iniciadas con posterioridad a su entrada en vigencia, entendiéndose como iniciadas desde la fecha de presentación de la demanda o medida prejudicial, según sea el caso. Sobre este particular, el mismo artículo dispone que la Corte Suprema dictará un auto acordado que regule la materia.

Adicionalmente, el artículo 3° transitorio de la ley limita la aplicación de las modificaciones al Código de Procedimiento Civil y al Código Orgánico de Tribunales relativas a la formación del expediente electrónico, no siendo estas aplicables a los tribunales que no forman parte del Poder Judicial, como se señaló.

2.1.1.2 Reglamentación del Acta N° 71-2016, relativa a la aplicación de normas de la Ley N° 20.886

La ley hace aplicable sus disposiciones a las causas iniciadas con posterioridad a su vigencia, ¿pero qué ocurre con las normas relativas a firma electrónica, receptores, entre otras, en causas que ya se iniciaron? ¿No se aplicarán a causas ya iniciadas a pesar de que en todas las competencias el Poder Judicial ya contaba con sistemas de tramitación antes de la ley? ¿No serían exigibles, en causas ya iniciadas, estándares tecnológicos ya utilizados por los tribunales desde mucho antes?

Estas materias se encuentran reglamentadas en las disposiciones transitorias del Acta N° 71-2016. Para abordarlas, es necesario distinguir:

- a. **En materias reformadas:** en materia penal, de familia, laboral y de cobranza laboral y previsional, se aplicarán de forma obligatoria las normas contenidas en los artículos 5° y 6° de la ley, relativas al ingreso de escritos y demandas como también a la presentación de documentos, una vez transcurridos 90 días desde la entrada en vigencia en la jurisdicción respectiva.
- b. **En materia civil:** en los juzgados con competencia en materia civil, se podrá utilizar la Oficina Judicial Virtual para el ingreso de escritos y documentos en causas iniciadas con anterioridad a la vigencia de la ley, siendo aplicable el principio de equivalencia funcional. Esto significa que los escritos y documentos ingresados por esta vía tienen el mismo valor que los documentos materiales en causas iniciadas con anterioridad a la vigencia de la ley. Además, la norma señala que tratándose de juicios ejecutivos o gestiones preparatorias, los que de acuerdo con el Acta N° 54-2014 se tramitan exclusivamente por sistema informático, no deberá conformarse el expediente físico ni siquiera al deducirse oposición por parte del ejecutado, al interponerse una tercería o deducirse algún recurso en contra de las resoluciones o la sentencia.
- c. **Receptores judiciales:** a su respecto se hacen aplicables las normas contenidas en el artículo 9° de la ley, aun en causas ya iniciadas, transcurridos 90 días desde la entrada en vigencia de la ley en la jurisdicción respectiva.

- d. Firma electrónica:** a partir de la entrada en vigencia de la ley, las resoluciones y actuaciones que sean suscritas por juez, secretario, administrador, receptores, jefe de unidad, relator y consejero técnico, deberán realizarse a través de los dispositivos para firma electrónica avanzada dispuestos por el Poder Judicial, en todas las causas de que conozcan, sea que se hayan iniciado o no con anterioridad a la ley.

Como puede apreciarse, a través de las disposiciones transitorias establecidas en el Acta N° 71-2016, la Corte Suprema fijó criterios de aplicación de la Ley de Tramitación Electrónica, incluso para causas iniciadas con anterioridad, reconociendo así la necesidad de utilizar las herramientas dispuestas para ello, al contar el Poder Judicial con sistemas de tramitación con anterioridad a su entrada en vigencia.

La convivencia de dos medios para el registro de los procesos judiciales, uno exclusivamente electrónico y otro en el que primaba el expediente físico, trajo inconvenientes prácticos sobre todo en materia civil, producto de que los tribunales ya contaban con un sistema de tramitación. En ocasiones, en causas “antiguas” el sistema mantenía una información que no coincidía con la registrada en el expediente. Ante ello y frente a peticiones o recursos presentados por las partes, los tribunales se pronunciaron respecto a estas diferencias aplicando las normas contempladas por la ley y en las actas señaladas anteriormente.

A continuación se analizarán dos sentencias dictadas por la Corte Suprema en que se aplican las normas señaladas precedentemente.

Caso 1: Pronunciamiento de la Corte Suprema sobre la vigencia de la Ley N° 20.886

Sentencia C. S. fallo de la Tercer Sala de fecha 9 de agosto de 2018, N° 8.919-2018, sobre recurso de queja. El recurso de queja incide en causa rol N° 3.824-2018 de ingreso ante la Corte de Apelaciones de Santiago por las faltas o abuso supuestamente cometidas en el pronunciamiento de la reso-

lución de 15 de mayo de 2018, mediante la cual se rechazó el recurso de reposición interpuesto en contra de la resolución que declaró desierto el recurso de apelación.

En la causa se dedujo demanda de nulidad de derecho público pretendiendo la declaración de ineficacia de Resolución Exenta dictada por la Seremi Metropolitana de Vivienda y Urbanismo. Tal acción fue rechazada en todas sus partes mediante sentencia dictada por el 20° Juzgado Civil de Santiago, el 23 de enero de 2018, siendo objeto de impugnación por vía de apelación interpuesta por la demandante. Ingresados los antecedentes a la Corte de Apelaciones de Santiago el 2 de abril de 2018, el día 13 del mismo mes se certificó que la recurrente no compareció dentro del plazo legal, el que se encontraba vencido. Luego, por resolución de 24 de abril se declaró la deserción del recurso de apelación, solicitándose la reposición de la decisión, petición que fue desechada a través de la resolución en que se denuncia haberse cometido la falta o abuso grave.

El recurso de queja se sustenta “en la transgresión de lo dispuesto en la Ley N° 20.886, en cuanto ella derogó la carga de comparecer en segunda instancia que se encontraba estatuida en el artículo 200 del Código de Procedimiento Civil, además de vulnerarse el principio *pro actione* y el derecho al recurso, ambas comprendidas dentro de la garantía general al debido proceso”.

La Corte Suprema declaró inadmisibile el recurso de queja, pues la resolución recurrida no se ajusta a las características descritas en el artículo 545 del Código Orgánico de Tribunales, toda vez que no pone término al juicio o hace imposible su continuación.

Sin embargo, de oficio dejó sin efecto la resolución de deserción y aquella que rechazó la reposición, ordenando a la Corte de Apelaciones de Santiago proceder a dictar la resolución que corresponda en relación con la apelación deducida por el recurrente, “teniendo en consideración que, en el caso de

la Ley N° 20.886, su artículo primero transitorio estableció una fecha concreta para su entrada en vigencia, a contar de la fecha de su publicación. En concreto, para las causas que se tramitan ante los tribunales que ejerzan jurisdicción en los territorios jurisdiccionales de la Corte de Apelaciones de Santiago, el plazo era de 1 año desde la publicación, realizada el 18 de diciembre de 2015. Así, a la fecha del pronunciamiento de la resolución que declara desierta la apelación de la reclamante, se encontraba vigente la Ley de Tramitación Electrónica, que eliminó la carga procesal de hacerse parte en segunda instancia dentro del plazo de cinco días desde el ingreso de los autos a la Secretaría, razón por la que no resultaba procedente que el tribunal de alzada capitalino exigiera su cumplimiento y aplicara la sanción prevista en el antiguo texto del artículo 200 del Código de Procedimiento Civil, no cambiando tal conclusión lo dispuesto en el artículo 2° transitorio de la ley referida, ya que el sentido y alcance de esta disposición transitoria es limitado, toda vez que únicamente se refiere al respaldo material constituido por el expediente físico que ahora pasó a ser electrónico, constituyendo una norma excepcionalísima que debe ser interpretada en forma restrictiva y en armonía con la naturaleza de la ley procesal y con la expresa disposición de vigencia consagrada en el artículo primero transitorio antes referido”.

Como se puede apreciar, la Corte Suprema deja sin efecto la resolución que declaraba desierto el recurso dictado por la Corte de Apelaciones de Santiago, haciendo expresa alusión a la fecha de inicio de la causa en la segunda instancia, por lo que a esa fecha no se encontraba vigente la obligación de hacerse parte establecida en el antiguo artículo 200 del CPC.

Caso 2: Pronunciamiento de la Corte Suprema sobre la vigencia de la Ley N° 20.886

En el siguiente caso, se analiza también la pertinencia de la aplicación de las normas de tramitación electrónica en causas ya iniciadas, particularmente en relación a lo señalado en el artículo 12 numeral 8 de la Ley N° 20.886, que descarta la obligación de consignar dinero para compulsas o fotocopias suprimiéndose la sanción procesal de deserción del recurso de apelación.

El tribunal de alzada desestimó la reposición en contra de su resolución en la que se declara desierto el recurso de apelación, estimando que la modificación indicada en el numeral 8 del artículo 12 de la ley no es aplicable, por haberse iniciado la causa con anterioridad a la vigencia de la ley.

La Corte Suprema, conociendo del recurso de casación en el fondo deducido en contra de la resolución de alzada, lo rechaza indicando que “atendido el mérito de los antecedentes se observa que los sentenciadores han efectuado una correcta aplicación de la normativa atinente al caso que se trata. En efecto, si bien mediante el numeral 8) del artículo 12 de la Ley N° 20.886 se sustituyó el artículo 197 del Código de Procedimiento Civil, prescindiendo de la obligación de consignar dinero para fotocopias o compulsas y suprimiendo la sanción impuesta para el caso de incumplimiento de tal carga procesal y, además, en su ordinal 39 se modificó el artículo 776 del Código de Procedimiento Civil eliminando la mención al inciso segundo del artículo 197, tales enmiendas, por expresa disposición legal, solo resultan aplicables a las causas iniciadas con posterioridad a la entrada en vigencia de la citada ley, debiendo considerarse como fecha de inicio, de acuerdo a lo que prescribe en su artículo segundo transitorio, la de presentación de la demanda o medida prejudicial, según corresponda.

“Dicho lo anterior, cabe concluir que razonan acertadamente los juzgadores al declarar desistido el recurso de casación en el fondo interpuesto contra el fallo de segundo grado, pues

tal como consta del expediente, la causa en que incide el presente arbitrio se inició en el mes de julio del año 2015, con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N° 20.886 para la tramitación ante los tribunales de la jurisdicción de la Corte de Apelaciones de Santiago, por lo que conforme a lo dispuesto en el referido artículo segundo transitorio el recurrente debió cumplir con la carga económica de consignar dinero suficiente para compulsar o fotocopiar el expediente o las piezas pertinentes, tal como fuera ordenado a fojas 126 de los autos”.

A diferencia del caso 1 presentado, la resolución de la Corte estimó correcta la interpretación de los tribunales de primera y segunda instancia, atendiendo a la fecha de inicio de la causa que fue anterior a la vigencia de la ley.

2.1.2 Materialización de los principios de la Ley de Tramitación Electrónica

Como se ha señalado precedentemente, el artículo 2° de la Ley N° 20.886 establece que la tramitación de causas fijada por esta ley se rige por los principios de equivalencia funcional del soporte electrónico, de fidelidad, publicidad, buena fe, actualización de los sistemas informáticos y de cooperación.

De acuerdo con la definición realizada por el legislador, los actos jurisdiccionales y demás actos procesales suscritos por medio de firma electrónica serán válidos y producirán los mismos efectos que si se hubieren llevado a cabo en soporte papel. Este principio es análogo al establecido en la Ley N° 19.799, donde se le asigna al documento electrónico mismo valor que el documento material. Este principio ya era reconocido al interior del Poder Judicial a partir del Acta N° 91-2007, que instituyó la obligación para todos los jueces y funcionarios de utilizar los sistemas de tramitación contenidos en las diferentes reformas judiciales. También fue reconocido en el Acta N° 54-2014 para los tribunales con competencia en materia civil, siempre teniendo presente que, en este caso, por definición legal el registro de la información tenía que mantenerse en un expediente físico.

La ley dispone asimismo que los instrumentos que sean suscritos mediante firma electrónica avanzada harán plena prueba de acuerdo con las reglas generales, salvo en relación con su fecha. Para que la firma electrónica avanzada dé fe respecto a la fecha, deberá constar a través de un sistema de fechado electrónico otorgado por un prestador de servicios acreditado.

2.1.2.1 Documento y firma electrónica

Nuestro legislador construyó un concepto bastante amplio de documento electrónico, considerando su carácter funcional y apartándose de una estructura determinada, aplicando el principio de neutralidad tecnológica. Señala, en el artículo 2° letra d de la Ley N° 19.799, que se trata de “toda representación de un hecho, imagen o idea que sea creada, enviada, comunicada o recibida por medios electrónicos y almacenada de un modo idóneo para permitir su uso posterior”.

Por su parte la firma electrónica es “cualquier sonido, símbolo o proceso electrónico, que permite al receptor de un documento electrónico identificar al menos formalmente a su autor”. En cambio, la firma electrónica avanzada es “aquella certificada por un prestador acreditado, que ha sido creada usando medios que el titular mantiene bajo su exclusivo control, de manera que se vincule únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, permitiendo la detección posterior de cualquier modificación, verificando la identidad del titular e impidiendo que desconozca la integridad del documento y su autoría”.¹⁶

La ley dispone asimismo que los instrumentos que sean suscritos mediante firma electrónica avanzada harán plena prueba de acuerdo con las reglas generales, salvo en relación con su fecha. Para que la firma electrónica avanzada dé fe respecto a la fecha, deberá constar a través de un sistema de fechado electrónico otorgado por un prestador de servicios acreditado.

En particular, hará plena prueba, en relación con dicho suscriptor, sobre el hecho de haberse otorgado el documento, que las declaraciones fueron efectuadas por su autor (mas no respecto de la veracidad de tales declaraciones) y de su fecha, en cuanto se haya cumplido con el antedicho sistema de fechado.

En nuestro país existe un número limitado de prestadores acreditados de firma electrónica avanzada, los que pueden ser encontrados en la página web de la entidad acreditadora dependiente del Ministerio

16 Artículo 2° de la Ley N° 19.799.

La Ley N° 20.886 establece solamente la obligación de utilizar la firma electrónica avanzada a todos los jueces, funcionarios y auxiliares de la administración de justicia, no así respecto de abogados y usuarios del sistema judicial.

de Economía, Fomento y Turismo. Sin perjuicio de ello, el artículo 9° de la ley establece que “la certificación de las firmas electrónicas avanzadas de las autoridades o funcionarios de los órganos del Estado se realizará por los respectivos ministros de fe. Si este no se encontrare establecido en la ley, el reglamento a que se refiere el artículo 10 indicará la forma en que se designará un funcionario para estos efectos”.

En la actualidad, el Poder Judicial tiene como prestador del servicio de certificación a la agencia acreditadora eSign.

De acuerdo con el artículo 4° de la Ley N° 19.799, los documentos electrónicos que tengan el carácter de público deberán suscribirse mediante firma electrónica avanzada. En fase de implementación, se ha comenzado progresivamente a utilizar el servicio de firma electrónica otorgado por la Segpres, para lo cual se ha firmado un convenio con dicha repartición.

La Ley N° 20.886 establece solamente la obligación de utilizar la firma electrónica avanzada a todos los jueces, funcionarios y auxiliares de la administración de justicia, no así respecto de abogados y usuarios del sistema judicial. Respecto de ellos, como veremos más adelante, se establecieron ciertas exigencias que permiten que su interacción con los servicios del Poder Judicial se ajusten a los requisitos definidos por la Ley N° 19.799.

La materialización práctica de las normas está consagrada en varias regulaciones realizadas por la Corte Suprema. Es así como el artículo 8° del Acta N° 85-2019 establece la forma como se visualizará la firma electrónica de jueces y funcionarios que deben utilizarla. A este respecto, la norma establece que: “Con arreglo al artículo 169 del Código de Procedimiento Civil, la firma electrónica avanzada de resoluciones y actuaciones judiciales se visualizará a través de una imagen que constate la existencia de dicha firma e individualice a la persona que la estampa, omitiéndose cualquier imagen representativa de una firma manuscrita”.

La importancia de esta norma radica fundamentalmente en la desformalización de los trámites judiciales. En efecto, antes de las modificaciones introducidas por la tramitación electrónica, cada resolución judicial además de ser firmada por el juez de la causa debía ser autorizada por el ministro de fe del tribunal. A partir de las modificaciones al Código de Procedimiento Civil y la introducción de la firma digital avanzada, esto ya no es necesario, lo que implica un ahorro importante de tiempo tanto para los jueces como para los ministros de fe.

En la práctica, y a nivel de los sistemas informáticos, fue necesario incorporar nuevos desarrollos para reconocer aquellos trámites que requerían ser firmados en causas anteriores a la vigencia de la ley, donde se seguía requiriendo de la certificación realizada por el ministro de fe.

Otra regulación importante determinada por la Corte Suprema, en el Acta N° 85-2016, es la que se refiere a la forma para obtener copias autorizadas de las actuaciones judiciales. Sobre el particular, la Corte Suprema señala que ellas podrán obtenerse directamente desde la Oficina Judicial Virtual, tendrán la firma electrónica correspondiente y el sello de autenticidad, que consiste en un código único que puede ser verificado en la página web del Poder Judicial.¹⁷

Lo anterior ha facilitado mucho la utilización de documentos oficiales emitidos por un tribunal en otras instituciones, puesto que la persona que lo requiera solo debe extraer el documento necesario desde la Oficina Judicial Virtual o desde la consulta general de causas, sin necesidad de concurrir al tribunal ni que el secretario u otro ministro de fe deba autorizar la copia de esa resolución. Adicionalmente, los funcionarios de otras instituciones que requieran validar efectivamente ese documento solo deben ingresar a la dirección web de consulta, donde podrán digitar el código numérico que se

17 Artículo 9º de la Ley N° 20.886.

En esta disposición, si bien es cierto no se define la carpeta electrónica, se señalan sus principales características indicando que se forma con todos los escritos, documentos, resoluciones, actas de audiencia, y actuaciones de toda especie que se presenten o verifiquen en el juicio, prohibiéndose la posibilidad de que alguna pieza pueda ser eliminada de la carpeta electrónica sin la autorización del tribunal que conoce de la causa.

encuentra exactamente bajo el código QR de la firma, abriéndose en ese momento el trámite consultado, con lo que el funcionario podrá compararlo con el documento que presenta la persona interesada.

2.1.2.2 Carpeta electrónica

El principal aspecto determinado por la Ley N° 20.886 es la creación de la carpeta electrónica, que reemplaza al expediente de papel en materia civil. Hasta ese momento, para el registro y conservación de los actos procesales, en reemplazo de la aguja y el papel, se dispone la utilización de “cualquier medio que garantice la fidelidad, preservación y reproducción de su contenido”.¹⁸ Por exigencia legal, la citada carpeta electrónica debe encontrarse disponible al público en el portal de internet del Poder Judicial.¹⁹ En esta disposición, además, si bien es cierto no se define la carpeta electrónica, se señalan sus principales características indicando que se forma con todos los escritos, documentos, resoluciones, actas de audiencia y actuaciones de toda especie que se presenten o verifiquen en el juicio, prohibiéndose la posibilidad de que alguna pieza pueda ser eliminada de la carpeta electrónica sin la autorización del tribunal que conoce de la causa.

Sobre estas normas, nos gustaría referirnos a dos aspectos. El primero tiene que ver con la posibilidad de modificación de una resolución, y el segundo a las actas de audiencia, que son definidas como parte de la carpeta electrónica.

En relación con la **modificación de una resolución**, es necesario distinguir aquellas que se encuentran en proceso de elaboración, de aquellas que ya han sido firmadas. Respecto a las primeras, por encontrarse aún en una etapa de elaboración que fluye entre el funcionario que prepara su propuesta y el juez que debe revisarla, modificarla y posteriormente firmarla, no existen inconvenientes para realizar las modificaciones que sean necesarias, y los sistemas informáticos cuentan con bandejas de trabajo y funcionalidades que así lo permiten.

18 Principio de fidelidad, artículo 2º letra b Ley N° 20.886.

19 Artículo 29 del Código de Procedimiento Civil.

Sin embargo, la situación cambia a partir de la firma de la resolución por parte del juez, con su dispositivo habilitado para ello. En este escenario, a su vez es necesario distinguir si la resolución ha sido notificada por el estado diario o por otra forma de notificación, en cuyo caso no se podrán realizar modificaciones y la única alternativa será la elaboración de una nueva resolución que deje sin efecto la anterior. En el caso de que la resolución no haya sido notificada, el tribunal aún puede realizar modificaciones y para ello puede utilizar las herramientas que tiene el sistema de tramitación, limitadas por los aspectos antes mencionados.

En relación con las **actas de audiencia**, si bien forman parte integrante de la carpeta electrónica según la definición del artículo 29 del CPC, la Corte Suprema ha definido que ellas son actuaciones meramente administrativas que no requieren de la firma del juez, puesto que solo constituyen un resumen del contenido de la audiencia, la que se encuentra íntegramente registrada en el audio respectivo.²⁰

¿Qué sucede con las resoluciones y las sentencias dictadas en audiencia? La misma acta referida anteriormente ha señalado que, tratándose de las sentencias dictadas en audiencia, deberán constar íntegramente en el registro de audio debidamente rotulado. En las competencias de familia y laboral, si se interpone algún recurso en contra de esas sentencias, se deberá incorporar al sistema la transcripción íntegra de las mismas determinando un plazo para ello y asignando al juez o jueza la responsabilidad de esta actividad.²¹

A continuación, se presenta un caso fallado por la Corte Suprema en el que se manifiesta la aplicación del principio de equivalencia funcional y el de carpeta electrónica definido en la ley.

20 Artículo 62 del Acta N° 71-2016

21 Artículo 62 inciso cuarto del Acta N° 71-2016

Caso 3: Pronunciamiento de la Corte Suprema sobre el principio de equivalencia funcional y buena fe

La Corte Suprema, fallando un recurso de casación en la forma y en el fondo en contra de sentencia de la Corte de Apelaciones que confirmó la resolución de primer grado, que declaraba abandonado el procedimiento, invalida el fallo impugnado y dicta sentencia de reemplazo.²²

En el caso, una resolución de la causa no fue incorporada al expediente electrónico. La causa fue iniciada con anterioridad a la entrada en vigencia de la Ley N° 20.886, por lo que se tramitaba conforme a normas existentes antes de su dictación. Por lo anterior, existía un expediente impreso en papel y paralelamente, en el sistema informático de tramitación, el registro del mismo.

En los considerandos más relevantes, la Corte Suprema señala que “el proceso de autos ha debido tramitarse al tenor de las reglas de procedimiento existentes con anterioridad a la dictación de la Ley N° 20.886, puesto que se trata de una causa iniciada incluso antes de la publicación de esta norma en el Diario Oficial. Empero, es lo cierto que, conforme a lo previsto en el artículo 1° del Acta N° 54 del año 2014 de esta Corte, todas las actuaciones de la presente causa han debido ser registradas, en forma paralela a su tramitación en papel, en el «sistema informático de tramitación, hasta el punto de que el señalado archivo constituya un registro exacto de su tramitación, desde el inicio hasta su término”.

Y más adelante, la Corte señala que “el examen de los antecedentes demuestra que el tribunal llevó a cabo la indicada labor, pues de manera paralela a la confección del tradicional expediente impreso en papel de la causa, mantuvo un cua-

dero electrónico, en el que se debieron reflejar todas las resoluciones, actuaciones y presentaciones que se verificaran en los autos”.

En otro considerando, se hace expresa referencia a la existencia de dos formatos diferentes respecto de un mismo proceso y lo que deben esperar los litigantes frente a esta dicotomía, señalando “cualquiera de los litigantes, enfrentado a la existencia de dos formatos diversos para un mismo proceso, uno impreso en papel y otro en soporte electrónico, había de confiar en igual medida en la exactitud y veracidad de ambos, pues no aparece motivo, a primera vista, para cuestionar su legitimidad como tampoco su corrección, máxime si ambos dimanaban de la misma autoridad judicial.

Al estar el usuario del sistema judicial enfrentado a dos versiones de un mismo juicio, y ambas emanadas de la autoridad judicial, es razonable suponer que confiará en uno y otro de la misma manera y en la misma medida, pues no resulta atendible exigirle que los coteje para establecer si son precisos, veraces, exactos y, además, congruentes. El mero sentido común y la lógica indican que, en ese evento, el justiciable empleará aquel soporte que le resulte más asequible y de fácil acceso, otorgando el mismo valor y confiabilidad a uno y a otro”.

La Corte Suprema califica la imposibilidad de exigir al demandante la comparación entre ambos registros aplicando el principio de buena fe establecido en la ley, al señalar que, en consecuencia, “es posible concluir que en la especie la parte demandante ha confiado legítimamente en el contenido del expediente electrónico de los presentes autos, pues, enfrentada a un cierto modo de hacer las cosas, que deriva de una normativa de general aplicación emanada de esta Corte, ha adquirido, razonablemente, la certeza de que las actuaciones allí incluidas deben reflejar, con exactitud y veracidad, los actos llevados a cabo por el tribunal. En efecto, el modo en que procedió la demandante es el mismo que, en un supuesto semejante, cualquier persona realizaría, por lo que no resulta

El legislador reconoce que dentro de los sistemas existen no solamente eventos procesales, sino que también existen efectos que son determinados por la correcta utilización de nomenclaturas y otras funcionalidades que permiten aprovechar todas las potencialidades de un sistema de tramitación, y que lo diferencian de un sistema de registro.

posible, lógico ni razonable requerirle, como lo hacen los jueces del mérito, que en la tramitación del proceso recurra simultáneamente a todas las vías existentes para acceder a su contenido, ejerciendo, a la vez, una pesquisa intensa y crítica del contenido de las dos, pues eso supondría someterla a un imperativo de actuación incluso más intenso que el empleado por el propio tribunal, quien no fue capaz siquiera de reflejar en el expediente electrónico las actuaciones expedidas por él”.

Como puede apreciarse, la Corte, al interpretar las normas de la ley y la regulación determinada a través de sus actas, independiente de la fecha de inicio de la causa, ha definido como imperativo el registro electrónico y ha excluido de responsabilidad al litigante por el hecho de no haberse consignado una resolución en el expediente electrónico, que sí estaba incluida en el expediente físico.

2.1.3 Uso obligatorio de los sistemas informáticos

Si bien la obligatoriedad en el uso de los sistemas informáticos no está consagrada entre los principios definidos por el artículo 2° de la Ley N° 20.886, debe entenderse como uno más. Ya se ha señalado que esta obligación formaba parte del articulado del Acta N° 91-2007 dictada por la Corte Suprema “para los tribunales que tramitan digitalmente”, como también en forma posterior por el Acta N° 54-2014. Ello implica que jueces, funcionarios y auxiliares de la administración de justicia están obligados a utilizar y a registrar en el sistema de tramitación todas y cada una de las actuaciones que se verifiquen durante un juicio.

Sin embargo, esta obligación no solamente debe tenerse por cumplida cuando ocurra lo anterior, ya que el legislador reconoce que dentro de los sistemas existen no solamente eventos procesales, sino que también existen efectos que son determinados por la correcta utilización de nomenclaturas y otras funcionalidades que permiten aprovechar todas las potencialidades de un sistema de tramitación, y que lo diferencian de un sistema de registro.

El mal registro en los sistemas es una problemática tan antigua como los sistemas mismos, y genera inconvenientes importantes no solamente a nivel de una unidad judicial.

El mal registro en los sistemas es una problemática tan antigua como los sistemas mismos, y genera inconvenientes importantes no solamente a nivel de una unidad judicial. En primer lugar, los sistemas informáticos disponen de importante información que permite a los administradores y jueces tomar decisiones para mejorar y hacer más eficientes sus procesos internos. Y a nivel institucional, los sistemas también son muy útiles para la toma de decisiones de gobernanza del Poder Judicial. Así, el mal registro de antecedentes es globalmente perjudicial y es necesario evitarlo.

Es por ello que se requiere de permanentes capacitaciones para funcionarios y jueces, las que deben incluir nuevas funcionalidades y desarrollos disponibles, con una orientación necesariamente práctica –creemos– y específica a las distintas áreas de desempeño de cada usuario.

Un claro ejemplo del mal uso de las nomenclaturas se puede observar en el uso indiscriminado de algunas de ellas, que por comodidad o por tenerlas más a la mano, sirven de válvula de escape al momento de confeccionar una resolución o actuación. El uso incorrecto de una nomenclatura puede provocar que la causa a nivel de sistema no tenga el avance que requiere en sus diferentes etapas, lo que genera un efecto en cadena ya que de ahí en adelante no se encontrarán disponibles las nomenclaturas por etapa existentes en el sistema.

A continuación, se presenta un gráfico que muestra el uso de nomenclaturas en el sistema SITFA y permite apreciar lo descrito anteriormente:

Ilustración 3: Distribución del uso de nomenclaturas en resoluciones de juzgados de familia



Como es posible apreciar en la figura precedente, un tercio de las resoluciones corresponden a “tégase presente”, mientras que casi un sexto de la muestra corresponde a “como se pide”, lo que implica que cerca de la mitad de las resoluciones se firmaron con nomenclaturas de alcance general.

2.1.4 Excepciones al ingreso de presentaciones en la Oficina Judicial Virtual

La Ley N° 20.886 determina, por primera vez, una interacción electrónica obligatoria entre el Poder Judicial y sus usuarios. Todo el desarrollo tecnológico y la tramitación digital implementada por la institución con anterioridad a ella estaba orientado a tribunales y usuarios internos, salvo excepciones como la interconexión con otras instituciones como el Ministerio Público y el Registro Civil, entre otros.

A partir de lo señalado, el Poder Judicial reglamenta la forma en que sus usuarios deberán ingresar a su sistema de tramitación y cómo deberán proceder para el ingreso de demandas, escritos y documentos.

En primer lugar, el artículo 3° del Acta N° 85-2019 define que el “canal que los usuarios deberán utilizar es la Oficina Judicial Virtual que está compuesta por un conjunto de servicios entregado en el portal de internet del Poder Judicial al que tendrán acceso las personas que previamente se identifiquen”. Entre los principales servicios que se entregan se encuentran el estado diario, correspondiente a las causas en que se es parte, causas en donde se puede fácilmente identificar aquellas en las que se figura como participante, audiencias programadas, entre otros. Si el usuario ha incorporado su correo electrónico al interior de la Oficina Judicial Virtual (en adelante OJV), se le avisará por ese medio cada vez que haya un movimiento en el estado diario correspondiente a alguna de las causas en que es parte.

Adicionalmente, se ha definido que los usuarios deberán utilizar la Clave Única del Estado para ingresar a la OJV.²³ De esta forma se ha garantizado que todos ellos dispongan al menos de firma elec-

trónica simple, cumpliendo así con los requisitos definidos por la Ley N° 19.799, esto es, que se identifique plenamente a la persona que utiliza esa cuenta. Lo anterior es producto de que el usuario de clave única está determinado por la cédula de identidad y una clave que es entregada presencialmente en el Registro Civil mostrando dicha cédula. A partir de la pandemia, se han implementado otros mecanismos remotos para la obtención de la contraseña, los que exigen digitar en un formulario el número de serie o de documento de la cédula de identidad.

Además se ha dispuesto de una segunda clave para acceder a la OJV. Para ello es necesario, en primer lugar, crearla ingresando a través de la Clave Única del Estado. Una vez configurada, en caso de que el sistema de clave única –que no es dependiente del Poder Judicial– se encuentre fuera de línea, se podrá de todas maneras ingresar a la OJV en forma independiente.

De acuerdo a lo definido en la ley, todos los escritos y demandas deben ser ingresados a través del sistema de tramitación del Poder Judicial. Sin embargo existen dos excepciones a esta obligación²⁴:

- **Cuando las circunstancias así lo requieran.** Por ejemplo, si no es posible acceder al sistema de tramitación a través de la OJV, y sea por caídas de sistema o problemas de conectividad. Para este caso en particular, la Corporación Administrativa del Poder Judicial publica oportunamente un certificado de tal circunstancia en el portal institucional, donde se señala la fecha y duración del evento, pudiendo los usuarios descargar el certificado correspondiente y acreditar el hecho ante el tribunal respectivo. Es necesario tener a la vista que estas presentaciones serán resueltas por el tribunal que conozca del asunto, y no son vinculantes por el solo hecho de presentarse la solicitud acompañada del certificado. Uno ejemplo de esta situación puede encontrarse en un juicio ordinario iniciado bajo la vigencia de la tramitación electrónica, donde el demandante presentó su réplica un día después del vencimiento del plazo legal y en el mismo escrito alegó un entorpecimiento, fundado en que

24 Artículo 5° inciso segundo de la Ley N° 20.886.

la OJV dejó de funcionar el día anterior. El tribunal decretó no ha lugar por extemporáneo, basado en que no se configuró alguna de las excepciones contenidas en la nueva legislación.²⁵

- **Carencia de medios.** En casos excepcionales, previa autorización del tribunal y para una causa determinada, una persona podrá realizar un ingreso materialmente en soporte papel si carece de los medios tecnológicos necesarios. Únicamente en aquellos casos en que se admite la comparecencia personal de las partes se autorizará tramitar por esta vía, manteniéndose vigente esa autorización durante la tramitación de la causa y ante todos los tribunales que conozcan de ella.²⁶ Es importante considerar que la carencia de medios no obedece únicamente a la disponibilidad de los medios tecnológicos necesarios, sino también a la capacidad del usuario de utilizarlos de manera adecuada, en lo que se suele denominar alfabetización digital. A este respecto, cabe hacer presente que en general los tribunales han entendido que un abogado no está afecto a esta causal para pedir tramitar materialmente una causa determinada.

El ingreso de escritos y demandas permite realizar presentaciones directamente al tribunal específico en que se está tramitando la causa. Una vez terminado el proceso de ingreso, se emite un certificado que es posible visualizar junto con el escrito en la historia de la causa respectiva. Por otra parte, en los sistemas de tramitación del tribunal el escrito quedará disponible en una bandeja que permitirá distribuirlo al funcionario encargado de elaborar la propuesta de resolución. En el caso de que el tribunal tenga determinado un método automático de distribución del escrito, este pasará directamente desde la OJV a la bandeja del funcionario correspondiente.

Con el ingreso de una demanda se producen efectos análogos para la elaboración de la resolución. Sin embargo, como se trata de una causa nueva se debe seleccionar el tribunal donde se ingresará la demanda, salvo en aquellos casos en que exista más de uno en la

25 Rol N° 27498-2017, 5° Juzgado Civil de Santiago.

26 Artículo 4° inciso segundo del Acta N° 85-2019.

jurisdicción. En tal circunstancia, el sistema aplicará el criterio de distribución que corresponda según lo definido por la Corte de Apelaciones respectiva, asignando automáticamente el rol en el tribunal donde haya radicado la causa.

2.1.4.1 Horario de funcionamiento de la OJV

El acceso virtual al servicio ofrece la posibilidad de realizarlo en un horario extendido, desde la perspectiva del usuario o usuaria. Uno de los aspectos destacados, durante la tramitación de la Ley N° 20.886, fue la posibilidad de que los usuarios del sistema de justicia pudieran realizar sus peticiones o requerimientos sin que fuera necesario que los tribunales se encontraran necesariamente atendiendo público en ese momento.

Históricamente, en un contexto de atención presencial, tanto en la ley como en proyectos específicos se han establecido mecanismos para permitir la entrega de escritos y documentos fuera del horario de atención de tribunales, específicamente de escritos de plazo. Así, desde hace muchos años existe la posibilidad de entregar este tipo de escritos en el domicilio del secretario o ministro de fe del tribunal. También, en su momento se habilitaron buzones para el depósito de los mismos, previo registro de fecha y hora.

El hecho de poder realizar peticiones 24/7 es valorado por la ciudadanía. La Corte Suprema adoptó la decisión de tomar este rumbo a partir de lo que dispone el artículo 38 inciso segundo del Acta N° 71-2016, donde se señala que “el horario de funcionamiento de la Oficina Judicial Virtual será continuo e ininterrumpido”.

Sobre el particular, es necesario reconocer que esta decisión no ha sido pacífica, puesto que los funcionarios que se desempeñan en unidades encargadas del análisis de escritos recibidos y la elaboración de propuestas de resolución ven como, diariamente, luego de dejar al día sus obligaciones, a primera hora de la jornada siguiente sus bandejas de trabajo nuevamente presentan una carga importante de escritos por resolver.

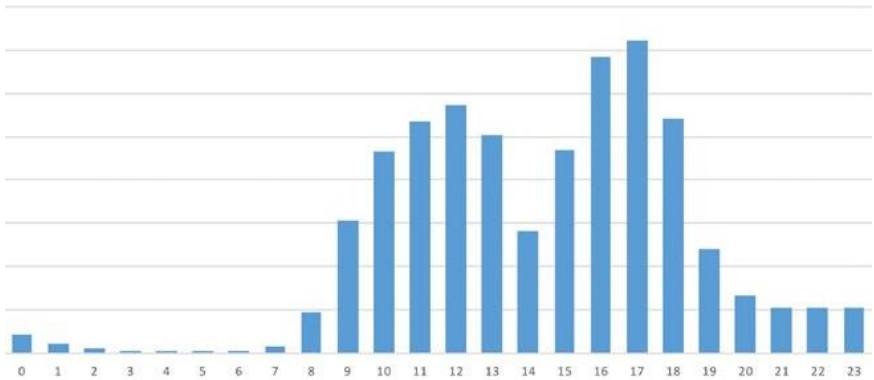
En este punto, cabe hacer presente que el número promedio de escritos que reciben los tribunales de las distintas competencias no ha variado sustancialmente desde que comenzó el funcionamiento

de la OJV. Lo que ha ocurrido es que se han desplazado los horarios de ingreso de los escritos, puesto que si antes de la ley el *peak* de ingreso se daba entre las 11 y las 14 horas -horario de mayor afluencia de público en los tribunales- en la actualidad esa cota se presenta después de las 16 horas, presumiblemente, porque es en este horario que los abogados pueden dedicarse a la redacción y envío de escritos tras haber concluido su jornada de audiencias.

El Código de Procedimiento Civil señala que las actuaciones judiciales deben realizarse en días y horarios hábiles, indicando además que son días hábiles los no feriados, y horas hábiles aquellas que se encuentran entre las 8 y las 20 horas.²⁷ Algunas interpretaciones de esa norma sostienen que, en virtud de ella, no debería permitirse el ingreso de escritos a través de la OJV fuera de los días y horas hábiles. No concordamos con esta interpretación, por una parte, por cuanto entendemos como actuaciones judiciales aquellas que emanan directamente del tribunal, y por otra, atendiendo al espíritu y los objetivos que se tuvieron en vista por el legislador al momento de discutirse la ley de tramitación electrónica.

La siguiente figura muestra la distribución del ingreso de escritos por OJV, según rango horario.

Ilustración 4: Proyección de horario de ingreso de escritos vía Oficina Judicial Virtual, por rango horario



27 Artículo 59 del Código de Procedimiento Civil.

Como puede apreciarse en el gráfico, el ingreso de presentaciones vía Oficina Judicial Virtual presenta dos horarios punta: entre las 11 y las 13 horas y luego, en la tarde, entre las 16 y las 18.

2.1.5 Presentación de documentos

En relación con la forma en que se deben presentar los documentos, la Ley N° 20.886 señala una serie de distinciones que es necesario tener a la vista²⁸:

- **Documento digital.** Los documentos electrónicos son aquellos que desde su origen tienen este carácter y se deben presentar a través del sistema de tramitación del Poder Judicial o, en caso de requerirlo así las circunstancias, se acompañarán en el tribunal a través de la entrega de algún dispositivo de almacenamiento de datos electrónicos. Entre los casos excepcionales, se puede señalar por ejemplo aquellos en que el tamaño de los archivos que se pretenden adjuntar exceden los límites establecidos para ello en la OJV. En la actualidad, se puede adjuntar hasta 30 MB de archivos por trámite subido y cada archivo puede tener un peso de hasta 10 MB.
- **Documento material.** Los documentos cuyo formato original no sea electrónico pueden presentarse materialmente en el tribunal, debiendo quedar bajo la custodia del funcionario o ministro de fe correspondiente. La aplicación de esta norma ha presentado algunos inconvenientes, puesto que en este caso no es obligatorio para la parte presentar el documento en el tribunal y tampoco queda claro si, en caso de hacerlo, se debe ejecutar antes o después de presentar la copia digital del original a través de la OJV.

Tratándose de títulos ejecutivos cuyo formato no sea electrónico, deberán presentarse materialmente en el tribunal y quedarán en custodia, bajo apercibimiento de tener por no iniciada la ejecución. A diferencia del caso anterior, en este ámbito es obligatorio acompañar los títulos originales. Esta clase de documentos siguen estando acumulados en la custodia de los tribunales con competencia civil, siendo esta una de las materias que el legislador no consideró al

28 Artículo 6° de la Ley N° 20.886.

dictarse la Ley N° 20.886. En la actualidad, continúan tramitándose en el Congreso varias iniciativas que incluyen la posibilidad de generar instrumentos mercantiles electrónicos, tales como la letra de cambio y el pagaré.

Sin perjuicio de lo anterior, los documentos y títulos ejecutivos presentados materialmente deberán acompañarse de una copia en formato digital a través del sistema de tramitación electrónica del Poder Judicial o, en caso de requerirlo así las circunstancias, en el tribunal a través de la entrega de algún dispositivo de almacenamiento de datos electrónicos.

Apercibimiento. Si no se presentaren las copias digitales de los documentos o títulos ejecutivos, o si existiere una discrepancia substancial entre aquellas y el documento o título ejecutivo original, el tribunal ordenará, de oficio o a petición de parte, que se acompañen las copias digitales dentro de tercero día, bajo apercibimiento de tener por no presentado el documento o título ejecutivo respectivo.

La aplicación de esta disposición ha presentado varios inconvenientes prácticos. Se dificulta mucho la posibilidad de realizar el cotejo del documento original con el documento acompañado a través de la OJV, sobre todo en los tribunales que presentan una alta carga de trabajo. En ese orden de cosas, esta revisión en buena parte queda entregada a la diligencia de la contraparte que pueda oportunamente revisar posibles incongruencias. Hoy en día existen herramientas disponibles que permiten, desde el escaneo de un documento, extraer su información para transformarla en datos. Tener ese tipo de herramientas incluidas en los sistemas de tramitación o en la OJV permitiría que una serie de labores que hoy se deben seguir realizando manualmente con gran gasto de tiempo, pudieran automatizarse.

Excepción. Cuando se haya autorizado a una persona para presentar escritos materialmente por carecer de los medios tecnológicos, no será necesario acompañar copias digitales. En este caso, los documentos

y títulos ejecutivos presentados en formato que no sea electrónico serán digitalizados e ingresados inmediatamente por el tribunal a la carpeta electrónica.²⁹

Parece necesario realizar algunas modificaciones en el artículo 6° de la ley, con el objeto de obtener una mejor operación de estas normas, como por ejemplo separar las diferentes hipótesis de presentación para enmendar la confusión que existe actualmente sobre este tema.

Una nueva redacción podría considerar también el flujo temporal lógico que debe seguirse en la tramitación de una causa. Por ejemplo, respecto de los originales que se presentarán al tribunal, lo ideal es que primero se incorpore la copia digital por la OJV y luego se presente el original en el tribunal.

El apercibimiento por la no presentación de copias electrónicas podría eliminarse, ya que se regula expresamente que primero se debe incorporar la copia al sistema, debiendo mantenerse el apercibimiento por disconformidad sustancial.

En el caso de los documentos que se acompañan materialmente, se aclara que no es necesaria la presentación de un nuevo escrito para ello, cosa que hoy en día es muy frecuente, debiendo solo acompañarse el certificado de ingreso realizado en el sistema de tramitación del Poder Judicial.

Por otra parte, sería importante dar rango legal a la minuta que individualiza los documentos que se acompañen materialmente o en dispositivos de almacenamiento, de forma tal que la carpeta electrónica cuente con el registro de los mismos. Hoy en día esa minuta está solamente reglamentada en el Acta N° 71-2016.³⁰

El proyecto de ley consignado en el boletín N° 13.752-07, que “reforma el sistema de justicia para enfrentar la situación luego del estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública”,

29 Inciso final artículo 6° de la Ley N° 20.886.

30 Artículo 47 del Acta N° 71-2016.

contiene diferentes modificaciones a variados cuerpos normativos y pretende constituir una herramienta importante para el trabajo que debe acometer el Poder Judicial y las instituciones relacionadas con posterioridad al estado de excepción constitucional decretado en razón de la pandemia.

En este proyecto, se proponen modificaciones a la Ley N° 20.886 fundamentalmente en los siguientes temas³¹:

2.1.5.1 Patrocinio y mandato judicial por firma electrónica simple

En la actualidad, la Ley N° 20.886 dispone en su artículo 7° que el patrocinio y poder puede constituirse mediante firma electrónica avanzada del mandante. Considerando que no todas las personas cuentan con esa firma, y aprovechando las tecnologías disponibles, en el proyecto de ley aludido en el acápite anterior se establece la posibilidad de que el patrocinio y poder también pueda ser constituido mediante firma electrónica simple, debiendo ser ratificado por mandante y mandatario ante el ministro de fe del tribunal mediante videoconferencia.

2.1.5.2 Presentación de documentos materiales por vía electrónica

El mismo proyecto modifica el artículo 6° de la Ley N° 20.886, consagrando como regla general que los documentos en formato físico puedan presentarse por vía electrónica, de manera que solo en caso de objeción de la otra parte deban presentarse materialmente en el tribunal, exceptuándose los títulos ejecutivos, que como se señaló deben necesariamente presentarse materialmente en custodia en el tribunal. Con ello se recoge una de las problemáticas señaladas anteriormente respecto de la interpretación de este artículo.

31 Proyecto del boletín N° 13.752-07.

2.1.5.3 Interconexión con instituciones privadas y realización de inscripciones por interesados

El proyecto introduce asimismo reformas a los artículos 2° y 11 de la Ley N° 20.886, con el objeto de potenciar la interconexión y los principios de actualización y de cooperación entre los tribunales y las instituciones públicas y privadas; además de agilizar la diligencia de oficios y las comunicaciones en general entre ellos, a través de medios electrónicos.

De esta manera se amplía el ámbito de aplicación de los principios de actualización e interconexión, que la Ley N° 20.886 restringe solo a las instituciones públicas, incorporando también a las instituciones privadas. En un próximo apartado aludiremos a estas modificaciones, particularmente en lo relativo a las interconexiones con instituciones públicas y privadas como también en relación a la remisión de oficios de forma electrónica.

2.1.5.4 Habilitación de transferencias bancarias

Se establece, en el artículo 516 del Código Orgánico de Tribunales, la posibilidad de que los pagos que deban hacer los tribunales puedan efectuarse también por medio de transferencia electrónica desde la cuenta corriente del tribunal, entregándole a la Corte Suprema su regulación.

2.1.6 Patrocinio y poder electrónico

La Ley N° 20.886 incorpora una nueva forma de constituir el patrocinio y el mandato judicial, mediante la utilización de firma electrónica avanzada.³² Estas nuevas formas resultan complementarias a las existentes en nuestro ordenamiento jurídico, particularmente lo señalado en la Ley N° 18.120 sobre comparecencia en juicio y al artículo 6° del Código de Procedimiento Civil.

Respecto del patrocinio, a partir de la vigencia de la ley puede constituirse mediante la sola utilización de firma electrónica avanzada, debiendo el propio órgano jurisdiccional, a través de sus registros,

32 Artículo 7° de la Ley N° 20.886.

constatar la calidad de abogado del suscriptor.³³ Sobre este punto, la Corte Suprema ha dispuesto un sistema dependiente de la Oficina de Títulos, disponible para toda la ciudadanía en el portal de internet del Poder Judicial, donde a través del número de cédula de identidad se puede verificar la calidad de abogado de una persona, como también si se ha decretado en su contra alguna medida de suspensión para el ejercicio de la profesión. Este sistema se encuentra además en línea con los sistemas de tramitación, por lo que puede también ser consultado por los tribunales al momento de realizarse las audiencias, y permite que al decretarse las medidas en contra de un abogado, estas se vean reflejadas en la Oficina de Títulos.

En algunos casos se sigue exigiendo a los abogados acreditar su calidad de tal, argumentando que “en sus registros” no consta. A nuestro juicio, la correcta interpretación que debe darse a la disposición es que no se trata de registros del tribunal, sino que son los registros con que cuenta el Poder Judicial, esto es, la base de datos de la oficina de títulos, el portal web del Poder Judicial y validaciones que realiza el sistema de tramitación respectivo.

Al señalar que el patrocinio “podrá constituirse mediante firma electrónica avanzada”, se ha generado controversia respecto de si puede o no constituirse a través de firma electrónica simple, en la medida que cumpla con los requisitos necesarios para ser igualmente válido. La Ley N° 18.120 solo señala respecto de la obligación relativa a que toda primera presentación que se realice ante cualquier tribunal de la República sea patrocinada por un abogado, que “se entenderá cumplida por el hecho de poner el abogado su firma, indicando además, su nombre, apellidos y domicilio”. Por su parte, la Ley N° 19.799 hace equivalente la firma manuscrita con la firma electrónica, ya sea simple o avanzada. Sobre este punto, no ha existido acuerdo en la interpretación de la norma y, en muchas ocasiones, se sigue exigiendo la comparecencia personal del abogado y el mandante en el tribunal ante el ministro de fe.

33 Sandoval, Sem (2016): "Notas sobre la tramitación digital de los procedimientos judiciales tras la irrupción de la Ley 20.886/2015", en *Revista de Ciencias Sociales* N° 68, Facultad de Derecho Universidad de Valparaíso; pp. 155-174. Disponible [online](#).

Por su parte, para constituir el mandato judicial bastará la declaración escrita del mandante, suscrita con firma electrónica avanzada, sin que se requiera su presencia ante el ministro de fe para autorizar su representación.³⁴

Caso 4: Pronunciamiento de la Corte Suprema sobre mandato y patrocinio electrónico

Sobre este punto la Corte Suprema, en fallo de su primera sala de 30 de diciembre de 2019, resolvió un recurso de casación en el fondo en materia civil, luego de que el tribunal de primera instancia hiciera efectivo apercibimiento de tener por no conferido mandato en conformidad a la ley, ni tampoco acreditada la calidad de abogado habilitado para el ejercicio de la profesión, por el hecho de no contar aquel con firma electrónica avanzada. El mandato había sido otorgado por escritura pública, el que fue acompañado a través de la Oficina Judicial Virtual.

Frente a los recursos de reposición y apelación en subsidio el primero fue rechazado, no dándose lugar a la apelación. La Corte de Apelaciones acogió un recurso de hecho deducido por el demandado y concedió el recurso de apelación en el solo efecto devolutivo, para, finalmente, confirmar en su pronunciamiento confirmando la resolución dictada por el tribunal de primer grado.

Más adelante, la Corte señala “que sobre la materia en análisis, el Código de Procedimiento Civil estatuye en su artículo 6° que el que comparezca en juicio a nombre de otro, en desempeño de un mandato o en ejercicio de un cargo que requiera especial nombramiento, deberá exhibir el título que acredite su representación” y, en seguida, menciona los instrumentos que considera como poder suficiente para obrar

34 Artículo 7° inciso segundo de la Ley N° 20.886.

como mandatario en juicio, entre los cuales se encuentra “el constituido por escritura pública otorgada ante notario o ante oficial del Registro Civil a quien la ley confiera esta facultad”.

En razón de los fundamentos expresados, invalida la resolución de 22 de septiembre de 2017 que hace efectivo el apercibimiento decretado en la causa respecto del demandado y, “en consecuencia, tiene por no presentadas las excepciones que dedujo, así como lo obrado con posterioridad a su respecto y, en su lugar, resuelve que con el mérito de la copia del mandato judicial otorgado el 21 de junio de 2017 que obra en autos, téngase por cumplido lo ordenado. El tribunal del grado deberá dictar lo pertinente para dar debida tramitación de las excepciones deducidas por dicho ejecutado”.³⁵

2.1.6.1 Modificaciones a la Ley N° 20.886

Como se ha señalado anteriormente, el proyecto de ley del boletín N° 13.752-07 propone modificaciones al artículo 7° de la Ley N° 20.886.

Artículo 7°. Introdúcense las siguientes modificaciones a la ley N° 20.886, que modifica el Código de Procedimiento Civil, para establecer la tramitación digital de los procedimientos judiciales:

3) Modifícase el artículo 7 en el siguiente sentido: a) Modifícase el inciso primero, de la siguiente manera:

i) Agrégase, a continuación de la palabra “electrónica”, la frase “simple o”.

ii) Agrégase, a continuación del punto (.) y aparte que pasa a ser seguido, la siguiente oración: “Si el patrocinio se otorgare por firma electrónica simple, deberá ratificarse ante el secretario del tribunal vía remota por videoconferencia”.³⁶

35 Fallo de la Primera Sala de la Corte Suprema, causa rol N° 26.744-2018.

36 Boletín N° 13.752-07.

Las resoluciones que no tienen una forma especial de notificación se entenderán notificadas a partir de su inclusión en un estado que debe formarse diariamente y que es publicado en la página web del Poder Judicial, con la debida individualización del rol de la causa, del demandante y demandado y el número de resoluciones que se haya dictado.

2.1.7 Notificaciones. Principales modificaciones introducidas por la ley.

2.1.7.1 Modificaciones introducidas por la Ley N° 20.886

La Ley N° 20.886 establece la posibilidad de que cualquiera de las partes pueda pedir para sí una forma de notificación electrónica, la que el tribunal podrá aceptar aun cuando la ley disponga que una determinada resolución deba notificarse por cédula si, en su opinión, la misma resultare eficaz y no causare indefensión.³⁷

Esta disposición constituye una novedad específicamente en materia civil, donde hasta el momento no se contemplaba la posibilidad de establecer mecanismos electrónicos para la práctica de las notificaciones. Sin perjuicio de lo anterior, es necesario tener a la vista que ello va a depender siempre de la voluntad de la parte que señale para sí este medio para que se le practique la notificación, y además el tribunal debe calificar el medio como eficaz y que no le cause indefensión.

El estatuto de las notificaciones no ha sufrido grandes modificaciones. Además de la norma descrita, se ha modificado el artículo 50 del Código de Procedimiento Civil, donde se establece el estado diario electrónico. Las resoluciones que no tienen una forma especial de notificación se entenderán notificadas a partir de su inclusión en un estado que debe formarse diariamente y que es publicado en la página web del Poder Judicial, con la debida individualización del rol de la causa, del demandante y demandado y el número de resoluciones que se haya dictado.

Adicionalmente, la norma establece una exigencia relativa a la necesidad de mantener en la página web del Poder Judicial por al menos tres días el estado diario, debiendo además dejarse testimonio de la notificación en la carpeta electrónica.

37 Artículo 8° de la Ley N° 20.886.

El estado diario electrónico se conforma con todas las resoluciones que son firmadas durante el día y se genera a través de un proceso automatizado. Sin embargo, como este proceso tiene una duración que puede variar, en el Acta N° 85-2019 se incluyó una regulación que indica que la firma de resoluciones solamente podrá realizarse durante días y horas que la ley habilite para realizar actuaciones judiciales. Según se señaló anteriormente, esa franja horaria se extiende entre las 8 y las 20 horas. Sin perjuicio de lo anterior y excepcionalmente, se autorizó la firma hasta las 22 horas durante la pandemia, por resolución dictada en el AD 335-2020.

2.17.2 Normas que establecen medios alternativos de notificación en las reformas procesales

El artículo 31 del Código Procesal Penal establece que “cualquier interviniente en el procedimiento podrá proponer para sí otras formas de notificación, que el tribunal podrá aceptar si, en su opinión, resultaren suficientemente eficaces y no causaren indefensión”. Como puede apreciarse, es una norma muy similar a la introducida por la Ley N° 20.886.

La Ley N° 19.968, que crea los tribunales de familia, establece que “cuando la demanda deba notificarse a persona cuya individualización o domicilio sean difíciles de determinar, el juez dispondrá que se practique por cualquier medio idóneo que garantice la debida información del notificado, para el adecuado ejercicio de sus derechos”.³⁸ En esta competencia, el legislador le ha entregado más facultades al juez para poner en conocimiento de la demanda al demandado, estableciendo como exigencia que ello se justifique por las condiciones señaladas en la misma disposición, esto es, que la individualización de la persona o de su domicilio sean difíciles de determinar; además, se debe garantizar que la información sea recibida de manera que el notificado pueda ejercer adecuadamente sus derechos, por lo que el tribunal debe ejecutar todas las acciones necesarias para asegurar lo anterior. Esta norma ha permitido durante la pandemia utilizar mecanismos alternativos para la práctica de las notificaciones.

38 Artículo 23 inciso cuarto de la Ley N° 19.968.

Por otro lado, en el inciso final del artículo 23 citado precedentemente, se señala que “los patrocinantes de las partes, en la primera actuación que realicen en el proceso, deberán indicar otra forma de notificación que elijan para sí, que juez califique como expedita y eficaz, bajo apercibimiento de serles notificadas por el estado diario todas las resoluciones que se dicten en lo sucesivo en el proceso”.

La Ley N° 20.087, que modifica el Código del Trabajo, establece una norma análoga que permite en esos supuestos notificar a través de un aviso en el Diario Oficial o en un diario de circulación nacional o regional, el que deberá contener un extracto redactado por el tribunal que dé cuenta de la demanda y copia de la resolución recaída sobre ella.³⁹

Adicionalmente el Código del Trabajo permite que, salvo la demanda, las demás notificaciones podrán realizarse electrónicamente o por cualquier medio que la parte respectiva señale, siendo el primer cuerpo normativo que habla de notificación electrónica en los procedimientos conocidos por tribunales dependientes del Poder Judicial.⁴⁰

Finalmente, se debe destacar que la Ley N° 21.241, publicada el 30 de junio de 2020, modifica la Ley N° 18.287 sobre procedimiento en los juzgados de policía local en materia de notificación de resoluciones, permitiendo las notificaciones electrónicas de las multas empadronadas, con lo que se elimina la carta certificada en ese ámbito.

Si bien es cierto que la Ley N° 20.886 estableció importantes modificaciones a la labor de los receptores judiciales, tales como el establecimiento de la obligatoriedad del uso de la firma digital avanzada en sus actuaciones y la georreferenciación de las mismas (serán abordadas en un siguiente apartado), no se incluyeron modificaciones importantes en el ámbito de notificaciones judiciales.

39 Artículo 439 del Código del Trabajo.

40 Artículo 442 del Código del Trabajo.

Si bien las notificaciones que se deben practicar al inicio de un proceso se registran electrónicamente, siempre implican la realización de una actuación personal y en terreno por parte del ministro de fe, lo que se traduce en un contacto directo con el notificado para verificar su identidad, o bien con otra persona adulta según sea el caso.

La incorporación de la tecnología en la tramitación de los procedimientos ha permitido mejorar sustancialmente el acceso a la justicia de la ciudadanía, como también la oportunidad en la resolución de los conflictos, a pesar de no haberse modificado los procedimientos en las distintas competencias. Sin embargo, hoy subsisten variados espacios en los cuales se podría avanzar de forma más expedita y oportuna en la tramitación de los procedimientos, como también en los costos de los mismos. Ejemplo de ello son las notificaciones judiciales, que se encuentran reguladas en los artículos 38 y siguientes del Código de Procedimiento Civil.

Por lo anterior es que hoy en día, si bien las notificaciones que se deben practicar al inicio de un proceso se registran electrónicamente, siempre implican la realización de una actuación personal y en terreno por parte del ministro de fe, lo que se traduce en un contacto directo con el notificado para verificar su identidad, o bien con otra persona adulta según sea el caso. Todos los avances descritos anteriormente, en relación al establecimiento de medios alternativos electrónicos para la práctica de las notificaciones, no tienen aplicación respecto de la primera notificación que se debe realizar en la causa, la que sigue siendo personal o de forma sustitutiva cuando ello se ha autorizado por el tribunal.

Esta situación constituye una grave dificultad en el contexto de pandemia, con la declaración del estado de catástrofe constitucional y muchas comunas del país en cuarentena. En esta situación, los receptores judiciales y los notificadores adscritos a los Centros de Notificaciones del país han visto reducidas sustancialmente su posibilidad de actuar, lo que se traduce en otro inconveniente para la realización de las audiencias y el avance en los procesos en las distintas competencias.

Si bien buena parte de las audiencias se encuentran suspendidas a partir de la dictación de la Ley N° 21.226, que suspende plazos judiciales, en esta misma norma existen excepciones en los que, frente a casos graves y urgentes, las audiencias deben necesariamente realizarse.

La situación que se da, con ciertos matices, en los tribunales de las distintas competencias, es una acumulación importante de audiencias sin realizar, lo que implica que una vez terminada la situación

de excepción vigente los tribunales deberán paulatinamente ponerse al día para dejar atrás el retraso. Uno de los factores importantes de tener a la vista, entonces, es el de las notificaciones.

La Ley N° 21.180, de transformación digital del Estado, establece una serie de modificaciones que pretenden instaurar un procedimiento administrativo digital. Lo que ya vivió el Poder Judicial a través de la Ley N° 20.886, ahora se pretende instaurar en la administración del Estado, dando con ello un salto hacia su modernización desde el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos, la disminución en el uso de papeles, como también evitar que el ciudadano tenga que repetir trámites con un mismo fin en distintos servicios.

Una de las modificaciones introducidas por la Ley N° 21.180 es en la Ley N° 19.880, de bases generales de los procedimientos Administrativos. Mediante esta modificación, se busca que todas las actuaciones que se realicen sean en línea, se puedan obtener copias de documentos y resoluciones por esa vía, y que el Estado pueda enviar notificaciones electrónicas a los ciudadanos. Es así como se modifica el artículo 30 de la citada ley, de la siguiente manera:

“En caso de que el procedimiento se inicie a petición de parte interesada, la solicitud que se formule deberá contener:

a) Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de su apoderado, así como el medio electrónico a través del cual se llevarán a cabo las notificaciones, pudiendo para estos efectos indicar una **dirección de correo electrónico**, caso en el cual se entenderá éste como domicilio válido para practicar las notificaciones, el que se incluirá en el registro indicado en el artículo 46. Excepcionalmente, podrá indicar un medio alternativo de notificación, en los términos señalados en dicho artículo”.

Por su parte, el artículo 46 establece:

“Procedimiento. Las notificaciones se practicarán por medios electrónicos en base a la información contenida en un **registro único** dependiente del Servicio de Registro Civil e Identificación, sobre el cual se configurarán **domicilios digitales únicos**, cuyas

características y operatividad será regulada mediante reglamento dictado conjuntamente por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Dichas notificaciones tendrán el carácter de personal.

Quienes carezcan de los medios tecnológicos, no tengan acceso a medios electrónicos o solo actúen excepcionalmente a través de ellos, podrán solicitar por medio de un formulario, ante el *órgano* respectivo o ante el encargado del registro señalado en el inciso anterior, que la notificación se practique mediante forma diversa, quien deberá pronunciarse dentro del tercer día, según lo establezca el reglamento, y deberá hacerlo de manera fundada en caso de denegar la solicitud. La notificación se realizará en la forma solicitada si fuere posible o mediante carta certificada dirigida al domicilio que debiere designar al presentar esta solicitud. En caso de notificaciones por carta certificada, estas se entenderán practicadas a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de correos que corresponda. Asimismo, las notificaciones podrán hacerse en las dependencias de la Administración, si el interesado se apersonare a recibirla, dejándose constancia de ello en el expediente electrónico, consignándose la fecha y hora de la misma. Si el interesado requiriere copia del acto o resolución que se le notifica se le dará, sin más trámite, en el mismo momento, en el formato que se tramite el procedimiento.

Mediante el reglamento referido en el inciso primero, se regulará de qué forma los órganos de la Administración deberán practicar las notificaciones electrónicas, considerarlas practicadas y obtener información necesaria para llevar el registro indicado, estableciendo, a lo menos, los requisitos y condiciones necesarios que aseguren la constancia de la fecha y hora de envío de notificaciones, la recepción o acceso por el interesado o su apoderado, especialmente en el caso de la primera notificación para resguardar su derecho a la defensa, así como la integridad del contenido, la identidad fidedigna del remitente y el destinatario de la misma”.

Se implementará un sistema de notificación por medios electrónicos al domicilio digital que se encuentre contenido en un registro único que dependerá del Servicio de Registro Civil e Identificación, y cuyas características deberán ser reguladas mediante reglamento.

De esta forma, se implementará un sistema de notificación por medios electrónicos al domicilio digital que se encuentre contenido en un registro único que dependerá del Servicio de Registro Civil e Identificación, y cuyas características deberán ser reguladas mediante reglamento.

Además de lo anterior, es necesario tener presente que hoy se encuentra en tramitación en el Congreso Nacional el proyecto en el boletín N° 11.901-07, que establece una modificación al Código Civil en su artículo 62, para incorporar la obligación de que “las personas deberán registrar su domicilio en el Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile, incluso cada vez que este se modifique. Dicha información deberá proporcionarse en los términos establecidos en el artículo 3° y en los numerales 4, 6, 8 y 9 del artículo 4° de la Ley N° 19.477 Orgánica del Registro Civil e Identificación”.

La incorporación de las tecnologías de la información (TIC) a los procedimientos judiciales, como también ahora a los de tipo administrativo, implica que hoy la gestión de los juicios y de los actos administrativos se realiza exclusivamente mediante expedientes digitalizados y a distancia, lo que ha permitido mejorar sustancialmente el acceso de la ciudadanía al Poder Judicial, como también los costos de los procedimientos. Sin embargo, en un sistema jurisdiccional de comparecencia personal, el sistema de notificaciones presenciales debe ponerse a la altura para lo cual parece indispensable el establecimiento de un domicilio electrónico.

Con todo, es necesario considerar siempre la forma en la que ello se implementará, de manera que se resguarden efectivamente las normas del debido proceso para no dejar en indefensión a ninguna de las partes.

2.173 Modificaciones en el boletín N° 13.752-07

El proyecto de ley que establece modificaciones post estado de excepción constitucional, ya informado favorablemente por la Corte Suprema, establece una serie de modificaciones en el ámbito de las notificaciones judiciales. Entre ellas podemos mencionar:

- Se establece el deber de señalar un medio electrónico válido en la primera actuación judicial, y como un nuevo requisito en la demanda y en la contestación.
- Permite la aplicación del artículo 44 del Código de Procedimiento Civil sin necesidad de que el tribunal emita una nueva resolución.
- Se permite que sentencias definitivas, las interlocutorias de prueba y las resoluciones que contengan una citación personal, sean notificadas por medios electrónicos.
- Se elimina la carta certificada como medio de notificación en competencias laboral y familia.
- Establece regla general de notificaciones laborales a través del medio electrónico señalado.

Estas modificaciones no hacen sino ratificar la necesidad de proveer de herramientas útiles y eficiente para realizar notificaciones electrónicas a bajo costo.

2.1.8 Registro de actuaciones receptoriales.

Exigencias legales y reglamentarias.

A partir de la Ley de Tramitación Electrónica se establece una serie de exigencias a la actividad de los receptores judiciales.

En primer lugar, se señala que sus actuaciones deberán ser suscritas a través de firma electrónica avanzada. Sin perjuicio de la calidad de ministro de fe de estos auxiliares de la administración de justicia, el legislador ha elevado su estándar de actuación, situándolo a la altura de jueces y funcionarios que deben firmar sus documentos a través de este mecanismo.⁴¹ A partir de ello, los receptores judiciales tuvieron que incorporar sus propios dispositivos de firma electrónica avanzada a través de alguno de los proveedores acreditados ante la entidad acreditadora dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

41 Artículo 4º de la Ley N° 20.886.

La actuación donde consta la realización de la diligencia, tratándose de notificaciones, requerimientos o embargos, debe estar acompañada de un registro georreferenciado que da cuenta del lugar, la fecha y el horario de su realización.

Por otro lado, la ley señala que para el registro de sus actuaciones los receptores deben registrarse en el sistema de tramitación del Poder Judicial. Con ese fin, se habilitó en la Oficina Judicial Virtual un perfil específico para receptores, asociado a sus respectivas claves únicas del Estado. Para ello fue también necesario validar en las Cortes de Apelaciones del país a los receptores con nombramientos vigentes.⁴²

Adicionalmente, los receptores deben incorporar a la carpeta electrónica el registro de la actuación donde consta la realización de la diligencia, dentro de los dos días hábiles siguientes a la fecha en que esta se practicó. Dicha obligación no siempre se cumple, por lo que se han habilitado informes que permiten, tanto a las Cortes de Apelaciones como a los tribunales de primera instancia, obtener información sobre cada actuación practicada, la que incluye fecha de retiro del trámite, fecha de realización de la notificación y también la fecha en que se subió la actuación a través de la OJV.

La actuación donde consta la realización de la diligencia, tratándose de notificaciones, requerimientos o embargos, debe estar acompañada de un registro georreferenciado que da cuenta del lugar, la fecha y el horario de su realización. Para el cumplimiento de esta obligación, la Corporación Administrativa del Poder Judicial desarrolló una aplicación móvil que permite a los receptores, al momento de realizar la diligencia en terreno, georreferenciar su ubicación y darla por realizada. Ello permitirá posteriormente que se acompañe a la actuación el registro con los datos emanados desde la aplicación. Esta puede ser descargada sin costo de las tiendas Google Play y Apple Store. El dispositivo móvil necesariamente debe contar con unidad GPS para poder realizar la georreferencia y no es obligatorio contar con un plan de datos para utilizarla.

Tratándose del retiro de especies, los receptores incluirán un registro fotográfico o de video con fecha y hora de los bienes muebles al momento del retiro para su entrega al martillero, a menos que exista oposición de parte del deudor o el depositario.

42 Artículo 9° de la Ley N° 20.886.

Al comenzar a funcionar el sistema, se presentaron inconvenientes en el uso de las distintas funcionalidades, fundamentalmente en algunos sectores con escasa cobertura de señal donde el sistema no ofrecía una precisión exacta, lo que redundó en que las actuaciones quedaron geolocalizadas en un lugar distinto de aquel donde se debía practicar la notificación. Es por ello que la Corte Suprema modifica lo estatuido en el acta, señalando que “en aquellos casos en que la georreferenciación no haya podido efectuarse o presente un margen de error superior a 100 metros, se deberá incluir un registro fotográfico o de video a través de la aplicación móvil, dejando constancia de ello en la certificación”.

Notificación demanda y su proveído	Actuación Receptor	NOTIFICACIÓN DE DEMANDA (Receptor) Diligencia:05/03/2019	07/03/2019 (05/03/2019)
Notificación demanda y su proveído	Actuación Receptor	NOTIFICACIÓN DE DEMANDA (Receptor) Diligencia:19/02/2019	23/02/2019 (19/02/2019)
Inicio de la Tramitación	Resolución	Ordena despachar mandamiento	31/01/2019

Sea que la otra institución actúe como un litigante más, que se trate de un organismo proveedor de información, o bien de un ente encargado de recibir resoluciones judiciales para un fin determinado, la información debe fluir con naturalidad y con oportunidad de manera de que no se retrase el servicio de justicia.

La ley establece que el incumplimiento culpable o doloso a estas normas de actuación constituirá una falta grave a las funciones del receptor, y este será sancionado por el tribunal con alguna de las medidas contempladas en los números 2, 3 y 4 del inciso tercero del artículo 532 del Código Orgánico de Tribunales: censura por escrito, multa o suspensión de sus funciones. En caso de reincidencia, el o la juez deberá aplicar la medida de suspensión de funciones por un mes.

2.1.9 Relación con otras instituciones

En este apartado se describirán las iniciativas desarrolladas por el Poder Judicial para gestionar las comunicaciones con otras instituciones en sus distintas dimensiones. Se analizarán las diversas formas de comunicación existentes en la actualidad y los convenios de colaboración vigentes.

La tramitación electrónica ha significado un desafío importante, también, desde la perspectiva de la coordinación interinstitucional. La interacción entre el Poder Judicial con otras instituciones no se limita exclusivamente a la intervención de estas como parte en las causas que se tramitan, sino que existe también una dimensión tanto o más importante vinculada a la **necesidad de información**, que muchas veces es indispensable para continuar adelante en un proceso judicial.

Esta información debe necesariamente ser buscada por el propio tribunal en las competencias reformadas, dado el imperativo legal para actuar de oficio en estas materias.

Sea que la otra institución actúe como un litigante más, que se trate de un organismo proveedor de información, o bien de un ente encargado de recibir resoluciones judiciales para un fin determinado, la información debe fluir con naturalidad y con oportunidad de manera de que no se retrase el servicio de justicia.

Los desarrollos tecnológicos implementados por el Poder Judicial durante los últimos 30 años han permitido contar, en la actualidad, con distintos sistemas y plataformas de procesamiento de información

a través de medios electrónicos. Esto ha supuesto migrar desde los medios físicos tradicionales y sus procesos característicos hacia una serie de nuevos medios tecnológicos para los nuevos entornos digitales.

Para el Poder Judicial, el desarrollo se ha gestado en una dinámica de incorporación de innovaciones que plantearon nuevas necesidades al legislador, y por contraparte, cada reforma representó desafíos nuevos para la institución. La serie de reformas que han tenido lugar desde el año 2000 aceleraron la utilización de tecnologías de información y comunicación (TIC) en la institución, con lo cual la digitalización de los procedimientos surgió rápidamente como un horizonte para la justicia.

Esta paulatina incorporación de tecnología en los procesos judiciales y administrativos hizo patente una realidad indelible en el ecosistema judicial. Que si bien varias instituciones mantenían plataformas tecnológicas robustas, una buena parte de los organismos relacionados, con los cuales era indispensable efectuar comunicaciones de todo tipo, no disponían de desarrollos informáticos que les permitieran compartir procesos de trabajo con el Poder Judicial.

Esta realidad ha ido cambiando con el correr de los años y la decisión que han adoptado varias instituciones relacionadas en cuanto a informatizar sus procesos internos, alineados con la necesidad de entregar herramientas de trabajo eficientes para sus usuarios internos, como también con la transparencia y rendición de cuentas hacia la ciudadanía.

2.1.9.1 Beneficios de la interconexión

En el ámbito interno del PJUD, las primeras experiencias en materia de comunicaciones electrónicas con otras instituciones se dan a través de la reforma procesal penal, particularmente con el Ministerio Público. A partir de convenios que se fueron formalizando en cada jurisdicción del país, se implementa un servicio de interconexión electrónica entre el Poder Judicial y dicha institución, con lo que se permite el envío de denuncias y escritos/solicitudes desde el MP hacia los juzgados de garantía. Por su parte, los tribunales remiten

por la misma vía y de forma automática las resoluciones recaídas sobre esas denuncias o escritos, como también las actas de audiencias celebradas en las causas recibidas por interconexión.

Esta y otras interconexiones desarrolladas permiten importantes beneficios asociados a la digitalización de procesos compartidos. Uno de ellos es la disminución en los tiempos de digitación de información, que ha sido previamente registrada por la institución interconectada. Carece de sentido que se vuelva a registrar información que ya tuvo que ser ingresada previamente por otra institución, máxime cuando esta última es la responsable de su registro. Al descartarse el doble registro, se minimizan además los errores.

Otro beneficio está constituido por la redirección de recursos a otras unidades del tribunal. Si, al inicio de la reforma, la unidad de atención de público debía registrar manualmente la información remitida en escritos por la fiscalía e ingresarla al sistema de tramitación, a partir de la implementación de la interconexión esos funcionarios ya no debían registrar cada dato contenido en esas denuncias, sino solo validarlos e ingresarlos al sistema a través de un solo proceso.

Al establecerse este tipo de interacción entre las instituciones, se generan también ganancias en el ámbito del tiempo invertido para la ejecución de un proceso determinado. Así por ejemplo, si a inicios de la década del 2000 el MP gastaba en papel y tinta para construir las denuncias y los escritos que requería enviar a cada tribunal, al mudarse este proceso al ámbito digital no solamente comenzó a ahorrar el costo de esa clase de insumos, sino también en horas hombre destinadas a su traslado.

Sin duda alguna ha sido beneficioso, para una efectiva coordinación interinstitucional a nivel de cada jurisdicción, la posibilidad de enviar información de forma más expedita. Se ha relevado la necesidad de coordinación, siempre considerando que una excesiva carga en la transmisión de datos requiere muchas veces en la contraparte, de la necesidad de disponer de mayores recursos humanos para su procesamiento. Es por ello que la racionalización en el uso de estas herramientas permite un efectivo control de la carga de trabajo asociada a su utilización.

En los artículos de la Ley de Tramitación Electrónica quedan manifestadas las necesidades surgidas de la operación diaria con distintas instituciones con las que deben interactuar los tribunales, especialmente aquellas que forman parte integral del proceso de justicia, tales como el Ministerio Público y la Defensoría Penal Pública.

De esta forma, las tecnologías de la información y las comunicaciones han tomado un lugar preponderante al momento de preguntarse sobre cómo se cumplen actualmente las funciones legalmente encomendadas a los órganos públicos, y más importante aún, bajo qué medios se dará el cumplimiento a aquellos mandatos.

En el sector justicia, la utilización y el crecimiento de las TIC ha posibilitado no solo mejorar los indicadores de gestión y financieros, sino que por sobre todo se ha convertido en una herramienta democratizadora del ejercicio y el acceso a la justicia. El solo hecho de contar con normativas aplicables a la relación que entablan los ciudadanos con el Poder Judicial, u otros órganos, representan hoy una configuración dada también por las tecnologías que son utilizadas en sus operaciones diarias.

2.1.9.2 La Ley N° 20.886 y la relación con otras instituciones

La Ley N° 20.886 permitió sistematizar y profundizar todas aquellas iniciativas existentes en los distintos sistemas de tramitación, que perseguían establecer procesos interconectados con distintas instituciones.

Entre sus principios generales establece, en la letra f del artículo 2°, el de cooperación. Este se traduce en que las instituciones públicas y el Poder Judicial deben colaborar en la utilización de medios electrónicos con el objeto de garantizar la interconexión e interoperabilidad de los sistemas informáticos, así como en el reconocimiento mutuo de los documentos electrónicos y de los medios de identificación.⁴⁴ Sobre este punto, como se ha señalado anteriormente, la Corte

44 Artículo 2° letra f Ley N° 20.886.

Suprema en el Acta N° 85-2019 ha dado el carácter de copias autorizadas a aquellas extraídas de la OJV, entregando una herramienta para poder verificar la validez de esos documentos en su portal de internet, según lo exige la Ley N° 19.799.

Para la materialización de este principio de cooperación, la ley insta a las instituciones relacionadas y el Poder Judicial a firmar convenios de colaboración. Como se puede apreciar, el legislador solo pensó en los actores institucionales. Esta omisión, como hemos señalado anteriormente, será subsanada de aprobarse el proyecto de ley contenido el boletín N° 13.752-07, donde también se incluye a las instituciones privadas.

Otro tanto se establece en el principio de actualización de los sistemas informáticos, a partir del cual se insta a un correcto funcionamiento de los mismos, para una fluida y expedita interconexión e interoperabilidad con otras instituciones.⁴⁵

Adicionalmente, se dispone que las comunicaciones dirigidas hacia y desde los tribunales deberán realizarse a través de medios electrónicos, en la medida que las mismas cuenten con los recursos técnicos necesarios para ello. En el caso de las instituciones que carecen de esos medios, la comunicación se debe realizar a través del medio de comunicación más idóneo y eficaz que se encuentre disponible.⁴⁶

Estas exigencias, establecidas por el legislador, obligaron al Poder Judicial a establecer una comunicación y coordinación efectiva con las distintas instituciones relacionadas, pues si bien la ley apunta directamente a la labor de esta institución, también se impactan los procesos de trabajo existentes con organismos públicos y privados.

En efecto, a la fecha de entrada en vigencia de la ley, existían diversos convenios de interconexión vigentes con varias instituciones públicas. Pero no todos los procesos necesarios estaban cubiertos aún por esos convenios. Además, existían instituciones con las que, a pesar

45 Artículo 2º letra f de la Ley N° 20.886.

46 Artículo 11 de la Ley N° 20.886.

de contar con plataformas tecnológicas, no existían estos convenios; otras no contaban con desarrollos suficientes para poder compartir información vía sistema informático.

Por lo anterior, se inició un proceso a nuestro juicio inédito en la institución, pues se contactó a cada uno de estos organismos relacionados para definir la forma en que se iban a materializar las comunicaciones a partir de la entrada en vigencia de la ley.

Sin embargo, como lo establecen las normas transitorias de la Ley N° 20.886, esta entraría en vigencia seis meses después de su publicación en el Diario Oficial, lo que se produjo el 15 de diciembre de 2015. Ello se tradujo en un tiempo muy reducido para ejecutar todas las acciones que el Poder Judicial debía desarrollar para la implementación de la ley. Y, en el ámbito de las comunicaciones, el tiempo era más insuficiente aun, considerando que debía coordinarse el trabajo con muchas instituciones, cada una de ellas con una realidad diferente en el ámbito tecnológico y presupuestario.

2.1.9.3 Comunicaciones y mecanismos utilizados

A partir de las coordinaciones establecidas, se definieron distintas formas de comunicación:

- a. Respecto de las interconexiones ya desarrolladas, se definió que estas constituirían la forma de comunicación oficial con la institución respectiva. Así, con el Ministerio Público, el Registro Civil y la Tesorería General de la República, entre otras, se mantuvo como canal de comunicación la interconexión.
- b. Respecto de procesos de interconexión que aún no estaban completamente desarrollados, se definió un calendario de implementación que pretendía estar completo a la fecha de entrada en vigencia de la ley. Así por ejemplo, con la Defensoría Penal Pública se logró tener implementada la interconexión en los plazos definidos. Con la Policía de Investigaciones y Carabineros, esta se logró solo una vez iniciada la vigencia de la ley, por lo que los protocolos operativos y los convenios materializados contemplaron mecanismos de comunicación alternativos en tanto la implementación definitiva se concretara.

- c. Con las instituciones con las que no existía posibilidad alguna de realizar un desarrollo que permitieran concretar una interconexión, se solicitó el establecimiento de canales formales de comunicación, generalmente a través de correos electrónicos validados, a los cuales se pudieran dirigir los requerimientos de información o instrucciones desde los tribunales. De esta forma, se habilitó en la intranet del Poder Judicial la información correspondiente a la forma como debían producirse estas comunicaciones a cada institución. Se definió además que, para el envío de la respuesta a estos requerimientos, la institución debe adjuntar el oficio de respuesta a través de la opción existente en la Oficina Judicial Virtual.
- d. Otros organismos, con los cuales ya existían convenios de cooperación, pusieron a disposición herramientas internas para que las unidades judiciales pudieran buscar la información requerida mediante oficio, como por ejemplo el domicilio de una de las partes. Estas herramientas, implican la entrega de registros de usuario y contraseña para realizar la búsqueda. Sin embargo, en muchas ocasiones los tribunales no las utilizan, aduciendo que esa es una labor que no le corresponde al tribunal y que no se puede disponer del tiempo de los funcionarios para la ejecución de estas tareas. Sobre el punto, nos parece más eficiente la utilización de estas herramientas, pues permiten realizar las búsquedas necesarias muy fácilmente y en corto tiempo, a diferencia del tiempo necesario para la confección y remisión de los oficios. Frente a esta última situación, se han diseñado nuevos procesos de interconexión que no incluyen solamente el envío de un oficio en un documento y la posterior recepción de otro documento con la información solicitada, sino que permiten el envío de información a través de nomenclaturas que gatillan procesos automáticos para su procesamiento y recepción, como también para la construcción de la respuesta a partir de un documento con firma electrónica avanzada. Creemos que esta alternativa es la óptima y debería avanzarse en esta línea con todas las instituciones que tengan los medios tecnológicos para ellos. En la actualidad, en la competencia de familia las solicitudes de información dirigidas al Servicio de Impuestos Internos son enviadas y recibidas con esta tecnología.

El proceso de puesta en marcha de las coordinaciones interinstitucionales no fue pacífico, existiendo una serie de inconvenientes en su implementación tanto de parte de las instituciones como de parte de las unidades judiciales. Muchas veces no se respondieron requerimientos en forma oportuna, otras tantas no se remitió un oficio al correo institucional definido, o también en ocasiones se respondieron requerimientos directamente por correo y no a través de la OJV. Con todo, en términos generales, es posible afirmar que el proceso fue exitoso, dado el escaso tiempo que se tuvo para implementarlo como también la cantidad de instituciones con las que hubo que coordinarse.

2.1.10 Teletrabajo y audiencias por videoconferencia, ¿hasta dónde se puede llegar?

Desde hace bastante tiempo, en el Poder Judicial se han desarrollado iniciativas que tienen relación con la realización de audiencias de forma remota. En varias jurisdicciones del país, fundamentalmente las más aisladas, se comenzó a realizar este tipo de actuaciones a través de videoconferencia, fundamentalmente debido a las dificultades de acceso existentes desde lugares rurales hacia los centros urbanos donde se encuentran ubicados los tribunales. Es así como existen experiencias en este sentido en las jurisdicciones de Coyhaique y Punta Arenas.

A partir del primer “Concurso de Innovación” desarrollado en el Poder Judicial, resultó ganadora una iniciativa desarrollada en el Tribunal de Juicio Oral en lo Penal de Los Ángeles, que consistía en desarrollar las audiencias de lectura de sentencia a través de una videoconferencia desarrollada entre el tribunal y el centro de reclusión donde el condenado se encontraba privado de libertad durante el juicio.

El proyecto contribuyó a resolver una serie de problemáticas relacionadas con el traslado del privado de libertad hacia el tribunal, el gasto de recursos fiscales y el riesgo de seguridad que ello significa muchas veces. En virtud de ello, posteriormente ha sido implementado en varias jurisdicciones.

Sin embargo, la realización de audiencias por videoconferencias no estaba masificada ni mucho menos, existiendo también numerosos detractores en relación a la posibilidad de hacerlo. Básicamente, por no existir norma legal expresa que lo autorizara, salvo en materia penal, donde el artículo 329 inciso séptimo del CPP señala que “los testigos y peritos que, por algún motivo grave y difícil de superar no pudieren comparecer a declarar a la audiencia del juicio, podrán hacerlo a través de videoconferencia o a través de cualquier otro medio tecnológico apto para su interrogatorio y contrainterrogatorio”.

A pesar de existir muchas razones prácticas que justificaban la realización de estas actuaciones a través de este medio tecnológico, tales como disminuir los gastos y tiempos asociados al traslado de las partes, en la práctica su utilización no estaba instalada como una práctica institucional.

Esto cambia abruptamente durante el año 2020, pues a partir de la pandemia y el teletrabajo la realización de audiencias de forma remota hubo de masificarse necesariamente, como un mecanismo a través del cual el Poder Judicial continuó prestando un servicio tan requerido por la ciudadanía.

La Corte Suprema, en la necesidad de adoptar medidas que, en función del resguardo de la salud pública, se concilien con el cumplimiento de sus fines propios y permitan enfrentar las contingencias, con fecha 16 de marzo dicta el Acta N° 42-2020, que en el ámbito jurisdiccional establece como principales instrucciones las siguientes:

- La planificación del trabajo que implique la reprogramación de audiencias debe ser con conocimiento del presidente de la Corte de Apelaciones respectiva y en coordinación con el ministro visitador.
- La planificación de las actividades del tribunal por la modalidad de teletrabajo debe considerar los turnos presenciales mínimos que permitan llevar a efecto las actividades urgentes y que no puedan realizarse mediante teletrabajo.
- Coordinación interinstitucional para la materialización de la planificación, especialmente en lo relativo a la celebración de las audiencias.

- En la comparecencia de testigos, peritos y otras personas a las audiencias que deban desarrollarse en los casos urgentes y estrictamente indispensables, se deberá cumplir las recomendaciones generales entregadas por la autoridad sanitaria.
- Definición de las materias que tendrían carácter urgente e impostergable en materia penal.
- Definición de las materias que tendrían carácter grave y urgente en materia de familia.
- En materia laboral, determinó la urgencia de las audiencias conforme a la entidad de los derechos fundamentales afectados y condiciones laborales discriminatorias e inadecuadas.
- En materia civil, dado que el ingreso de escritos se realiza fundamentalmente a través de la OJV, la atención de público se restringió a casos urgentes.
- También se incluyen medidas relativas a la visita de cárcel y de residencias, instando a que se realicen con los resguardos necesarios.
- La Corte Suprema, las Cortes de Apelaciones del país y la Fiscalía Judicial deben continuar funcionando, como todos los tribunales, con su dotación mínima presencial para garantizar la continuidad del servicio judicial, planificando debidamente las labores mediante teletrabajo de los demás.

A partir de la publicación de la Ley N° 21.226, la Corte Suprema dicta el Acta 53-2020, que regula funcionamiento del Poder Judicial durante la emergencia sanitaria.

- En primer término, y relacionado con la obligación de asistir a desempeñar funciones, se señala expresamente que ello será **excepcional**, y solo con el propósito de mantener el servicio en aspectos indispensables. En este ámbito, se establece que deberá planificar las actividades del tribunal o sus unidades por la modalidad de teletrabajo, con los turnos presenciales mínimos que permitieran llevar a efecto las actividades urgentes que dicha planificación contenga y que no pudieran realizarse mediante algún medio tecnológico. A este respecto, como se señaló con anterioridad, buena parte de los tribunales ya estaban estable-

ciendo turnos mínimos para la atención de usuario, por lo que esta regulación no afectó la forma como se estaban ejecutando las labores.

- Se dispone que, fuera de audiencia, mientras se encuentre vigente el estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública, los tribunales ordinarios y especiales no pueden decretar diligencias ni actuaciones judiciales que, de realizarse, puedan causar indefensión a alguna de las partes o intervinientes, salvo que sean urgentes. En tal sentido, no se hace una definición de actuaciones que tienen este carácter, por lo que es el o la juez quien debe realizar esta calificación. En línea con lo anterior, el artículo 10 del acta establece que los tribunales del país deben continuar con la tramitación de los procedimientos, atendiendo las limitaciones señaladas por la Ley N° 21.226.
- En lo que se refiere a las audiencias y vistas de causas, deberá estarse a lo dispuesto en la letra c del inciso cuarto del artículo primero y en el artículo noveno de la Ley N° 21.226, es decir, se puede ordenar la suspensión de las audiencias y vistas de causas que corresponda realizar ante los tribunales, con las excepciones señaladas en los literales a y b del artículo 1°. De acuerdo con la norma legal en comento, las audiencias que no pueden ser suspendidas son las siguientes:
 - a. En materia penal**
 - Audiencias de control de la detención.
 - Audiencias de revisión de la prisión preventiva o internación provisoria.
 - Audiencias de revisión o sustitución de la pena de acuerdo a la Ley N° 18.216.
 - La ejecución de las penas de menores de edad.
 - Aquellas en que se discuta la internación provisional y el cumplimiento de medidas de seguridad.
 - Audiencias que requieran la intervención urgente del tribunal.

La Corte Suprema en el Acta N° 53-2020 señala que se califican como urgentes las audiencias sobre medidas de protección o cautelares referidas a NNA; solicitudes de entrega inmediata; autorización de salida del país; violencia intrafamiliar; relación directa y regular con progenitores no custodios, y alimentos provisorios, estas dos últimas atendiendo a las circunstancias del caso.

- Revisión y renovación de oficio de medidas cautelares decretadas en beneficio de personas vulnerables (artículo 16 del Acta N° 53-2020).

Como se puede apreciar, la norma contiene la posibilidad de calificación de urgencia por parte de los jueces, para definir si una audiencia puede o no suspenderse de acuerdo a su criterio. Adicionalmente, el artículo 9° de la ley establece la posibilidad de que las partes soliciten la suspensión de la audiencia o de la vista, con excepción de aquellas audiencias en que el imputado se encuentre privado de libertad, como tampoco en el caso de los recursos de amparo y protección en que se requiera la intervención urgente del tribunal, en las que se deberá proceder en forma remota garantizando el cumplimiento de lo establecido en el artículo 10.

b. Audiencias que requieran la intervención con carácter de urgente de parte del tribunal, en materias de familia, laboral y las que conozcan los juzgados de letras.

Si bien es cierto esta norma puede dar lugar a interpretaciones diversas, la Corte Suprema en el Acta N° 53-2020 señala que se califican como urgentes las audiencias sobre medidas de protección o cautelares referidas a NNA; solicitudes de entrega inmediata; autorización de salida del país; violencia intrafamiliar; relación directa y regular con progenitores no custodios, y alimentos provisorios, estas dos últimas atendiendo a las circunstancias del caso. Es necesario además tener presente la obligación que tienen los tribunales con competencia de familia para revisar de oficio las medidas cautelares o de protección dictadas a favor de personas en situación de vulnerabilidad (artículo 16 del acta).

En su artículo 19, la misma Acta N° 53-2020 agrega que el juez siempre podrá ordenar, por razones fundadas, la realización de aquellas audiencias que, no estando comprendidas en la enunciación del artículo anterior, resulten urgentes en razón de algún peligro inminente para la vida, salud o subsistencia de alguna persona, o por circunstancias que pongan en riesgo el respeto de sus derechos.

Así, el acta privilegia la realización de audiencias por vía remota dando cumplimiento a la norma establecida en el artículo 10 de la Ley N° 21.226, y restringiendo la celebración presencial de las mismas a aquellas audiencias o vistas de causas que sea necesario e indispensable realizar, puesto que el empleo de medios tecnológicos pudiera generar indefensión en alguna de las partes.

A partir de este escenario, las unidades judiciales de las distintas competencias se vieron en la obligación de organizar su trabajo a partir de la ejecución de buena parte de él a través de herramientas tecnológicas.

A la luz de las múltiples formas de ejecutar el trabajo en audiencia, lo que se traduciría en la utilización de distintas herramientas y procedimientos para actuar, la Corte Suprema en el AD 335-2020 instruye la creación de una mesa de trabajo integrada por los distintos estamentos del Poder Judicial y la Corporación Administrativa del Poder Judicial. A partir de esta instancia se redacta el “Protocolo operativo de funcionamiento de tribunales por medios telemáticos durante la contingencia provocada por COVID-19”.

En este protocolo se abordan las distintas áreas de funcionamiento de los tribunales, la atención de usuarios, las actuaciones y diligencias fuera de audiencia, audiencias, cumplimiento y servicios. Su objeto es entregar un estándar de operación por medios telemáticos y su compatibilidad con los mecanismos de funcionamiento presencial del “Protocolo de manejo y prevención ante COVID-19 en tribunales y unidades judiciales”.

2.1.10.1 Atención de usuarios y usuarias

Los tribunales podrán utilizar, complementaria o alternativamente, distintos canales de atención cuando se trate de consultas generales, de tramitación judicial asociada de una causa y, finalmente, de los asuntos específicos relacionados a un tribunal determinado.

Consultas generales son aquellas en las cuales el usuario o usuaria busca información u orientación general y requiere una respuesta no asociada al conocimiento específico sobre una causa determinada. Los canales disponibles para atender estas consultas son:

- Página web del Poder Judicial/Teléfono
- Correo electrónico
- Videoconferencia
- Bus de la Justicia
- Presencial, en especial ante carencia de medios
- Otras plataformas que se habiliten por el Poder Judicial (por ejemplo, Conecta).

El espíritu de esta regulación siempre fue eliminar limitaciones a los mecanismos de atención de usuarios, de manera que la ciudadanía pudiera contactar a los funcionarios de esta unidad sin dificultades, sobre todo considerando las restricciones a la movilidad impuestas por la autoridad sanitaria.

A estos mecanismos para la atención de consultas asociadas a la tramitación de causas se agregan los tótems y otros medios de autoatención, como también el canal presencial frente a la carencia de medios.

Se dispuso además que en el sitio web del Poder Judicial deben publicarse todos los canales de atención disponibles por el tribunal, el cual se encargará de mantener esta información actualizada.

Para la competencia de familia, se señala que el Consejo Técnico podrá materializar su entrevista por medios telemáticos o presenciales, siempre garantizando la privacidad de la misma, velando por asegurar que la persona se encuentre en un entorno que garantice su declaración libre y espontánea.

En relación a la autorización del mandato, por parte del secretario o ministro de fe del tribunal, esta se podrá realizar por medios telemáticos siguiendo el procedimiento definido por el protocolo:

- Por videoconferencia o videollamada, el ministro de fe tendrá que solicitar al interesado la exhibición de su cédula de identidad por ambos lados o de otro documento que permita acreditar su identidad frente a la cámara, con el objeto de que esta se pueda

apreciar con claridad para permitir el cotejo correspondiente. Sobre este particular, cabe señalar que en la actualidad existen mecanismos disponibles para acreditar la identidad de una persona a través de su cédula, básicamente validando su número de serie. Para ello se utiliza el servicio web de consulta, disponible por convenio con el Registro Civil. Esta modalidad ya se está utilizando, por ejemplo, en el proyecto Conecta para validar la identidad de la persona que está solicitando información sobre una causa en competencia de familia.

- Si la calidad de la videoconferencia no permite que esta actividad se realice adecuadamente, se deberá indicar otro momento para realizar el trámite, sin perjuicio de la posibilidad de cumplirlo presencialmente.

2.1.10.2 Audiencias

Para esta dimensión, el protocolo ha distinguido distintos momentos para su regulación. A continuación se mencionarán los que, a nuestro juicio, son los más relevantes.

- a. **Agendamiento.** Cuando, en el mismo momento de programar la audiencia, el tribunal determina que esta se realizará por medios telemáticos. En este caso, la resolución deberá contener los elementos necesarios para que el participante tenga claridad respecto del día y hora de la audiencia, como también el enlace de acceso a ella.
- b. **Audiencias ya notificadas.** De oficio o a petición de parte, se toma la decisión de realizar la audiencia de forma remota, en cuyo caso se deberá comunicar esta resolución a los medios de contacto definidos por las partes.
- c. **El día de la audiencia,** el tribunal revisará el tipo de audiencia a realizar, los intervinientes que asistirán, si asistirá un privado de libertad, y si debe asistir un testigo o perito. Para este último caso, se debe garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos para este tipo de declaración. Esta participación, según se determine por el tribunal, podrá realizarse: i) por medios telemáticos fuera del Poder Judicial; ii) dentro del Poder Judicial, pero en otra unidad judicial conforme a los acuerdos logrados a partir del Acta N° 41-2020; y iii) presencialmente en el tribunal, para

El administrador de cada tribunal debe dimensionar adecuadamente la capacidad de realización de audiencias de forma telemática, ya que la duración de estas no es análoga a las que se realizan en formato presencial.

lo cual se deberá proporcionar los medios técnicos y de apoyo necesarios para participar de la audiencia virtual. Dependiendo de la dotación del tribunal y su carga de trabajo, el administrador podrá determinar que la labor de moderación, coordinación o gestión de la sesión de videoconferencia recaiga en un funcionario distinto del de acta.

- d. **Durante la audiencia**, corresponderá al anfitrión de la sala administrar y ejecutar las instrucciones que determine el o la juez respecto de las partes presentes en la sala, y cuando se requiera que un participante la abandone, en cuyo caso se le podrá enviar a la sala de espera si eventualmente debe volver a la audiencia. Si se le expulsa de la sesión, no podrá volver a ingresar. El funcionario encargado de sala también debe gestionar la grabación de la audiencia en caso de que el tribunal lo haya determinado.

El administrador de cada tribunal debe dimensionar adecuadamente la capacidad de realización de audiencias de forma telemática, ya que la duración de estas no es análoga a las que se realizan en formato presencial. Este es un elemento que retomaremos más adelante, a propósito de las estadísticas de realización de audiencias durante el año 2020.

Finalmente, es relevante considerar que al momento de crear una sesión de videoconferencia, es necesario configurar aspectos relevantes de ella, como por ejemplo la contraseña de acceso o si tendrá sala de espera, los que al ser cambiados modifican también el vínculo de acceso la sesión, por lo que será necesario informarlo nuevamente a las partes.

A continuación se muestran estadísticas de audiencias para el periodo 2020.⁴⁷

47 Fuente: informe “Recomendaciones para el Teletrabajo”, elaborado por el Departamento de Desarrollo Institucional a la Comisión de Tramitación Electrónica de la Corte Suprema.

Ilustración 7: Estadísticas de audiencias 2020. Juzgados de Garantía.



Ilustración 8: Estadísticas de audiencias 2020. Tribunales de Juicio Oral en lo Penal.



Ilustración 9: Estadísticas de audiencias 2020. Juzgados de Familia.



Ilustración 10: Estadísticas de audiencias 2020. Juzgados de Letras del Trabajo



Durante el último año, ha quedado de manifiesto que es posible la realización de audiencias por videoconferencia en todas las competencias como regla general. El límite viene determinado por la afectación de los derechos o garantías procesales de las partes y por una decisión judicial en atención a situaciones particulares, en virtud de lo señalado por el artículo 10 de la Ley N° 21.226.

Las audiencias judiciales constituyen una de las dimensiones más importantes de funcionamiento de tribunales, en términos de continuidad de administración de justicia. Durante el último año, ha quedado de manifiesto que es posible la realización de audiencias por videoconferencia en todas las competencias como regla general. El límite viene determinado por la afectación de los derechos o garantías procesales de las partes y por una decisión judicial en atención a situaciones particulares, en virtud de lo señalado por el artículo 10 de la Ley N° 21.226.

En tal sentido, sin considerar los casos que generan mayor resistencia –como sucede con las audiencias de juicio–, existe un gran número de audiencias que se pueden celebrar a través de medios telemáticos.

Por otro lado, respecto de la labor del legislador, no existen prohibiciones expresas a la celebración de estas audiencias y, adicionalmente, se las ha reconocido en el ámbito de la pandemia COVID-19. Sin embargo, una vez cesado el estado de excepción constitucional termina la vigencia de la Ley N° 21.226 y por tanto del Acta N° 53-2020. Frente al escenario de retardo en la tramitación de los juicios y ante la necesidad de poner al día la actividad jurisdiccional en las distintas competencias, el teletrabajo y las audiencias remotas parecen constituir una herramienta importantísima en esa tarea.

Pese a ello, la posibilidad de realizar todo tipo de audiencias por esta vía no ha sido una temática respecto de la cual exista consenso en la comunidad jurídica, si bien ha existido una evolución durante el periodo transcurrido desde el inicio del estado de excepción constitucional.

En un comienzo, y por la necesidad de adaptar los procesos internos de cada unidad, existió una etapa de transición en que la cantidad de audiencias realizadas fue baja y referidas a materias no susceptibles de controversia. Con posterioridad, con un manejo más detallado de las herramientas tecnológicas disponibles, se comenzaron a realizar más audiencias al vislumbrarse que las herramientas cumplían su cometido e, incluso, se podía realizar actuaciones en las cuales se requiera interrogar a imputados o testigos.

Paulatinamente y con mayor frecuencia, se desarrollaron audiencias de juicio en las distintas competencias al calificarse, en conformidad a la norma, que en ellas no se vulneraban las garantías constitucionales por realizarse en ese formato.

Sin embargo, al quedar a salvo la posibilidad de que las partes puedan reclamar sobre la procedencia de realizar la audiencia, los tribunales se han pronunciado generalmente por la alternativa de su realización, lo que en ocasiones ha devenido en la interposición de recursos procesales para evitarlo o bien para anular lo obrado. Ello se visualiza con mayor énfasis en aquellas competencias en las que existen actores institucionales.

A continuación, se presenta un fallo de la Corte Suprema en que se abordan estas materias, particularmente las normas de la Ley N° 21.226 y de las actas N° 41-2020 y N° 53-2020.

Caso 5: Pronunciamiento de la Corte Suprema sobre audiencias remotas y vulneración de garantías

La Corte Suprema, fallando un recurso de protección interpuesto en contra de tres jueces de un TJOP por un defensor al que se le declaró el abandono de la defensa tras negarse a realizar las alegaciones por videoconferencia, rechazó la presentación.⁴⁸

Uno de los argumentos esgrimidos por el fallo indica que el defensor dispuso, durante el curso del proceso, de todos los recursos pertinentes para evitar la que, a su juicio, constituye una vulneración de las garantías de su defendido.

Por otro lado, y en relación a la sanción que se aplicó, el fallo señala que “dispuesto en el inciso 1° del artículo 40 de la Ley N° 19.718, que crea la Defensoría Penal Pública, ‘los

48 Fallo dictado por la Tercera Sala de la Corte Suprema en causa rol N° 88.327-2020.

abogados que presten defensa penal pública estarán sujetos, en el cumplimiento de sus deberes, a las responsabilidades propias del ejercicio de la profesión y, además, a las que se regulan esta ley', que evidencia que el Defensor Penal Público se encuentra sujeto a la responsabilidad disciplinaria que reglamenta el Código Procesal Penal y el Código Orgánico de Tribunales, cuya supervisión y control corresponde, en este caso, a los Jueces".

Entre los argumentos esgrimidos por el fallo se señala el artículo 10 de la Ley N° 21.226, que establece que el tribunal que decida realizar una audiencia de forma remota deberá tomar todas las providencias necesarias para el cumplimiento de las garantías judiciales del proceso contempladas en la Constitución y las leyes.

Más adelante, se indica que "conforme a la habilitación legal anterior y de aquella que emana de lo prevenido en el artículo 82 de la Constitución Política de la República, esta Corte Suprema procedió a dictar las Actas N° 41 de 13 de marzo y N° 53 de 8 de abril, ambas del año 2020, además del Acuerdo de Pleno adoptado en los Antecedentes Administrativos N° 335-2020 con fecha 28 de mayo de 2020, en virtud de los cuales ha dispuesto una serie de medidas tendientes a regular la modalidad de teletrabajo y el uso de videoconferencia en el Poder Judicial (Acta N° 41) y el funcionamiento del Poder Judicial durante la emergencia sanitaria nacional provocada por el brote del nuevo coronavirus (Acta N° 53). En lo que importa al recurso, el artículo 28 del Acta N° 41, inserto en el Título III -Audiencias por Videoconferencia- dispone: "El tribunal podrá realizar audiencias por videoconferencia con el objeto de dar continuidad a la administración de justicia, velando en todo momento por la vigencia de los derechos y garantías procesales de las partes e intervinientes. Las audiencias realizadas por esta vía deben ser coordinadas previamente con las partes e intervinientes".

Finalmente, califica la procedencia de realizar la audiencia de forma remota, indicando que “en cuanto al Acta N° 51, de la lectura de sus artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 17 resulta posible concluir que, a fin de asegurar el acceso a la justicia, el debido proceso y resguardar la salud de las personas, el Poder Judicial procurará utilizar todos los medios tecnológicos con que cuente, privilegiando su utilización flexible, actualizada y oportuna, siempre y cuando no constituya un obstáculo al ejercicio de los principios básicos que consagra su artículo 1°, y se respete plenamente los derechos de los intervinientes y partes, y las disposiciones del artículo 10 de la Ley N° 21.226”.

El fallo además recuerda que, en antecedente de pleno AD 335-2020, “se instruye a todos los tribunales de país procurar el avance efectivo en la substanciación de los procedimientos de primera instancia, estableciendo el teletrabajo como procedimiento ordinario y regular para prestar el servicio judicial en el presente periodo de contingencia sanitaria”.

Por último, se indica que al negarse a realizar sus alegaciones en la audiencia de juicio oral por el hecho de realizarse esta por videoconferencia, el abogado “incurrió en la conducta de abandono de la defensa, al dejar a su defendido sin la defensa técnica que le es indispensable”.

El Poder Judicial hoy en día tiene recursos humanos limitados y no parece racional pensar que se le seguirá asignando presupuesto para aumentar la dotación de jueces y funcionarios. Resulta entonces importante mantener en el tiempo la utilización de estas herramientas para afrontar la tarea descrita, en conjunto con la forma de operar tradicional del Poder Judicial.

Como se ha señalado anteriormente, el boletín N° 13.752-07 establece una serie de modificaciones al sistema de justicia para una vez finalizado el estado de catástrofe constitucional. Este proyecto regula el funcionamiento del Poder Judicial a partir de ese evento, autorizando su funcionamiento ordinario por teletrabajo durante un año después de su entrada en vigencia. Se autoriza además la

celebración de audiencias de forma remota como medio válido para la realización de esta clase de actuaciones con ciertas restricciones. Adicionalmente, se deja a la regulación por parte de la Corte Suprema, mediante auto acordado, la determinación de la forma y de las zonas geográficas en que ello podrá operar.

2.1.10.3 Teletrabajo

Durante los años 2018 y 2019, el Poder Judicial avanzó de manera decidida en el establecimiento de precisiones respecto al teletrabajo institucional. Este esfuerzo, materializado a través de la labor de la Comisión de Apoyo a la Tramitación Electrónica, vinculó una serie de iniciativas en torno a la telepresencia y a la telecolaboración, constituyendo la base del trabajo remoto como lo conocemos hoy.

Entre la segunda quincena de marzo 2020 y la primera de abril 2020, prácticamente toda la institución migró a este formato de trabajo con el objetivo de resguardar la salud de funcionarios y usuarios. A partir de ello, más de 12.000 funcionarios de todos los escalafones del Poder Judicial comenzaron a trabajar en forma remota.

Lo anterior obligó a la institución a la adopción de una serie de medidas y a la dictación de normas, de manera de dotar a la institución de las herramientas necesarias para teletrabajar. Entre ellas, se puede señalar la ampliación de la cobertura en cuentas VPN, que permiten la conexión a la red interna del Poder Judicial de forma segura; la adquisición de licencias de clientes de videollamada; la renovación del equipamiento computacional; la creación de una plataforma para la tramitación y autorización de las autorizaciones de teletrabajo, de acuerdo a lo instruido por el Acta N° 41-2020, así como la implementación del proyecto Conecta PJUD, que permite mejorar el acceso de los usuarios y usuarias a información directamente a través de un funcionario de un tribunal determinado.

Luego de casi un año de operación bajo esta modalidad de trabajo, ya es posible destacar una serie de beneficios que se evidenciaron en la medida que el Poder Judicial se habituaba a las nuevas circunstancias.

Atendida la cantidad de variables que han influido en el desempeño del Poder Judicial en contexto de teletrabajo extraordinario, es complejo proponer una única manera de enfrentar el futuro en un contexto donde el trabajo remoto ya forma parte de la cultura institucional, aún más allá de las circunstancias excepcionales de la pandemia.

Así lo demuestran algunos estudios y mediciones realizadas durante el periodo. En julio de 2020, se aplicó una encuesta de levantamiento de información respecto al teletrabajo y para conocer la percepción del Poder Judicial sobre su implementación en modalidad extraordinaria. Entre los resultados más destacables, se pueden mencionar:

- Los miembros de la institución que respondieron la encuesta se sienten orgullosos de cómo el Poder Judicial fue capaz de adaptarse a la contingencia y continuar entregando el servicio, valorando positivamente las plataformas tecnológicas disponibles.
- Más del 50 por ciento de los funcionarios declaró poder conciliar la continuidad de sus obligaciones laborales con el cuidado de personas dependientes y/o la realización de las labores del hogar. Sobre este punto, parece necesario que el Poder Judicial trabaje activamente en evitar el estrés de los funcionarios vinculados a la doble presencia. Es necesario considerar estos elementos para dotar de mayor flexibilidad a las normas que regulan los aspectos relacionados con el desempeño de los funcionarios y la jornada de trabajo entre otros.
- Alrededor de un 75 por ciento considera que no ha tenido problemas con la implementación del teletrabajo. En el 25 por ciento restante, las complicaciones más frecuentes son relacionadas a los horarios de desconexión. Este aspecto tiene mucha importancia y hace necesario que, frente a una necesaria regulación e implementación del teletrabajo en un régimen ordinario, se regule el derecho a desconexión de los funcionarios, lo que está directamente vinculado a la extensión de la jornada.
- Sobre el 80 por ciento de los funcionarios está de acuerdo con mantener esta modalidad de trabajo con posterioridad a la crisis sanitaria.

Atendida la cantidad de variables que han influido en el desempeño del Poder Judicial en contexto de teletrabajo extraordinario, es complejo proponer una única manera de enfrentar el futuro en un escenario donde el trabajo remoto ya forma parte de la cultura institucional, aún más allá de las circunstancias excepcionales de la pandemia.

Sin embargo, se debe tener en consideración que el teletrabajo abre una oportunidad para reflexionar e innovar en ámbitos como la jornada de trabajo, la infraestructura y las dependencias judiciales, los puestos de trabajo, las funciones o tareas abordables a distancia, el reclutamiento de perfiles de cargo acordes, la infraestructura tecnológica, las metodologías de planificación, control y seguimiento, la centralización de servicios en línea, entre otros factores.

De esta manera, la discusión sobre el teletrabajo institucional es una importante oportunidad para la reflexión sobre casi todos los aspectos vinculados a la gestión administrativa y jurisdiccional.

Como se ha reiterado, la Corte Suprema reguló el teletrabajo a través del Acta N° 41-2020 y en la situación de contingencia se han establecido ciertas precisiones (Acta N° 53-2020), particularmente con la forma de prestar el servicio judicial en pandemia.

Durante el año 2020 se reguló el teletrabajo en el ámbito privado, estableciendo modificaciones al Código del Trabajo en la Ley N° 21.220, donde se distinguen puntos muy relevantes como el derecho a la desconexión, la necesidad de contar con medios técnicos que permitan desarrollar las funciones del trabajador de forma remota y la obligación del empleador de entregar esos medios.

En un contexto de teletrabajo institucionalizado, ya no sujeto a contingencias que obliguen a su implementación, es necesario que se regulen estos aspectos también en el mundo público. Próximamente –al menos así lo ha enunciado el Ejecutivo– se debería comenzar a discutir un proyecto de ley que regule el teletrabajo en los organismos públicos, el cual necesariamente debería pronunciarse sobre estos aspectos.

En el ámbito de la Comisión de Tramitación Electrónica de la Corte Suprema, y a propósito de varias peticiones formuladas por las distintas asociaciones gremiales del Poder Judicial, se han propuesto modificaciones al Acta N° 41-2020 que pretenden regular el teletrabajo ordinario y los elementos descritos anteriormente. Ello será discutido próximamente por la Corte Suprema.



El futuro de la tramitación electrónica

En este capítulo se muestra cómo las tecnologías emergentes incidirán en la labor de los tribunales en un futuro próximo. Se abordarán temas como la inteligencia artificial, la automatización de procesos, notificaciones electrónicas, entre otras. Al final de esta unidad, los alumnos conocerán las nuevas perspectivas para la tramitación electrónica y cómo estas nuevas aplicaciones podrían tener impacto en su trabajo diario.

3.1

Tramitación electrónica en tiempos de crisis

El Poder Judicial, debido a la naturaleza de sus funciones, tiene características que lo hacen diferente respecto a los otros organismos del Estado. Sin embargo, de la misma forma en que los desafíos de la modernidad alcanzan a diferentes ámbitos de la labor pública, el PJUD no es ajeno al valor que representa el cambio y la adecuación tecnológica.

Desde el momento en que se incorporó el primer equipo computacional, hace 40 años, se ha seguido una trayectoria de modernización coherente con el surgimiento de nuevas tecnologías y con las necesidades y oportunidades que estas representan para los tribunales de justicia. Este desafío no ha estado exento de dificultades, pero es posible decir con plena certeza que el esfuerzo ha generado sus frutos.

Cada proceso de reforma implementado durante la primera década de este siglo; cada uno de los planteamientos normativos de la Corte Suprema, traducidos en actas y autos acordados; cada uno de los esfuerzos por consolidar la transversalidad del expediente electrónico en todas las materias de conocimiento del Poder Judicial, que resultaron en la promulgación hace ya cinco años de la Ley N° 20.886, de Tramitación Electrónica de los Procedimientos Judiciales, y cada una de las implementaciones vinculadas a esta ley, han preparado el camino del Poder Judicial para responder, en sincronía con los avances de la modernidad, a las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas.

En retrospectiva, hoy es posible confirmar que las decisiones de la institución en torno a la modernización de la labor jurisdiccional han resultado ser el camino correcto para dar continuidad al servicio, incluso en tiempos particularmente difíciles como la alerta mundial por la emergencia sanitaria producto del COVID-19. La trayectoria del Poder Judicial vinculada a la modernización permitió que, al momento de enfrentar la pandemia, se hubiese dispuesto de todas las herramientas tecnológicas para hacer frente a la crisis:

- Hace varios años que jueces y funcionarios disponen de sistemas de tramitación y de expediente electrónico para dar soporte al tratamiento de las causas judiciales.
- Con la Ley N° 20.886 se habilitó la Oficina Judicial Virtual, herramienta dispuesta para que los usuarios puedan hacer sus presentaciones las 24 horas del día y los 7 días de la semana, sin necesidad de acudir presencialmente a los tribunales.
- La reflexión previa sobre el teletrabajo permitió materializarlo a través de un acta de la Corte Suprema justo antes de que se decretara la emergencia sanitaria en el país.

Estos son solo algunos ejemplos que permiten reflejar el valor que ha tenido para el Poder Judicial asumir los desafíos de la modernidad en tiempos calmos, y no solo como una respuesta ante las adversidades.

Sin embargo, es importante destacar que las situaciones de crisis o emergencia no son instancias para improvisar, sino que constituyen la ocasión en que las decisiones de modernización institucional se ponen a prueba, debiendo funcionar y asegurar respuesta a la ciudadanía.

3.1.1 La crisis como motor de cambio

Durante 2020 y parte de 2021, la crisis del COVID-19 permitió validar las herramientas dispuestas por la institución a un nivel tal, que hoy estas son parte de una normalidad que llegó para quedarse. La pandemia confirmó que el Poder Judicial ha adoptado el camino correcto en cuanto a modernización de la justicia. La emergencia sanitaria también se transformó en una oportunidad para avanzar en la incorporación de nuevas ideas, algunas de ellas largamente resistidas, pero que cobraron plena factibilidad en el nuevo contexto.

Es así como, durante el último año, se pudo avanzar en la consolidación de una serie de esfuerzos institucionales en torno a la innovación. Hoy en día, el Poder Judicial “escucha” a sus tribunales en la identificación de oportunidades para mejorar el servicio. Se ha creado una convocatoria de innovación que, luego de cinco años, ha recibido más de 1.000 propuestas de ideas, todas ellas presentadas por jueces y funcionarios. Esto también ha permitido incorporar un sentido de pertinencia sobre los esfuerzos de innovación que el Poder Judicial ha venido desplegando.

El cambio continuo, la exploración, la experimentación, la búsqueda de nuevas prácticas, en fin, conciliar la planificación con el aprender haciendo y todo cuanto tienda a la superación y el desarrollo se considera como un valor positivo en la sociedad actual. El Poder Judicial no ha estado ajeno a este enfoque metodológico y por eso, durante la crisis sanitaria los esfuerzos no solo estuvieron dirigidos a mantener la operatividad de los sistemas, sino también a explorar y desarrollar iniciativas que pudiesen tener sentido tanto para los usuarios como para los tribunales.

Durante el periodo, se abordó la implementación del proyecto Conecta PJUD, plataforma omnicanal que integra diferentes medios de atención remota, con un programa piloto inicial puesto en marcha en el Juzgado de Familia de Calama y en los de letras y de garantía de Mulchén, Panguipulli y La Unión. A abril de 2021, Conecta PJUD sumaba más de 50 juzgados con competencia en familia y se espera alcanzar a todos los restantes durante el primer semestre del mismo año.

También, con motivo de la emergencia sanitaria, se realizaron diversos desarrollos e implementaciones en los sistemas de tramitación para apoyar a los tribunales frente al nuevo escenario, entre los cuales cabe destacar la ampliación de cobertura del uso de videoconferencia en audiencias judiciales. Por otra parte, se desarrollaron aplicaciones para tramitar los procesos originados por la aplicación del artículo 318 del Código Penal a quienes pongan en riesgo la salud pública por infracción de las normas sanitarias. Finalmente, se abordaron

también múltiples desarrollos con motivo del retiro del 10% de los fondos de las AFP, en razón de las retenciones judiciales por deudas de pensiones alimenticias.

El año 2020 también fue clave para avanzar en la modernización del trabajo vinculado a las cuentas corrientes jurisdiccionales. Durante el periodo, fue posible integrar la funcionalidad de transferencias electrónicas en todos los sistemas de tramitación que dispone el Poder Judicial, lo que es solo la primera de una serie de iniciativas que buscan mejorar esta gestión frente a los usuarios.

Muchos han sido los avances en materia de innovación y modernización de la labor de los tribunales, en un año marcado por la extensión del teletrabajo a casi todos los ámbitos de la labor jurisdiccional y administrativa. Durante el periodo, casi 12.000 funcionarios de la institución pudieron abordar sus labores de manera remota, resguardados en la seguridad de sus hogares. Este solo hecho requirió la adopción de una serie de medidas con el fin de proveer las herramientas necesarias para cumplir con su labor.

No obstante, más allá de todos los esfuerzos realizados durante este año de crisis, de los cuales se mencionan aquí solo algunos, es fundamental relevar que se está lejos de dar por cumplida la tarea en cuanto a la adopción de innovaciones y nuevas tecnologías. Ideas que antes valorábamos como “desafíos a futuro”, hoy constituyen urgencias del presente.

Ejercicio 2: Impacto y valor de las tecnologías del Poder Judicial en contexto de la crisis COVID-19

Teniendo en consideración el contexto de crisis sanitaria ocurrida en 2020 y 2021, imagine y exprese de qué manera habría sido posible abordar el trabajo vinculado a las herramientas que se señalan, si estas no hubiesen estado disponibles antes de comenzar la pandemia.

**Herramienta
tecnológica**

**Escenario sin disponibilidad de la
herramienta (crisis COVID-19)**

Expediente
electrónico

Oficina Judicial
Virtual

Audiencias remotas

3.2

Tramitación judicial electrónica desde la perspectiva de la transformación digital

Es importante comprender la innovación como un proceso estructurado que contempla los siguientes pasos: 1) la generación de una idea, 2) el diseño de una solución, 3) el desarrollo e iteración de un prototipo probado en contexto de experimentación, 4) el aprendizaje y evaluación del resultado, y 5) el escalamiento o ampliación de cobertura de la innovación.

Sin restar mérito a la historia de la digitalización de los procedimientos en el Poder Judicial, no cabe duda de que en los últimos 5 años este ha avanzado notablemente no solo en la habilitación de plataformas informáticas para facilitar la labor de los tribunales de justicia, sino también en la incorporación de metodologías de trabajo actualizadas, basadas en paradigmas conocidos que provienen del sector privado, pero que tienen plena aplicabilidad en el aparato público.

Uno de los principales ámbitos de desarrollo durante estos años ha sido la incorporación de diferentes metodologías de innovación al quehacer del Poder Judicial, lo que ha permitido impulsar la idea de que los funcionarios, profesionales y jueces de la institución también pueden ser motor de cambio y aportar a la modernización institucional. Muchas de estas ideas de innovación tienen estrecho vínculo con la adopción de tecnologías digitales y, en este marco, cobra pleno sentido la valoración de los esfuerzos vinculados a la tramitación electrónica de los procedimientos judiciales, desde un enfoque de transformación digital.

Asimismo, es importante comprender la innovación como un proceso estructurado que contempla los siguientes pasos: 1) la generación de una idea, 2) el diseño de una solución, 3) el desarrollo e iteración de un prototipo probado en contexto de experimentación, 4) el aprendizaje y evaluación del resultado, y 5) el escalamiento o ampliación de cobertura de la innovación.

El proceso recién señalado es aplicable a casi cualquier problema que deba enfrentar la institución, mientras que, desde el prisma de la transformación digital, las tecnologías necesarias para la implementación del prototipo difieren en su grado de aplicabilidad, por lo que se debe tener en especial consideración el problema que se quiere resolver.

En este sentido, es clave entender que el resultado del proceso de innovación no siempre conducirá, necesariamente, al desarrollo y posterior implementación de una tecnología. En el sentido inverso, cualquier decisión sobre despliegue tecnológico debería contemplar un proceso de reflexión y análisis basado en el proceso de innovación. Es aquí donde la comprensión de los principales lineamientos de la transformación digital cobra mayor fuerza.

3.2.1 Transformación digital

La transformación digital puede ser comprendida como el cambio profundo, en todos los aspectos de la vida humana, que deriva de la aplicación de tecnologías digitales. Desde la teoría, este concepto también es comprendido como la etapa final del proceso de adopción de tecnologías digitales, que se describe en el siguiente esquema.

Ilustración 11: Proceso de adopción de tecnologías digitales



Desde una mirada práctica, la secuencia aquí mostrada refiere tanto a los procesos históricos de la adopción de tecnologías como a la experiencia de transformación que enfrentan las organizaciones, incluso al día de hoy. Su vinculación con la experiencia de las reformas a la justicia y la tramitación electrónica es clave para comprender que el alcance de los desafíos de hace 15 a 20 años ha variado con el tiempo, dando paso a nuevas oportunidades de innovación. Es así como podemos comprender estos conceptos de la siguiente manera:

- **Conversión analógica-digital.** Si bien el concepto tiene una base evidentemente técnica, desde la perspectiva de la transformación digital también se comprende como la fase de migración desde dispositivos análogos (imágenes, señales, sonidos y objetos) a formato digital de almacenamiento (numérico y binario). Esto es, los primeros pasos de la habilitación digital.
- **Digitalización.** Se considera como el “proceso real” de cambio inducido por tecnologías. Si bien no existe una definición consensuada del concepto, se puede comprender como la adecuación

de los procesos análogos hacia el mundo digital, teniendo en consideración una mirada integral que contempla no solamente el dispositivo tecnológico, sino también la optimización de los procesos, su adecuación en virtud de la eficiencia y eficacia y la valoración de su impacto a nivel del desarrollo de las organizaciones.

- **Transformación digital.** Se comprende como el cambio derivado de la aplicación de tecnologías digitales en todos los aspectos de la sociedad humana. En lo que respecta a transformación digital del sector público, un término utilizado como sinónimo es el de gobierno electrónico. Aquí, el principal propósito es hacer que la prestación de servicios sea más accesible y eficiente para los ciudadanos, conduciendo a mejoras en los servicios brindados y a una mayor eficiencia del Estado. Algunos de los valores que se buscan aumentar con la transformación digital del Estado son la transparencia, equidad, igualdad, justicia, seguridad, confiabilidad y, en general, el respeto al debido proceso.

La etapa de transformación digital también implica que las oportunidades ofrecidas por las tecnologías digitales facilitan la incorporación de nuevos tipos de innovación y creatividad, más allá de solo mejorar y apoyar los métodos tradicionales.

Ejercicio 3: Proceso de adopción de tecnologías digitales aplicado a la tramitación electrónica

A continuación se enumera una serie de cambios tecnológicos vinculados a los procesos de reforma a la justicia chilena. Desde su perspectiva, indique a qué fase del proceso de adopción de tecnologías digitales corresponde cada una, indicando los argumentos por los que le asignó una de las tres categorías.

Cambio tecnológico	Fase del proceso de adopción tecnológica	Argumentos
Habilitación del registro de audio		

SIAGJ

Expediente
electrónico

Oficina Judicial
Virtual

Notificaciones
electrónicas

Georreferenciación
de las actuaciones
de receptores
judiciales

3.2.2 Gobierno electrónico en Chile

Como parte de la necesaria digitalización e incorporación de TIC en los órganos del Estado, se han desarrollado e implementado distintas normativas e iniciativas que conforman lo que hoy puede llamarse gobierno electrónico en Chile.

Recientemente, la política pública se ha visto fortalecida con la implementación de la Ley N° 21.180, de transformación digital del Estado, que incorpora el soporte y la tramitación electrónica en los procedimientos administrativos del Estado y su gestión documental. Los principales objetivos de esta son, por un lado, la digitalización, simplificación y en algunos casos la eliminación de trámites realizados ante los servicios públicos, y por otro, se establece un Archivo Nacional Digital para el registro y conservación de la información de los servicios públicos.

Para el logro de lo anterior, la normativa modifica directamente la Ley N° 19.880, sobre bases generales para los procedimientos administrativos de la administración del Estado. En este sentido, la ley de

Las decisiones que actualmente se toman pueden definir en gran medida un futuro en que los gobiernos digitales de los poderes del Estado se encuentren integrados digitalmente, sean homólogos y cooperadores en la mantención del Estado de derecho en el país.

transformación digital es aplicable a todos los servicios y ministerios regidos por la Ley N° 19.880, lo que no considera al Poder Judicial, Ministerio Público, ni Defensoría Penal Pública, pero sí afecta a otras instituciones relacionadas con los procedimientos de justicia, como son el Registro Civil, Carabineros y Gendarmería, entre otros servicios.

En conjunto con la estrategia de transformación digital del Estado, es impulsada por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y persigue varios objetivos como mejorar los servicios del Estado para los ciudadanos y las empresas, aumentar el bienestar y la confianza pública, mejores políticas públicas en base al uso intensivo y estratégico de los datos e información, y la consolidación de la transformación digital como una política de Estado.

Todas las iniciativas y políticas que actualmente se encuentran en implementación son análogas a lo que ha ocurrido en el Poder Judicial, en cuanto a la potenciación de las capacidades tecnológicas, la integración de servicios digitales y su posicionamiento como medio primordial de procesamiento y registro de la información. Se conforma de esta manera un ecosistema de iniciativas que apuntan a dar forma a un Estado digitalizado, que incorpore los innumerables beneficios de las tecnologías en el quehacer público, que promueva y utilice la información, los datos y registros electrónicos en beneficio de las personas y usuarios de los distintos servicios.

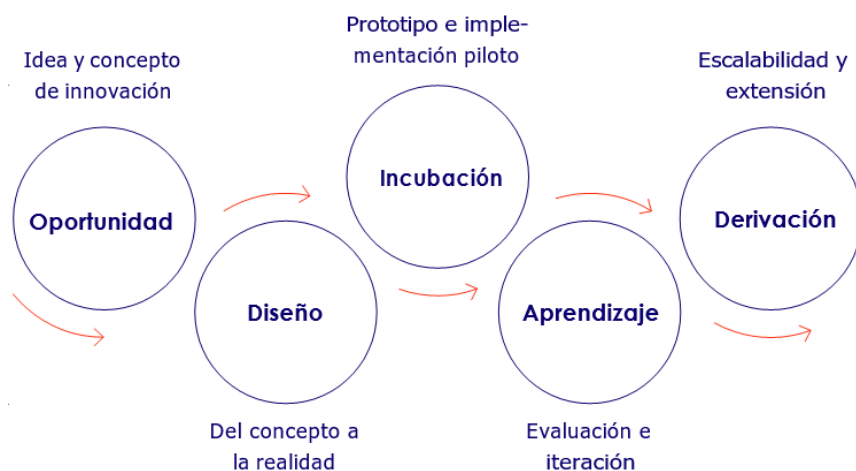
El momento es único, no solo porque las instituciones están tomando decisiones en torno a fortalecer y adquirir infraestructura y capacidades técnicas, alentadas por las políticas públicas, sino porque los efectos de la pandemia han acelerado la gestión y desarrollo del músculo digital en todo el Estado, y las decisiones que actualmente se toman pueden definir en gran medida un futuro en que los gobiernos digitales de los poderes del Estado se encuentren integrados digitalmente, sean homólogos y cooperadores en la mantención del Estado de derecho en el país.

3.2.3 Proceso de innovación

El proceso de innovación puede funcionar como base del esquema asociado al desarrollo de herramientas para fortalecer la tramitación electrónica, tanto en la activación del trabajo colaborativo del equipo

a cargo como en el diseño mismo de las soluciones. En el caso del PJUD, desde hace algunos años se ha venido utilizando un método que comienza con la identificación de una oportunidad y el posterior desarrollo de un concepto, para luego avanzar al diseño de la solución, primer paso para la materialización de una innovación.

Ilustración 12: Interpretación del proceso de innovación aplicado el Poder Judicial



El proceso de innovación es fundamental para abordar el trabajo de modernización de la justicia con foco en la adopción de tecnologías, puesto que permite comenzar relevando las reales necesidades de los usuarios, facilitando la reflexión sobre el por qué se hacen las cosas y el impacto que se busca alcanzar.

Un aspecto central de la innovación es que esta debe ser comprendida como un proceso integral, que busca proveer soluciones eficientes a los problemas que enfrenta la institución. En este sentido, la innovación no está restringida únicamente al concepto de “tener ideas” sino que abarca el rango completo, que va desde generar ideas, diseñar su aplicación en la práctica, prototipar las soluciones y probarlas en contexto real, a través de una serie de iteraciones que permitan explotar todos los aspectos que agregan valor al trabajo público.

Si bien las fases del proceso de innovación son más o menos estándares, desde la perspectiva de las necesidades del Poder Judicial ha sido posible incorporar precisiones metodológicas que pueden ser

útiles para lograr un resultado óptimo. Para comprenderlo mejor, a continuación se describen con mayor detalle las fases del proceso de innovación.

- a. **Oportunidad: idea y concepto de innovación.** Esta etapa busca identificar aquellos espacios u oportunidades para innovar. Dependiendo del enfoque teórico sobre innovación, puede ser también llamada búsqueda, exploración, ideación, entre otros. Por regla general, comienza con la intención de resolver un problema, de optimizar una situación o de rediseñar un proceso que no está ofreciendo los mejores resultados. Esta primera fase del proceso de innovación busca instalar una reflexión crítica respecto a los problemas que enfrentamos, sus factores gatillantes y sus potenciales soluciones. La fase de oportunidad debería proveernos los suficientes antecedentes como para determinar si el proyecto o implementación que se quiere abordar realmente está permitiendo crear valor público.

Los resultados de esta primera etapa pueden ser también evaluados de manera preliminar, con el propósito de establecer evidencia objetiva sobre el impacto innovador que tendrán las soluciones propuestas luego de la fase de reflexión descrita previamente. Esta valoración debe contemplar siempre la consideración de la opinión de los usuarios del sistema. En términos prácticos, se busca en esta etapa diseñar una primera aproximación teórica de la innovación que se quiere implementar y validarla con los grupos de interés, antes de pasar a su diseño e implementación. Por supuesto, este ejercicio de validación con el usuario deberá ser replicado en las siguientes fases del proceso.

Por otra parte, los instrumentos de evaluación estándar –usualmente vinculados a los procesos de innovación abierta, donde un ente central promueve la identificación de oportunidades de innovación y los actores del sistema proponen ideas para abordarlas– pueden ser útiles para incorporar o valorar aspectos adicionales de la innovación. Un buen ejemplo de esto es la metodología del Centre for Public Impact (Reino Unido), que considera las siguientes dimensiones a valorar en una innovación pública:

- Objetivos claros
- Evidencia disponible
- Factibilidad
- Confianza pública
- Compromiso institucional
- Respaldo político
- Gestión
- Medición
- Alineación de las partes.

De esta manera, es fundamental situar a los usuarios en el centro de la investigación inicial vinculada a una innovación judicial, puesto que esta sola consideración permitirá asegurar no solo la creación de valor inherente a cualquier implementación innovadora, sino que además asegurará la pertinencia de las soluciones que resulten del proceso y, por lo tanto, aumentará el compromiso de los grupos de interés.

- b. Diseño: del concepto a la realidad.** Desde la etapa anterior se obtienen todas las variables, componentes y entidades relacionadas con la oportunidad, los que constituyen elementos fundamentales para comenzar a modelar una solución. Cuando se aborda una innovación, se debe asegurar que la primera fase fue cumplida de manera óptima para poder servir de insumo al diseño. Recordemos que desde una perspectiva práctica, la implementación de una innovación debe recoger como núcleo central lo que se suele denominar como “el dolor del mercado” o, en el caso particular de los tribunales, “el dolor del usuario”. No tiene sentido pensar en el diseño de una solución innovadora si no se cumplió con la fase previa, que provee todos los insumos para representar claramente la realidad, el contexto y las necesidades de los usuarios en torno a la nueva implementación.

En la etapa de diseño se comienza con una declaración ya establecida del problema u oportunidad. Diseñar una solución

significa, en términos simples, hacerla evolucionar desde el concepto abstracto a su esquema de aplicación en entorno real. Por regla general, el diseño de una solución innovadora requiere focalizar los esfuerzos en lo central y no en los detalles, además de un compromiso con la materialización de las ideas que lo sustentan. No es poco común observar intentos de innovación que terminan truncados debido a que sus gestores hicieron esfuerzos innecesarios intentando cubrir todas las dimensiones prácticas del problema, incluyendo aquellas de menor relevancia. La fase de diseño debe centrarse en lo medular, es decir, aquellas dimensiones del problema que realmente motivan la intención de innovar. Cualquier otro elemento complementario puede contribuir a fortalecer la implementación, pero esto se debe postergar hasta la fase de aprendizaje, donde es factible iterar varias veces sobre la solución para añadir otros componentes funcionales menores.

La fase de diseño termina con la documentación gráfica del prototipo a implementar en la fase de incubación.

- c. **Incubación: prototipo e implementación piloto.** Una vez documentado el diseño de la solución, llega el momento de hacerla realidad. En este punto es fundamental reforzar la idea de que una innovación necesariamente debe ser puesta al servicio de los usuarios, los cuales no solo deben aprovechar sus ventajas sino además percibir el valor que esta genera.

Para lograr lo anterior, es decir, para comprometer al usuario incluso antes de que la solución innovadora evolucione a su estado óptimo, se utilizan técnicas de prototipado, las cuales permiten desarrollar soluciones a escala, ejecutables en ambientes controlados, medibles y de fácil modificación. El objetivo de esta etapa es cuantificar la efectividad de la solución, validar la hipótesis de origen y evaluar si se ha cumplido con el propósito de crear valor para los usuarios y para la institución.

En la incubación la idea se transforma, deja el terreno de lo conceptual y se convierte en realidad a través de un prototipo o producto mínimo viable (MVP, por sus siglas en inglés). El MVP

corresponde a la mínima solución que permita al usuario o grupos de interés comprender los alcances de la innovación desde una aproximación real. El MVP, o prototipo, debe ser funcional en los aspectos centrales de la innovación, es decir, debe ofrecer las funcionalidades básicas que representan el real valor de la innovación, de manera que los usuarios (interno o externos) puedan operar con él y percibir cómo impacta esta nueva implementación en cubrir sus propias necesidades. Es aquí donde cobran particular importancia las implementaciones piloto, puesto que habilitan tanto a los equipos técnicos que las llevan a cabo como a los propios beneficiarios de la innovación.

Luego, con el piloto en marcha, se busca que los propios beneficiarios valoren la experiencia, con el fin de encontrar aquellos espacios de oportunidad que fortalezcan el producto final. El propósito de los MVP es ser iterados, es decir, ser cíclicamente revisados con los usuarios con el objeto de adecuar, corregir o ampliar las funcionalidades o atributos que este contengan.

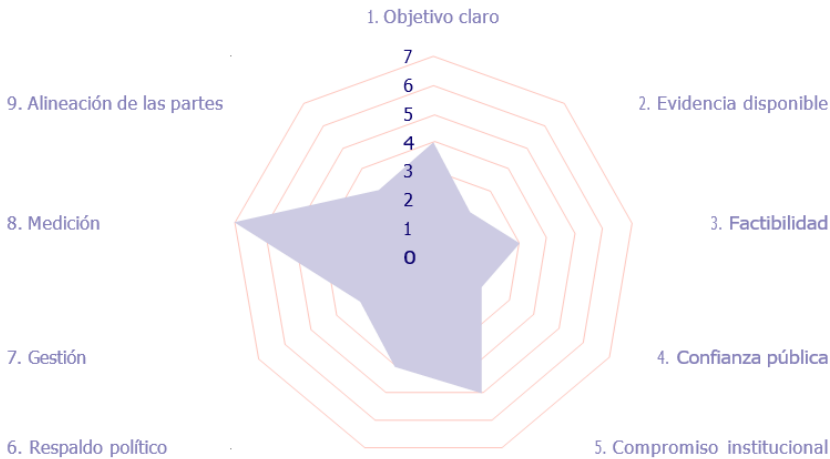
- d. **Aprendizaje: evaluación e iteración.** A estas alturas, se puede ya intuir que las fases del proceso de innovación tienen límites difusos entre sí. Un ejemplo claro es el de las constantes iteraciones que se aplican sobre el MVP, que usualmente implican volver sobre la oportunidad, el diseño y el prototipado. Esto puede sonar complejo, pero es en la práctica donde realmente se puede comprender qué tan simple llega a resultar el proceso, sobre todo cuando el resultado de la innovación es valorado por los beneficiarios.

Por otra parte, en el ámbito de la evaluación, suele ser útil contrastar los resultados del prototipo en operación con los indicadores originales (la “línea de base”) que se valoraron al principio del proceso, en la etapa de oportunidad. Sobre ese punto, se mencionó aquí la metodología del Centre for Public Impact (CPI) utilizada en la evaluación inicial de la oportunidad de innovación. Resulta ser muy útil volver a evaluar sobre la base de los mismos criterios, con el objeto de establecer un comparativo *ex ante-ex post* para la valoración de la innovación, lo que permitirá identificar los

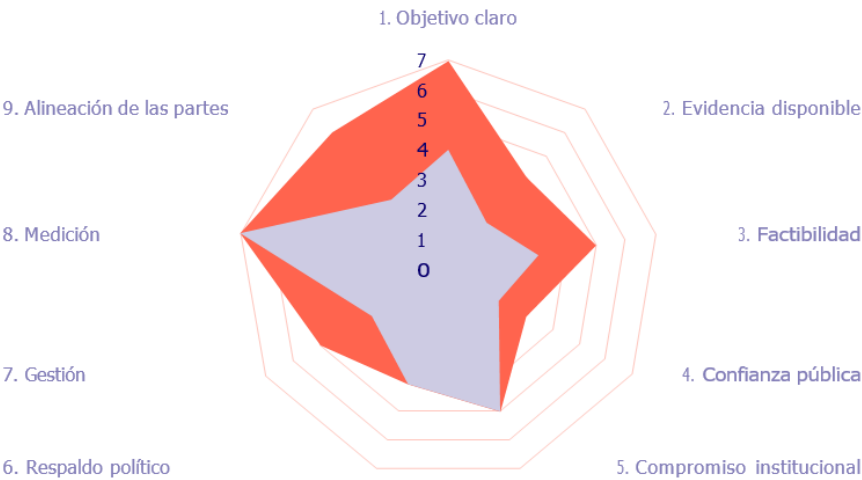
aspectos en que la implementación creció y aquellos en que aún queda trabajo por realizar, si corresponde.

Ilustración 13: Comparativo evaluación *ex ante* vs. evaluación *ex post*, basado en metodología CPI

Evaluación previa a la innovación



Evaluación posterior a la innovación



- e. **Derivación: escalabilidad y extensión.** Una vez terminada la implementación piloto para el proyecto de innovación, se debe proveer todos los medios y documentación necesaria para la continuidad y escalamiento del producto resultante. El objetivo de una innovación es generar valor para los usuarios, por lo tanto no basta con cerrar el proceso en una implementación piloto. Recordemos que una innovación se mide en virtud del uso o beneficios que representa para los usuarios, tanto internos como externos. Bajo esta premisa, se debe asegurar que el resultado de la implementación se extienda más allá del contexto del piloto. Esto se conoce como escalabilidad.

La escalabilidad es la propiedad deseable de un sistema, una red o un proceso, que indica su habilidad para reaccionar y adaptarse sin perder calidad, o bien manejar el crecimiento continuo de trabajo de manera fluida, o para estar preparado para hacerse más grande sin perder calidad en los servicios ofrecidos.⁴⁹

Para facilitar el crecimiento de una solución innovadora, suele ser necesario proveer una serie de recursos que permitan a los usuarios apropiarse de esta y generar valor a través de ella:

- Documentación: considera el registro y consolidación de los siguientes entregables, si corresponde:
 - Documentación normativa
 - Documentación de sistemas
 - Modelo de datos
 - Código fuente
 - Documentación de procesos.
- Habilidad técnica: contempla el apoyo técnico para la habilitación y expansión de la iniciativa. El objetivo de este rol es apoyar a los nuevos usuarios, mediante el conocimiento de la experiencia piloto, en el escalamiento del producto.

Tabla 1: Etapas del proceso de innovación, objetivos y acciones clave

Etapa	Objetivo	Acciones clave
Oportunidad	Caracterizar el concepto de innovación en base a un estudio de las necesidades de los usuarios	- Recopilar antecedentes - Consultar a los usuarios - Determinar las líneas centrales de la innovación
Diseño	Materializar el concepto de innovación por medio del diseño	- Hacer visible la idea de innovación mediante el diseño - Validar el diseño teórico con los usuarios - Documentar gráficamente el prototipo o MVP
Incubación	Implementar un prototipo (MVP) y ponerlo a prueba en contexto piloto	- Implementar la solución como un mínimo viable - Testear inicialmente con los usuarios - Habilitar un piloto donde participen los usuarios que aportaron al diseño
Aprendizaje	Evaluar los resultados e iterar el MVP para lograr un mayor impacto	- Evaluar los resultados del piloto - Detectar vacíos y nuevos requerimientos - Habilitar nuevos requerimientos - Testear con usuarios del piloto
Derivación	Ampliar la cobertura de la innovación, dejando atrás la experimentación en piloto	- Documentar la innovación - Preparar manuales de uso y recursos de apoyo para nuevos usuarios - Difundir los resultados y convocar a nuevos grupos de interés

Como se ha podido ver, el proceso de innovación puede parecer sencillo a primera vista, pero incorpora algunas complejidades propias de cada etapa, en las que se busca lograr el mejor resultado para contribuir a la fase siguiente.

Es importante considerar que el proceso de innovación es dinámico y puede ser ajustado a las necesidades contextuales. Esto es fundamental cuando hablamos de innovación en la justicia, puesto que muchas

implementaciones requerirán especial claridad sobre los límites impuestos por la ley, mientras que, a la inversa, otras innovaciones vendrán impuestas por ley, con todas las oportunidades y desventajas que ello implica. En la siguiente sección se aborda esta materia.

Caso 6: Conecta PJUD, un caso singular de innovación en el Poder Judicial

El año 2020 resultó ser particularmente desafiante para la continuidad de la labor de los tribunales de justicia. Debido a la emergencia sanitaria global por COVID-19, fue necesario redefinir prácticamente todas las dimensiones operativas de los tribunales de justicia a nivel nacional, con el propósito de mantener la continuidad del servicio judicial. Las disposiciones emanadas desde la Corte Suprema para mantener la disponibilidad y operatividad de los servicios de tribunales implicaron, necesariamente, recurrir al uso de tecnologías en diferentes ámbitos de la labor jurisdiccional.

Un ámbito en el que ha resultado crítico el uso de nuevas tecnologías es el de la atención de público. Con la pandemia en su momento más crítico, una serie de disposiciones sanitarias, principalmente cuarentenas, obligaron a la población a mantenerse a resguardo en sus hogares. Este hecho, por supuesto, tuvo un particular impacto en la relación de los usuarios y usuarias con los tribunales de justicia, puesto que fue necesario suspender la atención presencial para dar paso al uso de medios de atención digitales.

Para enfrentar la situación, en una primera instancia se habilitaron múltiples canales de atención, en su mayoría divergentes entre un tribunal y otro, lo que generó bastante confusión entre los usuarios al momento de querer contactarse con un juzgado determinado. Herramientas como Zoom, Webex, Teams y Meet, además de la atención telefónica, fueron los mecanismos por los cuales los tribunales intentaron mantener la atención de público. Sin embargo, la diversidad de herramientas y la falta de un enfoque estándar para la asistencia a

los usuarios generaron bastante confusión entre las personas que requerían acceder a los tribunales. Por otra parte, desde el *back office*, los funcionarios debieron enfrentarse a un sistema de atención multicanal donde debían administrar una diversidad importante de herramientas, la mayoría de ellas desconocidas en el Poder Judicial en dicho momento.

Para enfrentar esta problemática, un equipo del Subdepartamento de Modernización de la Corporación Administrativa del Poder Judicial se propuso abordar el desafío, teniendo en consideración la experiencia de los primeros meses de la situación de emergencia. Es así como en mayo de 2020, dos meses después de haber iniciado la emergencia sanitaria y con la mayor parte de la población en cuarentena, se desarrolló un concepto preliminar que buscaba hacerse cargo del problema, siendo validado en cuatro tribunales del país antes de ser expuesto a la Comisión de Apoyo a la Tramitación Electrónica de la Corte Suprema, con el objetivo de conseguir respaldo institucional.

Conecta PJUD es una plataforma omnicanal, cuyo objetivo es habilitar múltiples posibilidades y medios de comunicación con los usuarios de los tribunales a través de una plataforma única, que busca simplificar los procesos de consulta y atención ofreciendo una **experiencia unificada** sin importar el medio de contacto. En su origen, Conecta PJUD integró videoconferencia, chat y WhatsApp, permitiendo al usuario elegir el formato más cómodo y ajustado a sus necesidades.

Cumplidos los hitos de validación y compromiso institucional, se trabajó en el diseño general y funcional del prototipo, que en aquel entonces se reducía a integrar los diferentes canales de atención en un mismo mecanismo, de manera de eliminar la confusión de los usuarios respecto a los medios de contacto, unificar los medios de atención para los funcionarios y generar la suficiente evidencia de uso, que permitiera a los administradores de los tribunales hacer seguimiento de la gestión y tomar decisiones basadas en ella.

El diseño del producto mínimo viable (MVP) vino acompañado de un compromiso de los tribunales participantes en el desarrollo del concepto, para ser parte de un piloto que pondría a prueba el prototipo ya validado. Fue así como, a mediados de julio de 2020, el Juzgado de Familia de Calama, y los juzgados de letras y garantía de Mulchén, de Panguipulli y de La Unión, comenzaron la operación piloto. El éxito de la iniciativa fue tal que a fines del mismo mes ya se habían resuelto 920 atenciones entre los cuatro juzgados participantes. En este punto, Conecta PJUD ya mostraba beneficios tanto para los usuarios como para los funcionarios que atendían al público a través de dicha plataforma.

La motivación de los tribunales por avanzar en esta implementación derivó en una serie de ideas y medidas tendientes a fortalecer los aspectos funcionales de la plataforma: se consolidó el registro estadístico de la atención para una mejor gestión de los administradores; se incorporaron nuevos elementos funcionales, como la consulta de causas, que permitió que los funcionarios pudiesen acceder al historial del usuario mientras resolvían la atención; se incorporó una funcionalidad para ayudar a aquellas personas que carecen de los medios tecnológicos y de la alfabetización digital suficiente pudiesen presentar escritos con la ayuda del funcionario de atención de público, entre varias otras propuestas funcionales.

Otro aspecto destacable, impulsado por los tribunales participantes, fue la habilitación de puntos de acceso remoto (PAR) en diversas localidades alejadas de los tribunales. El objetivo de los PAR era facilitar el acceso remoto a aquellas personas que residen en zonas geográficas de difícil acceso, ahorrándoles tiempo y gastos. Los PAR fueron habilitados por iniciativa de los mismos tribunales participantes y su ubicación, así como las instituciones que los acogerían, fueron también definidos por cada uno de los administradores de los juzgados que tomaron parte del programa piloto. Es así

como se celebraron convenios de comodato con municipios, consultorios públicos y comisarías, con el objeto de ofrecer nuevos puntos de acceso a la justicia a través de Conecta PJUD.

Gradualmente, durante el segundo semestre del año, se incorporaron a la iniciativa nuevos tribunales de diversas ciudades del país, ampliando con ello la cobertura de esta innovación a nuevos usuarios y, además, abriendo el espacio para nuevas ideas funcionales para la plataforma, las que se revisan y discuten cada semana con todos los tribunales participantes, y se iteran bajo los mismos principios de innovación que dieron vida al proyecto.

A la fecha, Conecta PJUD suma a más de 50 tribunales con competencia en familia del país y hacia fines de abril de 2021 comenzará la incorporación de juzgados con competencia en garantía. Adicionalmente, se estima que a mediados de 2021 se habiliten otros 30 puntos de acceso remoto, garantizando con ello el acceso de más personas a la justicia.

Conecta PJUD es un ejemplo notable de innovación pública, cuyos valores trascienden al dispositivo tecnológico para ofrecer una experiencia de atención robusta, orientada a las personas y basada en las necesidades reales de los tribunales y, por supuesto, de los usuarios y usuarias de la justicia.

Si bien los principios de la innovación son aplicables a los servicios de justicia, las limitaciones impuestas por la ley surgen como un desafío adicional que es necesario tener en consideración.

3.2.3.1 Innovación en el contexto de justicia

La innovación tiene cabida en casi todas las áreas de la actividad humana. Como ha sido revisado a lo largo de este curso, las necesidades de las personas, la urgencia de corregir vacíos y los avances tecnológicos suelen abrir espacios para la implementación de nuevas soluciones que permitan crear valor.

El caso de los tribunales de justicia no es excepción. Con todo, si bien los principios de la innovación son aplicables a los servicios de justicia, las limitaciones impuestas por la ley surgen como un desafío adicional que es necesario tener en consideración.

Por lo general, la cuestión normativa establece límites o restricciones a la innovación, principalmente en relación con procedimientos y actuaciones, donde se establecen formas rígidas respecto de cómo actuar. Sin embargo, también se debe tener a la vista que los procesos legislativos, o de adecuación normativa, suelen estar descontextualizados de los cambios sociales y tecnológicos.

Para abordar esta limitación en los esfuerzos de innovación en la justicia, se debe observar todas las normas vigentes que tengan relación con el asunto a abordar. Desde la perspectiva del proceso de innovación revisado antes, el estudio y análisis de la norma debe ser considerado en la primera etapa, de Oportunidad. Como se planteó antes, esta fase debería proveernos los suficientes antecedentes como para determinar si el proyecto o implementación que se quiere abordar realmente está permitiendo crear valor público, pero además que cumpla con las disposiciones de la ley.

Aquí también debe ser considerado el espacio para la interpretación. Usualmente, las disposiciones normativas aplicables a la labor de justicia tienen a ser más bien generales en cuanto a la definición de procesos, salvo indicaciones precisas respecto a plazos y procedimientos. Para superar estas limitaciones, será fundamental revisar las diferentes interpretaciones y analizar con sentido crítico las oportunidades que la misma norma ofrece.

En complemento a lo anterior, con la excepción de las leyes que han buscado reformar la labor de los tribunales incorporando expresiones claras respecto al uso de las tecnologías, resulta conveniente el hecho de que las normas que tienen 20 años o más suelen ser flexibles en cuanto a la utilización de tecnologías, principalmente, porque en su discusión de origen estas no gozaban de la disponibilidad y cobertura que tienen hoy.

En conclusión, si bien cualquier proceso de innovación en la justicia debe hacerse cargo de las restricciones normativas, estas no necesariamente suponen una limitación para su implementación, principalmente porque suelen estar sujetas a la interpretación y porque, en caso de ser taxativas, suponen una oportunidad para la reforma por vía legislativa, a pesar de que estas discusiones suelen demandar un tiempo importante.

3.2.3.2 Valor vinculado al proceso de innovación

El valor público no es otra cosa que la percepción de los beneficios por parte de la ciudadanía, menos los costos en los cuales se debió incurrir para obtenerlos.⁵⁰ En términos concretos, cualquier implementación que resuelva un problema específico de las personas a la vez que propicia ahorrar tiempo y dinero, puede ser considerada una innovación que agrega valor hacia los usuarios. Por lo general, una innovación puede ser evaluada en virtud del valor público que genera, no solo en relación directa con los ciudadanos sino también de manera indirecta, al reducir costos para el Estado.

La discusión sobre valor público es bastante más compleja que la reducción aquí expuesta, sin embargo esta sola definición permite comprender, desde la mirada del servicio público, las razones por las cuales las instituciones necesitan innovar.

En el mundo del emprendimiento, el concepto de valor es tan complejo como lo es en el sector público. Aun así, suele reducirse también a “la razón por la cual un cliente comprará el producto

50 José Inostroza y Javier Fuenzalida (2012). Disponible [online](#).

que ofrezco”. Curiosamente, este concepto también es aplicable a las instituciones públicas. Si bien estas no realizan venta basada en transacciones monetarias, sí ofrecen servicios a los que los usuarios accederán en mayor o menor medida, dependiendo de la percepción de valor antes señalada.

De esta forma, un enfoque suficiente será comprender el valor desde la perspectiva del beneficio directo para el usuario, en complemento a la mirada de beneficios indirectos, normalmente percibidos por las instituciones. Esta concepción permite centrar el esfuerzo de innovación en las personas o usuarios, a la vez que se beneficia también a las instituciones que las impulsan.

Ejercicio 4: Valor público y beneficios directos e indirectos de las soluciones tecnológicas del Poder Judicial

A continuación, se exponen una serie de implementaciones e innovaciones en el Poder Judicial. A partir de los conceptos descritos en esta sección, identifique y explique los beneficios directos e indirectos, es decir, el valor perceptible para el usuario y para la institución, respectivamente, en cada uno de estos desarrollos tecnológicos.

Herramienta tecnológica	Beneficios directos	Beneficios indirectos
Expediente electrónico		
Oficina Judicial Virtual		
Audiencias remotas		

3.3

Componentes de la
tramitación electrónica

Para el diseño de una estrategia de transformación digital de la justicia, es fundamental comprender los diferentes componentes o ámbitos del sistema desde la perspectiva de la labor de un servicio público judicial y, por lo tanto, centrar su enfoque en las necesidades del usuario. El siguiente esquema describe, de manera general, esta aproximación:

Ilustración 14: Componentes de la tramitación electrónica

Back office		Front office	
Gestión administrativa	Gestión jurisdiccional	Servicios	Atención de requerimientos
Gestión administrativa de tribunales	Sistemas de tramitación de causas	Oficina Judicial Virtual	Atención autónoma Atención asistida
	Apoyo a la decisión jurisdiccional	Audiencias	
Estadísticas jurisdiccionales		Expediente electrónico	

Como se muestra en la figura, los principales elementos de la orgánica de prestación del servicio son el *back office* (la oficina interna, la trastienda del servicio) y el *front office* (el espacio donde se hacen efectivos o visibles los servicios hacia el público).

Los conceptos de *back office* y de *front office* (o *back-end* y *front-end*, respectivamente) permiten establecer la base de un esquema de operación para cualquier organización prestadora de servicios. Esta lógica es aplicable tanto a cualquier entidad pública que se vincula con usuarios, como a aquellas compañías privadas que ofrecen servicios (bancos y compañías de seguros, por ejemplo). La relación entre ambos componentes está mediada por el dispositivo que conocemos

como “ventanilla”, que constituye el límite entre el espacio de la labor interna de la oficina y el ámbito que pertenece a los usuarios o clientes, según sea el caso.

Una consideración fundamental de este esquema estándar es que permite incorporar ciertas precisiones y énfasis sobre la manera en que se deben abordar los procesos de cambio, tanto en un espacio como en el otro. Adicionalmente, si bien la mera definición tiende a delimitar los espacios de competencia para los ámbitos interno y externo del servicio, se debe tener en consideración que las decisiones que se adoptan en un ámbito tienen directa incidencia en lo que ocurra en su contraparte.

En el caso de los tribunales, existe una serie de ejemplos clarificadores: la creación del expediente electrónico en el *back-end* ha tenido incidencia directa en que las personas puedan buscar y consultar sus causas de manera autónoma (en el *front-end*) sin necesidad de acercarse a la sala de atención de público. Por otra parte, las acciones de los usuarios a través de la Oficina Judicial Virtual (en el *front-end*) tienen impacto no solo en el registro de contenido en el expediente electrónico, sino que gatillan una serie de acciones dentro del tribunal, en el *back-end*.

Profundizando en las definiciones antes expuestas, al aplicar la relación *back office* y *front office* a la labor de impartir justicia, es posible identificar subdominios que permiten comprender la naturaleza de la función judicial en virtud de la orgánica que hoy se establece en diferentes cuerpos normativos.

3.3.1 Componentes del back office

En el caso del *back office*, es posible separar la gestión interna en dos siguientes ámbitos:

- **Gestión jurisdiccional.** Comprende toda acción vinculada directamente con el propósito de impartir justicia. Diversos estudios establecen que el concepto “jurisdiccional”, en este marco, refiere únicamente a la intervención del juez en la resolución de un conflicto. Sin embargo, para efectos de este análisis, se identificará como propio de lo jurisdiccional todo aquello que involucre la intervención completa del tribunal a efectos de llevar una disputa judicial a su término. En este sentido, dentro del presente

ámbito se consideran acciones como proveer un escrito, requerir información a otras instituciones, el cálculo de liquidaciones, la redacción o dictación de una sentencia, entre otros. Así, se considerarán como principales componentes del ámbito jurisdiccional la gestión de casos con todos los procedimientos y acciones que ello conlleva, las herramientas de apoyo a la labor resolutoria del juez y la constitución del expediente electrónico.

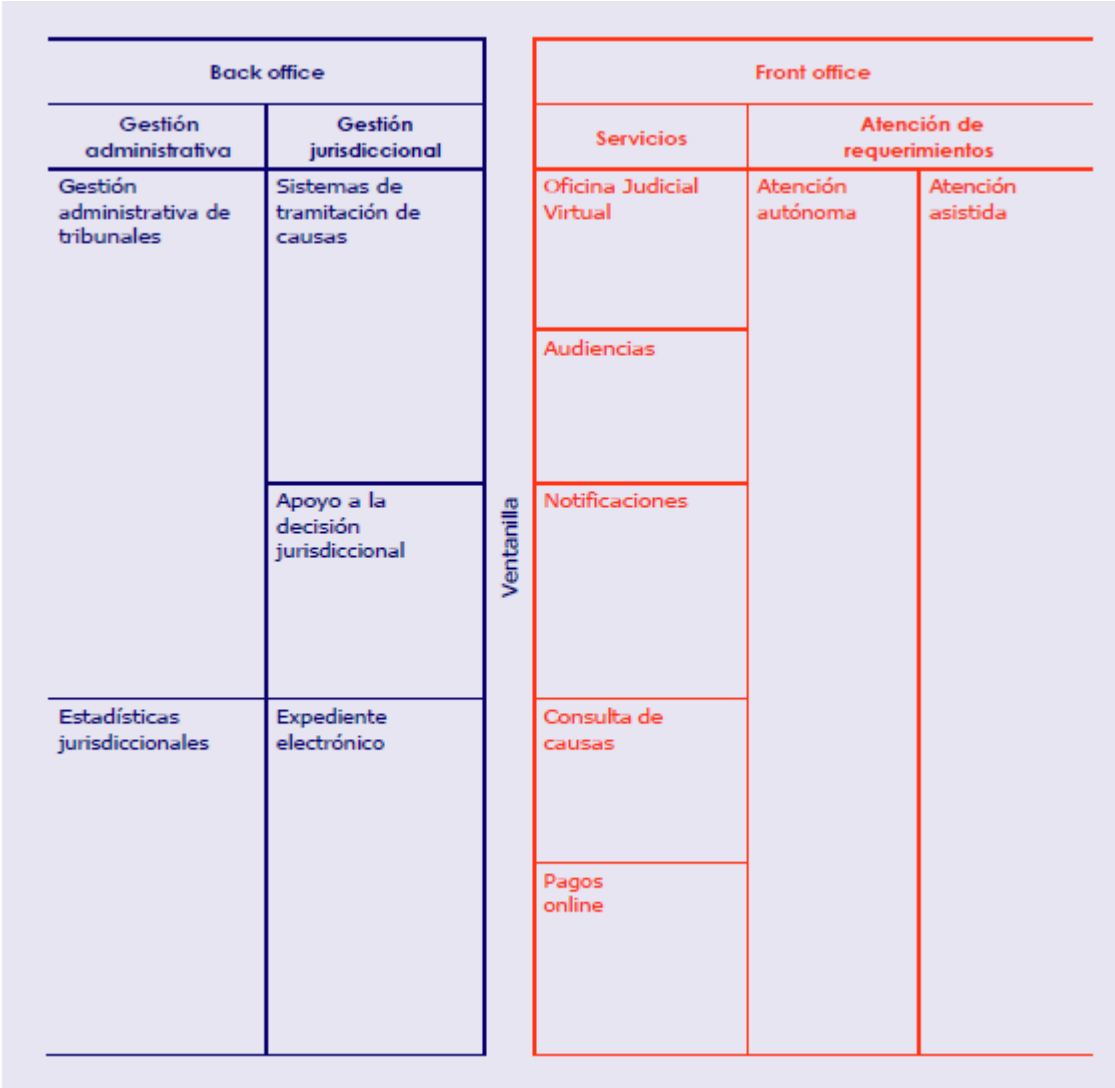
- **Gestión administrativa.** Contempla todas aquellas labores de soporte a la gestión jurisdiccional, principalmente las destinadas a la administración del tribunal y aquellas cuyo propósito es dar fluidez al procesamiento de una causa judicial, como la gestión de personas, el diseño e implementación de procesos, el agendamiento de audiencias, la custodia de documentos, entre otros factores. Las labores correspondientes al espacio administrativo no tienen incidencia directa en el resultado de una causa, pero permiten incorporar criterios de eficiencia a la labor del tribunal.

A continuación se describen los componentes del *back office* de un tribunal, entre los que se cuentan la gestión administrativa, las estadísticas jurisdiccionales, los sistemas de tramitación de causas, las herramientas de apoyo a los jueces y el expediente electrónico.

Ejercicio 5: Componentes de la tramitación electrónica y soluciones tecnológicas del Poder Judicial

Clasifique los siguientes servicios, procedimientos y soluciones tecnológicas del Poder Judicial dentro de cada uno de los ámbitos de la tramitación electrónica descritos en la **Ilustración 14**.

Oficina Judicial Virtual	Conciliación	Remates judiciales	SIGPER
Sistemas de tramitación	Quantum	Firma electrónica avanzada	Conecta PJUD
Patrocinio y poder	Agenda del tribunal	Remates judiciales	Liquidaciones automáticas



3.3.1.1 Gestión administrativa de tribunales

Según lo revisado en el primer capítulo de este trabajo, unos de los principios fundamentales de los procesos de reforma a la justicia en Chile es el de la separación de la función administrativa de la jurisdiccional. La visión que hay detrás de este enfoque es, justamente, la de relevar el valor de la administración como un medio de soporte y/o apoyo que otorga mayor eficiencia al sistema.

La labor jurisdiccional requiere una serie de prestaciones de apoyo cuyo propósito es otorgar fluidez a la tramitación de causas. Sin embargo, los tribunales son espacios de trabajo inusuales y, por lo tanto, suponen una complejidad singular para quienes los administran. Es

así como se requiere abordar una serie de tareas de diversa índole, como la gestión de los recursos y el presupuesto, la administración del personal, la distribución de la carga de trabajo, el seguimiento de indicadores de gestión, la evaluación e incorporación de herramientas tecnológicas de soporte, o la creación de métricas e indicadores para hacer seguimiento de la gestión.

En el caso del Poder Judicial, la gestión administrativa contempla una serie de herramientas autogestionadas por los tribunales, en complemento a los servicios centralizados y transversales que ofrece la Corporación Administrativa. En la práctica, algunos de los asuntos de mayor complejidad en la administración corresponden a la gestión de las personas, principalmente en lo que respecta a la distribución de la carga de trabajo. Otro aspecto particularmente sensible es el del agendamiento de audiencias, cuya complejidad supone un espacio de desafío en el cual aún es posible explorar y buscar soluciones.

Entre los aspectos propios de la gestión administrativa de los tribunales, se encuentran:

- Gestión de las personas
- Gestión del presupuesto
- Gestión administrativa de las causas
- Distribución de la carga de trabajo
- Agendamiento de audiencias
- Control de gestión

3.3.1.2 Estadísticas jurisdiccionales

Si bien la recopilación de datos y la producción de estadísticas jurisdiccionales son aspectos que no están en el centro del servicio judicial, es fundamental su consideración, especialmente ante la implementación de cualquier mecanismo de registro, control y seguimiento de causas, como lo son los sistemas de tramitación judicial.

En el caso del PJUD, si bien los sistemas de tramitación vigentes no fueron diseñados ni implementados con el fin de generar registros estadísticos, sí permiten registrar cada hito de la tramitación, lo que

sin dudas ha facilitado la habilitación de herramientas que buscan cumplir este último propósito, como Quantum, el Informe de Gestión Jurisdiccional y la cartilla de visita, entre otros.

Ilustración 15: Vista general de Quantum, plataforma de seguimiento a la gestión jurisdiccional del PJUD

Totales por CorteC.A. de San Miguel

Año Completo 2019

Año 2019 Rangio Año Calendario Nuevos

Última fecha de carga:

	Ingresos	Ingresos Sin Efectivos	Terminos	Faltas
Total Anual País	8,088,075	5,882,760	247,435	188,759
Total Anual C.A. de San Miguel	213,197	95,439	46,265	7,350

Tribunal	Ingresos		Terminos		Faltas		NCL-95		NCL-96		Efectivos		Resoluciones
	Año	Año	Año	Año	Año	Año	Año	Año	Año	Año	Resoluciones	Pendientes	
1º Juzgado Civil de San Miguel	25,830	4,417	991	13,219	1,383	87,035	0	105,140					
2º Juzgado Civil de San Miguel	25,834	6,188	791	6,076	792	81,127	4	94,171					
3º Juzgado Civil de San Miguel	22,621	4,776	773	6,578	912	86,236	0	90,836					
1º Juzgado Civil de Puerto Alto	47,712	10,849	1700	13,013	1,219	171,946	5	188,973					
1º Juzgado de Letras de Talagante	6,306	848	502	4,264	214	17,042	0	21,308					
2º Juzgado de Letras de Talagante	6,331	887	591	3,754	755	19,362	0	22,836					
1º Juzgado de Letras de Melipilla	6,873	2,817	694	6,913	1,347	40,423	0	47,860					
1º Juzgado de Letras de Buin	6,104	1,217	276	4,864	1,041	23,983	0	26,036					
2º Juzgado de Letras de Buin	6,116	1,188	182	5,382	742	33,847	0	35,937					
Juzgado de Letras de Peñaflor	11,143	2,794	281	5,887	140	38,355	0	44,239					
4º Juzgado Civil de San Miguel	22,641	4,967	845	6,417	1,096	86,036	1	105,036					
1º Juzgado de Letras de San Bernardo	14,734	3,810	435	7,391	366	32,382	0	35,632					
2º Juzgado de Letras de San Bernardo	14,871	3,352	432	11,056	1,389	63,740	0	65,853					
1º Juzgado de Letras de San Bernardo Ex 2º	0	0	0	0	0	0	0	0					
2º Juzgado de Letras de San Bernardo Ex 2º	0	0	0	1	0	0	0	0					

En la actualidad, este aspecto tiene especial relevancia: las políticas de *accountability* y transparencia vigentes permiten que cualquier ciudadano pueda requerir información contenida en bases de datos, con diferentes propósitos. Por otra parte, se debe tener en consideración que, al ser el Poder Judicial una institución pública, resulta una obligación poner especial atención a la incorporación de tales mecanismos de transparencia, puesto que la labor institucional es de interés público.

En tal sentido, los sistemas de tramitación de causas deben asegurar el registro y consolidación contundente de información, con el propósito de facilitar un monitoreo adecuado de los indicadores de gestión del tribunal. De esta manera, el registro del ingreso de demandas, con su correspondiente clasificación a través de nomenclaturas, así como de cada uno de los hitos de la tramitación, son consideraciones que no se pueden eludir al implementar herramientas de gestión judicial.

Asegurar la correcta gestión de las estadísticas jurisdiccionales trae consigo una serie de beneficios para las instituciones judiciales. Entre ellos cabe mencionar:

- Posibilitan el monitoreo eficiente de la labor judicial y un seguimiento objetivo, basado en métricas e indicadores de gestión.
- Permiten identificar aspectos de mejora, toda vez que hacen visibles aquellos ámbitos donde la gestión resulta menos eficiente.
- Facilitan la toma de decisiones de gestión, como por ejemplo, la priorización del trabajo en aquellas áreas más sensibles que requieren mejorar el desempeño.
- Permiten conocer la naturaleza de la demanda del servicio judicial, es decir, los tipos de casos de mayor incidencia y, por lo tanto, otorgan certidumbre sobre las decisiones de gestión.
- Permiten adoptar decisiones objetivas sobre la carga de trabajo.
- Permiten realizar una caracterización sociodemográfica de los usuarios de los tribunales.

Por otra parte, los desafíos vinculados con este componente de la tramitación electrónica son varios. Con frecuencia se observan sesgos y limitaciones en el registro, lo que debilita la capacidad de gestión y seguimiento de la labor de los tribunales; existen prácticas en el registro de la tramitación que son difíciles de erradicar, como el abuso de nomenclaturas generales; se requieren mayores mecanismos de validación de los registros, con el propósito de asegurar la calidad del dato; una fracción importante de la información de las causas está contenida en documentos e imágenes, es decir, no están contenidos en bases de datos, lo cual dificulta su procesamiento como insumo para nuevas implementaciones.

Como se puede vislumbrar, una correcta gestión de las estadísticas jurisdiccionales resulta fundamental para proveer la evidencia necesaria para abordar una serie de implementaciones necesarias para el PJUD.

Cabe también señalar que un registro contundente y granular de datos es el insumo principal para iniciativas que busquen aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías y paradigmas, como es el caso de la inteligencia artificial y la interoperabilidad.

3.3.1.3 Sistemas de tramitación de causas

En relación con la tramitación de causas, conocidos y ampliamente extendidos en el Poder Judicial son los sistemas de tramitación. Se debe recordar que el surgimiento de estas herramientas vino aparejado con la implementación de las reformas de justicia, según se abordó en el primer capítulo.

Los sistemas de tramitación son sistemas de registro electrónico, distribución, control y gestión de las demandas. Se utilizan para facilitar y coordinar el procesamiento de las causas judiciales y, en consecuencia, tienen impacto directo en la gestión de los tribunales.

Los sistemas de tramitación de causas, o sistemas de gestión de casos (CMS, por sus siglas en inglés) tienen un rol fundamental en los procesos de modernización y, en cierta forma, constituyen el núcleo de la tramitación electrónica. Si bien consideramos que todas las componentes de la tramitación electrónica son más bien independientes, los CMS tienen un rol central en lo que comprendemos como transformación digital de la justicia.

Los sistemas de tramitación son la base de los sistemas y herramientas tecnológicas de los tribunales, es decir, representan el marco tecnológico que permite el desarrollo de la mayoría de los otros sistemas tecnológicos que están integrados o desarrollados en el Poder Judicial, por ejemplo, para brindar acceso público. En el caso del Poder Judicial chileno, los sistemas de tramitación fueron la base habilitante que permitió la entrada en operaciones de la Oficina Judicial Virtual, dispuesta por la ley de tramitación electrónica en el país. Todos estos sistemas están diseñados para respaldar y/o automatizar el complejo y engorroso conjunto de tareas asociadas con el manejo de las causas judiciales, desde la presentación hasta la resolución. Siguiendo el caso chileno, resulta difícil concluir que la OJV habría sido factible sin la previa disponibilidad de los sistemas de tramitación.

Según Cordella y Contini (2020), para comprender el papel y el impacto de los CMS digitales en la transformación general del Poder Judicial, es relevante arrojar luz sobre el papel real de la tramitación de causas en los tribunales. Las políticas de gestión de casos son las impulsoras centrales de la gestión eficaz de los procedimientos ju-

diciales. Los CMS robustos pueden ser efectivos para hacer cumplir los valores judiciales clave que abarcan las políticas de administración de casos.

En muchos países, entre los que Chile no es excepción, las tecnologías para la tramitación de causas han sido las primeras que adoptaron los tribunales. La oportunidad tecnológica que representan favoreció su incorporación en los procesos de reforma, toda vez que era requerido implementar herramientas de soporte que ayudaran a cumplir los valores de la nueva gestión judicial. Este caso y los que vinieron después, como el de la misma ley de tramitación electrónica, dan cuenta de que las tecnologías representan una forma de materializar los valores que promueven las reformas a la justicia. La OJV es otro buen ejemplo de la materialización del “espíritu de la ley” a través de un dispositivo tecnológico.

Los sistemas de seguimiento de casos también permiten llevar al mundo digital aquellos registros físicos preexistentes, lo que sin duda favorece la producción y el manejo de datos vinculados a cada causa. No obstante, esto representa un desafío mayor puesto que la relevancia de esta acción se ve cuestionada frente a la priorización de otros desafíos más inmediatos vinculados principalmente al material digital que proveen las causas que ingresaron con posterioridad a las reformas.

Los sistemas de seguimiento de casos ofrecen una versión digital de los expedientes en papel, que registran cronológicamente datos esenciales sobre las acciones judiciales y sobre los documentos relacionados presentados por las partes del caso o redactados por el tribunal (BID, 2020). Por otra parte, estos registros también juegan un papel importante en la recopilación de los datos necesarios para controlar y certificar que cada caso ha seguido el procedimiento correcto. En este punto, no cabe duda que la adopción de sistemas de seguimiento de casos y la digitalización de registros judiciales generalmente mejoran el control sobre los procedimientos y facilitan el trabajo del personal administrativo para la tramitación.

Los sistemas de tramitación de causas son aplicaciones que proporcionan un amplio conjunto de funciones. Estos sistemas apoyan al personal administrativo de los tribunales para realizar un seguimiento de las diferentes etapas del proceso (por ejemplo, el estado del proceso, las solicitudes de las partes al juez y las fechas de audiencia) y gestionar los datos personales de las personas involucradas en un caso, hasta la decisión final del juez. Los sistemas reemplazan los registros en papel (libros o expedientes) y respaldan la certificación de que cada caso ha seguido el procedimiento correcto, como indica el sistema. Además, reemplazan el flujo de trabajo y la división de tareas que tradicionalmente están estructuradas y organizadas por expedientes en papel.

Los CMS permiten especificar las oficinas a cargo de manejar registros y tareas específicas. Además, dado que están conectados por redes, es posible acceder o leer datos de muchas ubicaciones y estaciones de trabajo diferentes. Proporcionan informes estadísticos más detallados, simplificando y automatizando el acceso a conjuntos de datos enriquecidos. Además, ofrecen una solución de automatización de oficinas que autocompleta formularios utilizando los datos almacenados en bases de datos compartidas.

3.3.1.4 Apoyo a la decisión jurisdiccional

Los sistemas de apoyo judicial son extensiones del sistema de tramitación, diseñados para digitalizar y respaldar las tareas judiciales y procesales. Apoyan la redacción de documentos judiciales a través de formularios electrónicos preestablecidos, llenos de datos que son cargados automáticamente por el mismo sistema. Además, ofrecen un amplio conjunto de funciones de gestión y una guía de procedimiento precisa. Desde una perspectiva funcional, los sistemas de apoyo judicial pueden entenderse fácilmente como CMS personalizados para las necesidades de jueces y fiscales.

A través de estos sistemas, los datos recopilados por CMS, como nombres y datos personales de las partes o las versiones electrónicas de los documentos procesales, se ponen a disposición del juez (o fiscales) y se utilizan para redactar documentos procesales (módulo de redacción de documentos). Las sentencias y otros documentos relacionados con el caso se guardan en carpetas electrónicas (gestión de archivos del caso). Además, estas herramientas brindan a

los jueces la oportunidad de examinar la jurisprudencia, redactar glosarios temáticos para acelerar la redacción y publicar decisiones en las plataformas del tribunal. En este caso, la tecnología apoya o automatiza la producción y el archivo de documentos procesales.

Además, muchos sistemas de apoyo judicial estructuran los flujos de trabajo con secuencias de acciones, plazos, una amplia gama de funciones e información útil para la gestión oportuna de los procesos judiciales. En este caso, los procedimientos establecidos por el código procesal están inscritos en el sistema de apoyo judicial. El sistema puede tener advertencias para señalar plazos procesales o límites de tiempo de custodia establecidos por ley, y puede identificar acciones faltantes (por ejemplo, presentación de un escrito obligatorio) que son requeridas por ley y plazos para publicar una sentencia. Las políticas de gestión de casos deben inscribirse en los sistemas de apoyo judicial. Los sistemas de apoyo judicial apoyan la preparación de documentos electrónicos que eventualmente pueden intercambiarse electrónicamente.

Los sistemas de apoyo judicial requieren un mayor nivel de estandarización de datos y procedimientos, lo que resulta en un profundo acoplamiento entre el código legal (reglas procesales) y los códigos de *software* diseñados para habilitar los procedimientos judiciales. Los jueces y funcionarios se guían por las reglas integradas en los sistemas, como los datos obligatorios que deben ingresarse para cerrar un paso procesal específico o requisitos procesales más sofisticados.

Los sistemas de apoyo brindan una mayor estandarización de las rutinas y prácticas laborales judiciales y procesales. Esto tiene varios impactos positivos en la justicia y la economía. La adopción de estas herramientas genera una mayor coherencia en los procedimientos judiciales, los formularios y las rutinas de programación. Esto contribuye a la igualdad de trato de las partes del caso. Además, dado que algunas acciones antes realizadas por profesionales ahora son ejecutadas por máquinas, los profesionales tienen más tiempo para dedicarlo a la debida consideración de las cuestiones de hecho y de derecho que tratan los casos. Esto mejorará la calidad legal del sistema.

Por otra parte, la estandarización (junto con la simplificación y racionalización funcional) conduce a procedimientos judiciales simplificados, menos excepciones procesales y la reutilización de los datos ya recopilados en los CMS. Este conjunto de cambios mejora la eficiencia de los procedimientos al reducir el tiempo necesario para manejar los casos y, por lo tanto, mejora la eficiencia.

3.3.1.5 Expediente electrónico

El expediente judicial electrónico es un instrumento público, dispuesto en medios de registro digitales, que resulta de la agregación de las distintas actuaciones, de las partes y del órgano judicial, en forma de legajo. El objetivo del expediente judicial consiste en representar la historia del proceso, mostrando el trabajo profesional y de la autoridad judicial a lo largo de la causa.

Incluso en el mundo digital, el expediente electrónico es el resultado o la materialización del proceso judicial. Se construye a partir de cada hito vinculado a la causa y contiene registros documentales provenientes de los sistemas de tramitación, de los sistemas de presentación de escritos (OJV, en el caso chileno) y de la labor de los auxiliares de justicia, que deben registrar documentadamente las actuaciones que les son encomendadas.

En el contexto digital, los expedientes electrónicos judiciales deben contemplar, al menos, la incorporación de mecanismos de indexación eficientes, que permitan organizar el registro de la causa, así como herramientas de despliegue, que faciliten la consulta y navegación a través de los documentos que contiene.

3.3.2 Componentes del front office

En relación con el *front office*, es decir, los servicios dispuestos para la interacción con los usuarios de los tribunales, en esta sección se expone mayor detalle. Cabe recordar que esta dimensión de la tramitación ha sido subdividida en dos grandes áreas: **servicios judiciales**, entre los que se cuentan la Oficina Judicial Virtual, las audiencias, las notificaciones, la consulta de causas, los mecanismos de pago en línea, y **atención de requerimientos**, donde se abordan la atención autónoma y la atención asistida.

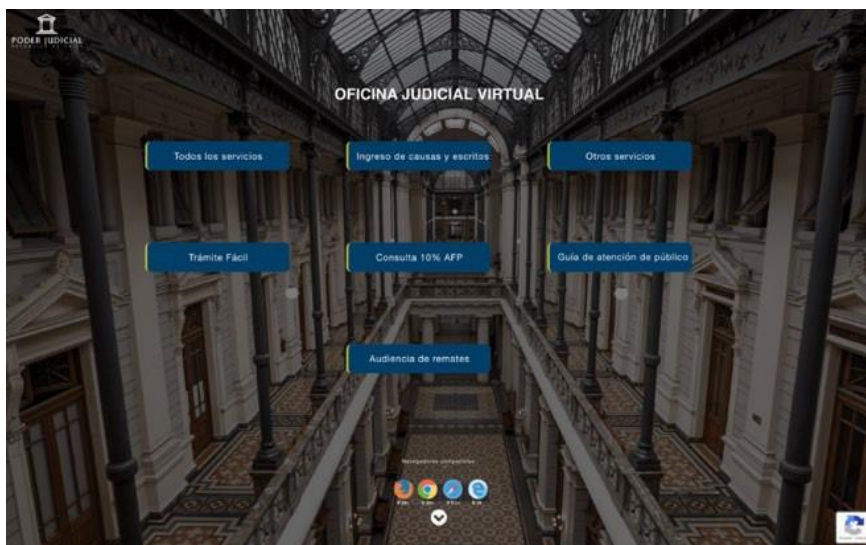
3.3.2.1 Oficina Judicial Virtual

La Oficina Judicial Virtual (OJV) es un sistema de presentación electrónica. En términos concretos, un sistema de presentaciones es un dispositivo anexo al sistema de tramitación, que habilita una oficina central electrónica capaz de proporcionar e intercambiar datos y documentos procesales entre las muchas partes involucradas en el proceso.

La presentación electrónica permite el intercambio de datos y documentos entre los tribunales y los usuarios (por ejemplo, abogados, testigos expertos y partes del caso) y se puede utilizar en todos los procedimientos.

Para iniciar un nuevo caso utilizando una plataforma de presentación electrónica completa, el demandante (es decir, un abogado o un ciudadano) debe presentar una demanda electrónica. Cuando el documento está listo, el demandante llena un formulario, que está disponible mediante el sistema de presentación electrónica, con los datos esenciales requeridos para la presentación y envía los documentos del caso electrónicamente. Los documentos del caso contienen la demanda, poder y los datos requeridos para la presentación.

Ilustración 16: Página de inicio de la Oficina Judicial Virtual, del PJUD



Una plataforma de presentación electrónica debería ofrecer varias funciones (Contini y Fabri, 2003). Esencialmente, permite a las partes lo siguiente:

- Iniciar un proceso judicial emitiendo una demanda, con lo cual se activa la creación del expediente electrónico.
- Intercambiar documentos procesales (es decir, escritos, solicitudes provisionales, informes periciales y sentencias) entre los involucrados en el proceso (entrega electrónica).
- Enviar y recibir notificaciones y citaciones electrónicamente.
- Hacer pagos en línea.
- Proporcionar un depósito seguro de todos los documentos vinculados al procedimiento judicial.

No todas las funciones mencionadas anteriormente están siempre disponibles en una plataforma de presentación electrónica. Para tener un sistema completo de presentación electrónica, se debe disponer un conjunto de módulos entre los que se deben contar, como mínimo, los antes indicados.

Ejercicio 6: Reflexión crítica sobre los valores de la Ley N° 20.886 y su aplicación a la Oficina Judicial Virtual

Escriba un ensayo de 500 palabras, como máximo, analizando de qué manera los valores y el espíritu de la Ley N° 20.886 fueron materializados a través de la habilitación de la Oficina Judicial Virtual. Haga mención expresa de dichos valores y plantee una reflexión crítica sobre cómo dicho dispositivo tecnológico ha contribuido a materializar las disposiciones de la ley.

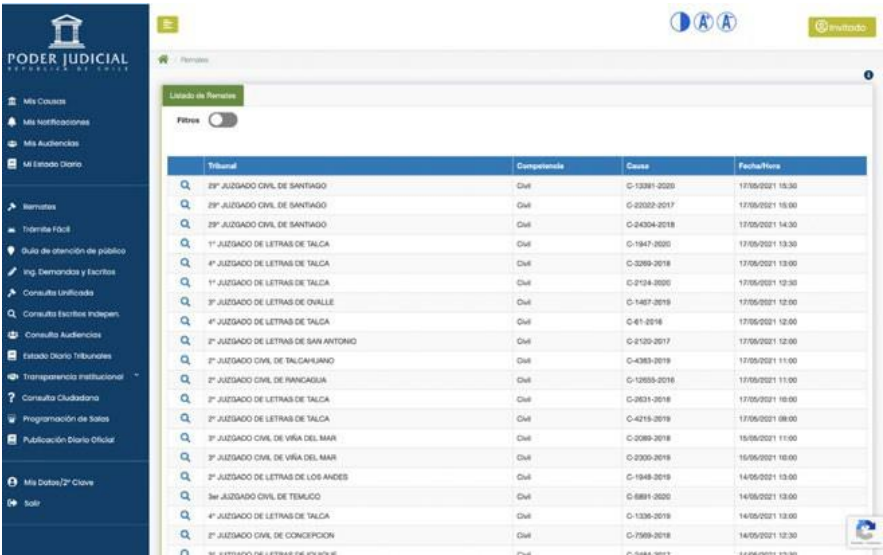
3.3.2.2 Audiencias

Las audiencias judiciales constituyen un marco de trabajo que presenta una serie de desafíos de interés para la tramitación electrónica. En aquellas competencias que se sustentan en la oralidad, la audiencia judicial constituye el aspecto central, puesto que básicamente todos los aspectos de la tramitación se resuelven en torno a ellas.

Los servicios de soporte a la celebración de audiencias judiciales abarcan una gama importante de aspectos operativos y funcionales que, a la vez, constituyen desafíos importantes para los tribunales. Entre estos se encuentran:

- Agendamiento o programación de audiencias, que supone uno de los mayores retos para el Poder Judicial, dada la complejidad de sus variables. El agendamiento no es un desafío sencillo, puesto que no existen definiciones estandarizadas que sean aplicables a todas las audiencias que debe gestionar un tribunal, principalmente porque su duración depende de factores tan variables como la complejidad de la causa, el número de intervinientes, la disponibilidad de juez, el éxito de la notificación, el aseguramiento de la comparecencia de las partes, entre otros. El procesamiento automatizado de grandes volúmenes de información puede ser útil para resolver el problema de la programación.
- Publicación de la agenda de audiencias, que constituye un reto menor para los tribunales, dado que la complejidad está particularmente asociada al punto anterior. Los tribunales suelen disponer de mecanismos autónomos para la publicación de la agenda. Por su parte, la OJV también permite esto, particularmente con las audiencias de remates en materia civil.
- Registro de audio y video. La norma establece la obligación del registro de la audiencia. El Poder Judicial cuenta con registros digitales íntegros de las audiencias en competencias reformadas. Sin embargo, aún persiste la oportunidad de avanzar hacia el registro audiovisual, de mejorar la clasificación y registro de las audiencias y de facilitar su búsqueda, no solo desde la perspectiva de los archivos almacenados sino también facultando la navegación dentro del contenido de la audiencia.

Ilustración 17: Vista de agenda de audiencias de remates judiciales en OJV



Tribunal	Competencia	Causa	Fecha/Hora
29° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	Civil	C-13381-2020	17/05/2021 15:30
29° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	Civil	C-23022-2017	17/05/2021 15:30
29° JUZGADO CIVIL DE SANTIAGO	Civil	C-24304-2018	17/05/2021 14:30
1° JUZGADO DE LETRAS DE TALCA	Civil	C-1947-2020	17/05/2021 13:30
4° JUZGADO DE LETRAS DE TALCA	Civil	C-3299-2018	17/05/2021 13:00
1° JUZGADO DE LETRAS DE TALCA	Civil	C-2134-2020	17/05/2021 12:30
3° JUZGADO DE LETRAS DE OVALLE	Civil	C-1457-2019	17/05/2021 12:00
4° JUZGADO DE LETRAS DE OVALLE	Civil	C-41-2018	17/05/2021 12:00
2° JUZGADO DE LETRAS DE SAN ANTONIO	Civil	C-2120-2017	17/05/2021 12:00
2° JUZGADO CIVIL DE TALCAHUANO	Civil	C-4363-2019	17/05/2021 11:00
2° JUZGADO CIVIL DE RANCAGUA	Civil	C-12655-2016	17/05/2021 11:00
2° JUZGADO DE LETRAS DE TALCA	Civil	C-2631-2018	17/05/2021 10:00
2° JUZGADO DE LETRAS DE TALCA	Civil	C-4215-2019	17/05/2021 08:00
3° JUZGADO CIVIL DE VIÑA DEL MAR	Civil	C-2595-2018	16/05/2021 11:00
2° JUZGADO CIVIL DE VIÑA DEL MAR	Civil	C-2305-2019	16/05/2021 10:00
2° JUZGADO DE LETRAS DE LOS ANDES	Civil	C-1945-2019	16/05/2021 13:00
3er JUZGADO CIVIL DE TEMUCO	Civil	C-6891-2020	16/05/2021 13:00
4° JUZGADO DE LETRAS DE TALCA	Civil	C-1336-2019	16/05/2021 13:00
1° JUZGADO CIVIL DE CONCEPCION	Civil	C-7569-2018	16/05/2021 12:30

3.3.2.3 Notificaciones

La notificación judicial es otra función relevante de la labor jurisdiccional, que si bien se aborda usualmente en formato análogo, también puede ser ofrecido a través de sistemas de notificación electrónica. Esto es posible cuando el destinatario ha proporcionado información de contacto electrónico al tribunal para utilizarla con tales fines.

La notificación electrónica se puede realizar de varias formas. Una primera opción es informar a las partes del caso que un documento está disponible para descargar en el depósito de documentos correspondiente. La información se entrega a las partes a través de correo electrónico, SMS u otros medios electrónicos, como las redes sociales. En este caso, por motivos de seguridad el documento no se adjunta, sino que se “avisa” al usuario que dispone de un nuevo documento en una plataforma segura. Esta plataforma es lo que se conoce como domicilio electrónico o digital.

Para descargar el documento, la parte interesada del caso debe iniciar sesión en el portal del tribunal (después de la identificación electrónica a través de varios medios, como la identificación electrónica de ciudadano o la identificación electrónica profesional). Dependiendo de la legislación, el documento se considera servido cuando el desti-

natario lo abre en el sistema de información o confirma su recepción sin abrir el documento, o transcurrido un tiempo determinado desde la entrega del aviso de disponibilidad del documento en el sistema.

Una segunda opción es entregar el documento encriptado a través de los medios de contacto electrónico. En este caso, el cifrado proporcionó la seguridad necesaria para permitir el intercambio directo de estos documentos sensibles.

La notificación electrónica puede tener un impacto positivo en el funcionamiento de los tribunales. Entrega documentos de manera rápida y económica, lo que ahorra tiempo y costos. Dado que las citaciones incorrectas o demoradas son razones comunes para el aplazamiento de la audiencia en muchas jurisdicciones, las citaciones electrónicas pueden aumentar la puntualidad y la integridad de la acción judicial. Además, cuando el sistema es técnicamente sólido, mejora la seguridad jurídica en un ámbito crítico para el correcto desarrollo de los procesos judiciales.

3.3.2.4 Consulta de causas

La consulta de causas es una funcionalidad inherente al sistema de presentaciones judiciales. El concepto de base es simple: si el usuario tiene permitido hacer sus presentaciones al tribunal a través de un medio electrónico como lo es la OJV, debe tener acceso de consulta cuando lo estime necesario.

Esta consideración no se restringe únicamente a las presentaciones hechas por el usuario. Los sistemas o módulos de consulta de causas deben facilitar el acceso completo al expediente electrónico, incluso a aquellos documentos y registros procesales que emanaron del tribunal o de alguna de las partes.

En el caso chileno, esta funcionalidad está integrada como un servicio dentro de la Oficina Judicial Virtual.

Ilustración 18: Página de consulta de causas de la Oficina Judicial Virtual, del PJUD

3.3.2.5 Pagos online

Otro servicio relevante, que debe ser dispuesto en los medios electrónicos vinculados a los tribunales, es el de pago en línea. Dependiendo de la jurisdicción, los sistemas de pago permiten simplificar la emisión/recepción de tasas judiciales, depósitos judiciales, pagos por consignación, entre otros.

Realizar el cálculo y el pago en línea reduce, o incluso elimina las prácticas corruptas, mejorando así la integridad del sistema. Además, los pagos en línea agilizan el procedimiento judicial.

3.3.2.6 Atención autónoma

Las tecnologías de atención autónoma o autoservicio (SST) son interfaces tecnológicas que permiten a los usuarios o clientes resolver sus necesidades con prescindencia de la participación de un empleado o funcionario de atención. Las tecnologías de autoservicio están reemplazando muchas interacciones de servicios cara a cara, con la intención de hacer que las transacciones de servicios sean más precisas, convenientes y rápidas.

Las experiencias de autoatención o autoservicio no son algo nuevo para las instituciones, ni para las personas. Desde hace décadas utilizamos cajeros automáticos, máquinas expendedoras de alimentos

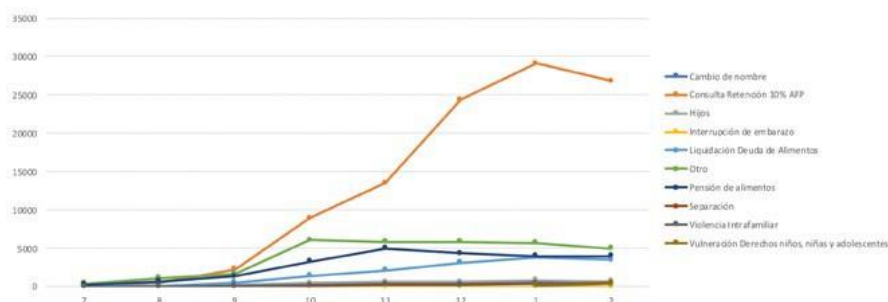
y servicios digitales automatizados. Durante los últimos años hemos visto surgir una serie de nuevos mecanismos de atención autónoma, principalmente en el ámbito comercial. Entre ellos se encuentran las llamadas telefónicas autoatendidas y por supuesto, los *chatbot*.

Su propósito es facilitar a los usuarios el acceso a servicios que pueden abordar por sí mismos, sin tener que depender de la intervención de un tercero, y tienen una importancia clave en separar aquellas atenciones o requerimientos menos críticos de aquellos que requieren la asistencia de un ser humano.

Este enfoque no es ajeno al servicio judicial. Hoy en día, la carga de trabajo que enfrentan los tribunales en cuanto a la atención de público es altísima. Con el incremento en el ingreso de causas a los tribunales de justicia, aparece también un crecimiento proporcional en diversos ámbitos, entre los cuales la atención de consultas no queda eximida.

Entre los meses de julio de 2020 y febrero de 2021, solo en un grupo de 30 tribunales con competencia en familia, el Poder Judicial resolvió más de 240.000 requerimientos a través de la plataforma Conecta PJUD. La distribución de estas atenciones se muestra a continuación.

Ilustración 19: Distribución del tipo de consultas a través de Conecta PJUD, entre julio de 2020 y febrero de 2021

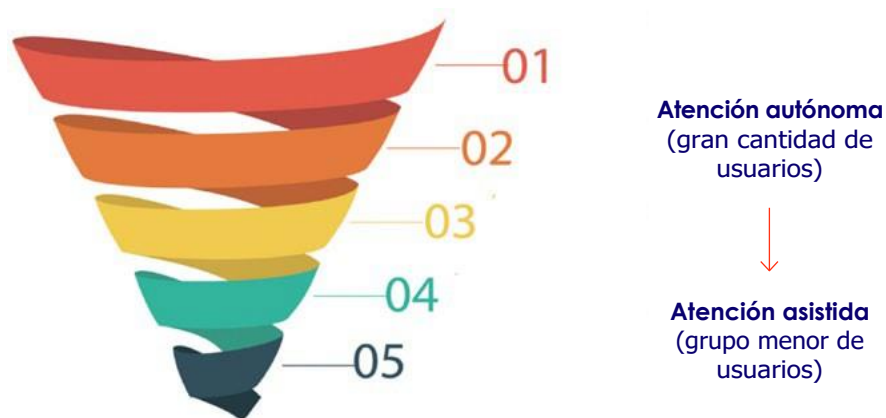


A partir de los registros estadísticos que provee Conecta PJUD, es posible caracterizar el tipo de atención, su duración y el contenido de la consulta. Esta información puede ser muy relevante a la hora de activar servicios de autoconsulta, puesto que permitiría tomar decisiones en base a evidencia, con el objeto de optimizar la atención de las personas y balanceando la carga entre atenciones autónomas y asistidas.

El planteamiento anterior constituye un desafío relevante para la institución: la incorporación de mecanismos de autoatención podría facilitar el despeje de atenciones meramente informativas de aquellas que requieren la asistencia de un funcionario, del consejo técnico e incluso del juez. Existen algunos enfoques, vinculados al marketing en el mundo privado, que puede ser extrapolados a las necesidades de la justicia.

Un enfoque bastante apropiado para este propósito es el del embudo de conversión, que opera bajo el supuesto de que todos los *leads*, o potenciales clientes (usuarios), ingresan al que llamaremos “embudo de la atención de usuarios de la justicia”, pero solo unos pocos realmente llegan hasta el extremo más angosto de este. Lograr tal efecto requiere proveer de una serie de herramientas que permitan no solo clasificar el tipo de intención del usuario, sino también proveerle los medios necesarios para que pueda resolver lo que busca en los tribunales de justicia. De esta manera, con este enfoque, es posible “filtrar y resolver” las atenciones “informativas” en el extremo más ancho del embudo, a través de tecnologías de atención autónoma, como un *chatbot*, para a su vez reservar capacidad de atención destinada a aquellos usuarios que buscan atenciones más dirigidas, e incluso transaccionales.

Ilustración 20: Embudo de conversión aplicado a la atención de público en tribunales



Como ha sido revisado en esta sección, la aplicación de técnicas de gestión de usuarios (o de clientes, en el mundo privado) puede ser útil para administrar las expectativas de quienes se dirigen a los tri-

bunales de justicia, y resolver sus requerimientos estableciendo una estructura de prioridades que permita optimizar la destinación de los funcionarios de atención de público hacia aquellas necesidades que realmente exigen la asistencia y orientación de un ser humano.

3.3.2.7 Atención asistida

Como ya ha sido posible vislumbrar a partir de las consideraciones previas, la atención asistida es aquella que involucra la participación directa de un ser humano, cuya misión es resolver el máximo de solicitudes provenientes de los usuarios. Los funcionarios de atención de público de los tribunales han venido cumpliendo este rol desde incluso antes de los procesos de reforma, con resultados desconocidos.

La disponibilidad tecnológica de hoy permite tener una mejor concepción de la naturaleza de la atención de público, toda vez que existen los medios tecnológicos para registrar el perfil de los usuarios, sus requerimientos, los tiempos de espera, los tiempos de atención, el funcionario que entregó asistencia, entre otros aspectos. Esto permite una mejor toma de decisiones para la optimización del modelo de atención de público.

Sin bien el componente humano es esencial en la atención asistida, ello no obsta para que se puedan incorporar tecnologías para hacer una mejor labor de atención, no solo para un mejor registro o para la administración de la fila de atención de público, sino también para facilitar el proceso a usuarios que presenten alguna discapacidad o para aquellos usuarios extranjeros que no dominan el idioma de la atención.

Tabla 2: Componentes de la tramitación electrónica

Ámbito	Componente	Descripción
Back office	Gestión administrativa de tribunales	Los tribunales no solo abordan asuntos jurisdiccionales, sino que también deben resolver una serie de gestiones vinculadas a la labor del administrador y que tienen relación con mantener operativo el servicio. En este ámbito, las herramientas de gestión de recursos humanos, los sistemas contables, las plataformas de gestión de requerimientos, entre otras, forman parte de las herramientas digitales que cubren la gestión administrativa de los tribunales.

Ámbito	Componente	Descripción
Back office	Estadísticas jurisdiccionales	La incorporación de sistemas de tramitación en la labor judicial permite registrar una serie de datos e información propia de las causas, así como estadísticas agregadas que dan cuenta de la carga de trabajo y labor de los tribunales. El desafío para los tomadores de decisiones es aprovechar el potencial de esta información, con el objeto de hacer seguimiento de la gestión y adoptar decisiones en beneficio del tribunal y de los usuarios.
Back office	Sistemas de tramitación de causas	Los sistemas de tramitación son sistemas de registro electrónico, distribución, control y gestión de las demandas. Se utilizan para facilitar y coordinar el procesamiento de las causas judiciales y, en consecuencia, tienen impacto directo en la gestión de los tribunales.
Back office	Apoyo a la decisión jurisdiccional	Los sistemas de apoyo judicial son extensiones del sistema de tramitación, diseñados para digitalizar y respaldar las tareas judiciales y procesales. Apoyan la redacción de documentos judiciales a través de formularios electrónicos preestablecidos, con datos que son cargados automáticamente por el mismo sistema.
Back office	Expediente electrónico	El expediente electrónico es el resultado o la materialización del proceso judicial. Se construye a partir de cada hito vinculado a la causa y contiene registros documentales provenientes de los sistemas de tramitación, de los sistemas de presentación de escritos (OJV en el caso chileno) y de la labor de los auxiliares de justicia, que deben registrar documentadamente las actuaciones que les son encomendadas.
Front office	Oficina Judicial Virtual	La Oficina Judicial Virtual (OJV) es un sistema de presentación electrónica. En términos concretos, un sistema de presentaciones es un dispositivo anexo al sistema de tramitación, que habilita una oficina central electrónica capaz de proporcionar e intercambiar datos y documentos procesales entre las muchas partes involucradas en el proceso.
Front office	Audiencias	Los servicios de soporte a la celebración de audiencias judiciales abarcan una gama importante de aspectos operativos y funcionales que, a la vez, constituyen desafíos importantes para los tribunales.
Front office	Notificaciones	La notificación judicial es otra función relevante de la labor jurisdiccional, que si bien se aborda usualmente en formato análogo, también puede ser ofrecido a través de sistemas de notificación electrónica. Esto es posible cuando el destinatario ha proporcionado información de contacto electrónico al tribunal para utilizarla con tales fines.

Ámbito	Componente	Descripción
Front office	Consulta de causas	La consulta de causas en una funcionalidad inherente al sistema de presentaciones judiciales. El concepto de base es simple: si el usuario tiene permitido hacer sus presentaciones al tribunal a través de un medio electrónico como lo es la OJV, debe tener acceso de consulta cuando lo estime necesario.
Front office	Pagos online	Los sistemas de pago permiten simplificar la emisión/recepción de tasas judiciales, depósitos judiciales, pagos por consignación, entre otros.
Front office	Atención autónoma	Las tecnologías de atención autónoma o auto-servicio (SST) son interfaces tecnológicas que permiten a los usuarios o clientes resolver sus necesidades con prescindencia de la participación de un empleado o funcionario de atención.
Front office	Atención asistida	La atención asistida es aquella que involucra la participación directa de un ser humano, cuya misión es resolver el máximo de solicitudes provenientes de los usuarios. Los funcionarios de atención de público de los tribunales han venido cumpliendo este rol desde incluso antes de los procesos de reforma, con resultados desconocidos.

3.4 Nuevas herramientas tecnológicas

Como ya ha sido establecido en varias secciones de este curso, los procesos de reforma a la justicia de las últimas dos décadas han considerado las tecnologías de información y comunicaciones como un pilar fundamental de su puesta en marcha. Prácticamente todos los esfuerzos de modernización del Estado han traído consigo la incorporación de nuevas tecnologías que, por una parte, han permitido optimizar los procesos vinculados al servicio público y, por otra, han otorgado a las instituciones la ventaja estratégica de ser consideradas pioneras en la adopción de las tecnologías disponibles.

Claro ejemplo de esto es el Servicio de Impuestos Internos, que en 2003 fue reconocido por Naciones Unidas (ONU) con el premio a la innovación tecnológica en la entrega de servicios públicos. Específicamente, el SII fue reconocido por las aplicaciones desarrolladas en su portal web y vinculadas al proceso de declaración de impuesto a la renta. Recordemos que, a principios de 2000, recién se comenzaba a masificar el uso de internet en la población chilena, por lo que sin dudas la experiencia de SII es destacable en dicho contexto.

Por su parte, el Poder Judicial de Chile no ha sido ajeno a este tipo de posicionamiento estratégico. La experiencia de los tribunales chilenos en cuanto a la adopción tecnológica es apreciada en la región, al punto de que incluso en las circunstancias de la emergencia sanitaria, los tribunales de justicia pudieron mantener operaciones gracias a decisiones tomadas durante las primeras dos décadas del presente siglo, que impulsaron la incorporación de tecnologías a la par con los procesos de reforma.

Este apartado plantea una reflexión sobre los nuevos paradigmas tecnológicos que ya tienen –y seguirán teniendo– impacto en la labor de muchos tribunales de justicia alrededor del mundo, con el propósito de facilitar la comprensión sobre eventuales nuevos desarrollos y sistemas de apoyo a la labor de administración de justicia. En este punto, cabe insistir en el planteamiento del apartado anterior: es un error centrar las innovaciones en los dispositivos o tecnologías y no

en las reales necesidades de los usuarios. Teniendo a la vista esta idea, a continuación se describen una serie de herramientas tecnológicas que sin lugar a dudas tendrán impacto en la labor judicial durante la presente década.

3.4.1 El rol de las tecnologías en el futuro de la tramitación electrónica

La adopción de nuevas tecnologías para los tribunales debería surgir como consecuencia natural de la implementación de soluciones que justifiquen su incorporación. Es decir, se debe comenzar desde un problema u oportunidad claramente delineada.

Un error común de las organizaciones que enfrentan estos desafíos es centrar la solución en los dispositivos o tecnologías, y no en las reales necesidades de los usuarios, tanto internos como externos. Otro error frecuente es pensar que la incorporación de tecnologías necesariamente implica innovar. En este sentido, se hace hincapié en que un proyecto basado en tecnologías tendrá éxito en la medida que sus consideraciones de base apunten a resolver un problema real agregando valor al trabajo, y esto sin importar realmente cuál dispositivo tecnológico se utilizará para este propósito.

Sin embargo, el desafío de la adopción tecnológica no se limita únicamente a definir a qué etapa del proceso la institución (o las unidades judiciales) aspiran llegar. Cada una de las fases implica una serie de desafíos específicos que deben ser considerados. Por otra parte, las instituciones suelen disponer de un amplio abanico de posibilidades de modernización, donde no todas ellas realmente demandan un esfuerzo de transformación digital. Esto último es clave para comprender cómo se enfrentará una estrategia de adopción tecnológica y para establecer los ámbitos prioritarios donde se centrarán los esfuerzos.

3.4.2 Tecnologías aplicables a la labor de la justicia

Como ha sido planteado, la mera novedad tecnológica no es suficiente argumento para hacer innovación y propender a la transformación digital de la justicia. Ya se ha destacado la idea de que la innovación debe comenzar por la identificación de una oportunidad o problemática inicial, que sería desarrollada hasta llegar al punto de crear valor público.

En esencia, la IA es un campo de investigación que abarca la filosofía, la lógica, la estadística, la informática, las matemáticas, la neurociencia, la lingüística, la psicología cognitiva y la economía. De la manera más simple, la IA se puede definir como el uso de tecnología digital para crear sistemas capaces de realizar tareas que comúnmente se cree que requieren inteligencia.

En este marco, es común que los tomadores de decisiones, e incluso los equipos técnicos, se vean confrontados a una suerte de fascinación por las nuevas tecnologías y por los dispositivos tecnológicos emergentes, sin realmente comprender o describir las problemáticas subyacentes que abren la oportunidad a la innovación, lo cual resulta en consideraciones algo superficiales respecto al cambio tecnológico y la oportunidad de representa.

Sin perjuicio de la anterior, es fundamental que quienes asumen la implementación de innovaciones conozcan algunas nociones básicas respecto al potencial de las nuevas tecnologías y sus ámbitos de aplicación. Esto, al menos, permitirá tomar las decisiones técnicas más apropiadas, en beneficio no solo de la misma innovación sino también de los recursos públicos invertidos en ello.

3.4.2.1 Inteligencia artificial

La inteligencia artificial (IA) es el paradigma tecnológico mayormente extendido cuando se discute respecto a los nuevos desafíos de la judicatura. El Poder Judicial ha dado sus primeros pasos en la materia, probando diferentes tecnologías en una serie de ámbitos de aplicación. Sin embargo, es ahora la oportunidad de avanzar decididamente, incorporando los criterios éticos y técnicos necesarios para su correcta utilización. Herramientas destinadas a apoyar la labor resolutoria del juez, a procesar grandes volúmenes de información, tanto escrita como en audios o imágenes, a facilitar la tramitación y el registro de las causas judiciales, constituyen los principales desafíos de la institución en este ámbito.

En esencia, la IA es un campo de investigación que abarca la filosofía, la lógica, la estadística, la informática, las matemáticas, la neurociencia, la lingüística, la psicología cognitiva y la economía. De la manera más simple, la IA se puede definir como el uso de tecnología digital para crear sistemas capaces de realizar tareas que comúnmente se cree que requieren inteligencia.⁵¹

51 "A guide to using artificial intelligence in the public sector", publicado en enero de 2020 por la Oficina para la Inteligencia Artificial de la División de Servicios Digitales de Gobierno del Reino Unido. Disponible [online](#).

La IA está en constante evolución, pero en general:

- implica máquinas que usan estadísticas para encontrar patrones en grandes cantidades de datos y
- es la capacidad de realizar tareas repetitivas con datos sin la necesidad de una guía humana constante.

La inteligencia artificial tiene el potencial de cambiar la forma en que vivimos y trabajamos. Varias organizaciones del sector público ya están utilizando con éxito estas tecnologías, para tareas que van desde la detección de fraudes hasta la respuesta a las consultas de los clientes. Entre muchos otros ejemplos, la IA puede ser útil en:

- proporcionar información, pronósticos y predicciones más precisos que conducen a mejores resultados, por ejemplo, diagnósticos médicos más precisos,
- simular sistemas complejos que permitan a los responsables políticos experimentar con diferentes opciones políticas y detectar consecuencias no deseadas antes de comprometerse con una medida, y
- mejorar los servicios públicos, por ejemplo, proporcionando a los proveedores de servicios información más precisa y detallada de ciudadanos con necesidades o intereses similares, para proporcionar servicios públicos personalizados adaptado a las circunstancias individuales.

Una consideración fundamental es que las herramientas de inteligencia artificial no son aplicables a todos los problemas u oportunidades a abordar en el Poder Judicial. Sin embargo, es posible señalar que dichas herramientas son versátiles en cuanto a su aplicación, siendo posible implementarlas en diversidad de ámbitos, algunos de los cuales son:

1. **Procesamiento de documentos**, donde la máquina puede aprender a identificar instancias y apoyar en la estructuración de datos, lo cual puede ser muy útil para mejorar los índices de calidad de los registros.

2. **Automatización de tareas repetitivas**, donde la máquina debe aprender, detectar incidencias y corregir futuros resultados, siendo aplicable en tareas de revisión o en el procesamiento de causas cuyo proceso es altamente estructurado.
3. **Procesamiento de voz**, donde la máquina es capaz de procesar un registro de audio completo, identificando a los intervinientes, clasificando las fases procesales de una audiencia, separando y transcribiendo voces superpuestas, identificando instancias específicas, estructurando registros en bases de datos, entre varias otras posibilidades.
4. **Servicios al usuario**, donde la máquina aprende el lenguaje natural y es capaz de comunicarse con otras personas a través de chat (incluyendo WhatsApp), correo electrónico e incluso voz, lo cual tiene una amplitud de aplicaciones en el área de atención a las personas.
5. **Modelos predictivos**, donde la máquina es capaz de aprender de registros previos y predecir el resultado de una determinada acción. En este mismo marco, este ámbito de aplicación permitiría, por ejemplo, sentar las bases de una herramienta de jurisprudencia activa, que incluso sea capaz de proponer ciertos resultados a un juez, teniendo a la vista las variables consideradas en causas anteriores de características similares.

Cabe señalar que los ámbitos de aplicación antes mencionados no constituyen problemáticas en sí mismas. En este sentido, es fundamental incorporar metodologías de innovación para identificar las problemáticas, valorar su impacto y determinar qué herramientas son más apropiadas para abordar los desafíos de la institución.

Los usos potenciales de la IA en el sector público son importantes, pero deben equilibrarse con consideraciones éticas, equitativas y de seguridad. La comisión Desafíos del Futuro, Ciencia, Tecnología e Innovación, del Senado de la República de Chile (en adelante Comisión DF), señala que “la tecnología digital, desplegada cuidadosamente por

los gobiernos, puede mejorar tres resultados generales: el bienestar de los ciudadanos, la fortaleza de la economía y la efectividad de las instituciones”.⁵²

Teniendo a la vista los desafíos actuales y futuros de la judicatura, no resulta inadecuado concluir que múltiples factores asociados a la tramitación de causas y a la eficiencia del sistema de justicia, como económicos, fuerza laboral, complejidad, etcétera, evidencian que asuntos propios de la labor jurisdiccional y administrativa ya no pueden ser abordados de la forma tradicional, especialmente en términos de la automatización convencional.

Por otra parte, existe una preocupación razonable respecto del impacto que estas tecnologías tendrán en el ámbito laboral. Al respecto, la Comisión DF señala que “la implementación de la IA traerá modificaciones importantes en la forma como trabajamos, en la que no tan solo reemplazará parte de la actual fuerza de trabajo, sino que también, será una oportunidad para la creación y valoración de nuevos oficios y profesiones. De esta forma, no todos los presagios sobre el efecto de la IA en la fuerza de trabajo son necesariamente negativos si...”, en el caso del Poder Judicial, este se prepara para enfrentar los desafíos propios de esta revolución tecnológica.

Otros aspectos relativos al impacto social de estas tecnologías tienen estrecha relación con la ética del uso de estas herramientas y la concepción respecto a cómo los algoritmos adoptarán decisiones que afectarán la vida de las personas. En cierta forma, esta consideración está presente en lo que se conoce como “caja negra” de las soluciones inteligentes de hoy. La mayor parte de la población no sabe o no ha profundizado en cómo los dispositivos cotidianos ya están consolidando información sobre nosotros, nuestros intereses, nuestras probables decisiones y, con ello, influyendo en nuestro comportamiento de maneras que no alcanzamos a vislumbrar.

52 “Inteligencia artificial para Chile: la urgencia de desarrollar una estrategia”. Informe disponible [online](#).

Al respecto, la Comisión DF manifiesta que resulta crítico “conocer los derechos fundamentales asociados y la potencial renuncia a estos derechos para el acceso a los beneficios de la IA. Una estrategia de IA permitirá establecer mecanismos y normativas para asegurarse que todos los aspectos éticos involucrados sean considerados”.

Como consideración adicional, se debe contemplar que todo uso de inteligencia artificial está muy aparejado con la necesidad de consolidar grandes volúmenes de información y procesarlos mediante algoritmos, para conseguir resultados basados en una inteligencia que emula a la capacidad humana. Sin embargo, también es imperativo considerar que los registros de información, o el conocimiento ya generado que pudiese procesar una máquina, pueden contener sesgos importantes que contaminen el resultado final del proceso. Esto es particularmente relevante en el contexto de la justicia, puesto que las decisiones judiciales del pasado pueden estar sujetas a consideraciones personales sesgadas de los jueces que sentenciaron, los funcionarios que tramitaron, los abogados que fundamentaron, e incluso las leyes que estaban vigentes al momento en que dicha decisión se tomó.

Es así como una colección de sentencias históricas del Poder Judicial, procesadas por una máquina, podría resultar en decisiones automatizadas que se alejen del espíritu original del trabajo de la judicatura, que es justamente proveer justicia y asegurar los derechos de todos los involucrados.

Caso 7: ¿Cómo puede afectar la inteligencia artificial a los tribunales?⁵³

Las investigaciones sobre inteligencia artificial están aumentando enormemente en los últimos años. Este crecimiento se asocia con una creciente disponibilidad de datos compartidos por los usuarios, facilitados principalmente en un contexto de expansión del acceso a internet. Esta gran cantidad de

53 Instituto de Referência em Internet e Sociedade (2017). Disponible [online](#).

información se utiliza a menudo en los procesos de enseñanza de algoritmos, como el aprendizaje automático. En estos casos, el algoritmo no está previamente programado para hacer solo X o Y, sino que está construido de una manera que puede aprender de una variedad de entradas o fuentes de información.

El aprendizaje automático permite que un programa analice un conjunto de datos y luego aprenda a hacer predicciones o tomar decisiones en función de lo aprendido. Este subcampo de la informática ya es una realidad en nuestro día a día, desde programas de reconocimiento facial como el que utiliza Facebook, hasta áreas como el marketing, la traducción de voz, la mejora de algoritmos de búsqueda, investigaciones de ADN, etcétera.

También hay investigadores que intentan aplicar estas herramientas en el contexto de la labor de tribunales, como utilizar la inteligencia artificial en los fallos judiciales. En este ámbito, es importante intentar comprender cómo funciona la IA en general para evitar algunas extrapolaciones exageradas. Esto se debe a que han aparecido con frecuencia artículos de noticias sobre la sustitución de abogados y jueces por robots en un futuro próximo, los que tienden a generar un rechazo inmediato en la judicatura. Hace más de cuatro años, en el periódico británico *The Guardian* se afirmaba que “los científicos informáticos del University College de Londres han ideado un *software* capaz de sopesar la evidencia legal y las cuestiones morales del bien y el mal, y se ha utilizado para predecir con precisión el resultado en cientos de casos de la vida real. El ‘juez’ de AI ha llegado a los mismos veredictos que los jueces del Tribunal Europeo de Derechos Humanos en casi cuatro de cada cinco casos de tortura, tratos degradantes y privacidad [...] El algoritmo examinó conjuntos de datos en inglés para 584 casos [...] En cada caso, el *software*

analizó la información y tomó su propia decisión judicial. En el 79 % de los evaluados, el veredicto de AI fue el mismo que el emitido por el tribunal”.⁵⁴

Una lectura desatenta podría sugerir que el programa sería el equivalente a una conciencia humana, capaz de juzgar varios casos a partir del análisis de un gran número de jurisprudencia. Sin embargo, los avances actuales en inteligencia artificial no son capaces de simular un cerebro humano y todavía existe un fuerte debate sobre si esto pudiese ser posible.

Al respecto, el profesor Nikolaos Aletras, uno de los líderes del proyecto, aclara que los investigadores no esperan que los jueces y abogados sean reemplazados por IA en el futuro, pero es extremadamente posible que las herramientas de IA puedan ayudarlos en sus fallos. Un juez que analiza un caso nuevo puede usar un programa similar para comparar casos legales, indicando qué similitudes y diferencias se encontraron o incluso cómo lo dictaminaría una autoridad investigadora basándose en fallos anteriores.

De esta manera, las posibilidades de la inteligencia artificial hoy en día están a un nivel en el que el algoritmo es capaz de realizar sólo tareas específicas, sin tener una capacidad de aprendizaje general. Aunque no están al mismo nivel de una inteligencia amplia, como es el caso de los seres humanos, estos programas son bastante sofisticados, lo que genera oportunidades para diversas aplicaciones.

Otra investigación importante fue realizada por el National Bureau of Economic Research de EE. UU. Allí, un equipo de economistas e informáticos ha desarrollado *software* para medir la probabilidad de que los acusados huyan o cometan nuevos delitos mientras esperan un juicio en libertad. El algoritmo

54 The Guardian (2017). Disponible [online](#).

asigna una puntuación de riesgo basada en la información del caso (de qué delito se sospecha, dónde y cuándo la persona fue detenida), la hoja de antecedentes penales del acusado y la edad.

El programa ha sido entrenado con información de cientos de miles de casos penales de Nueva York y ha sido probado en otros tantos miles de casos nuevos, demostrando ser más eficaz que los jueces para evaluar el riesgo.

Estiman que, para la ciudad de Nueva York, el consejo de su algoritmo podría reducir el crimen de los acusados en espera de juicio hasta en un 25 por ciento, sin cambiar el número de personas que esperan en la cárcel. Alternativamente, podría usarse para reducir la población carcelaria en espera de juicio en más de un 40 por ciento, sin modificar la tasa de criminalidad de los acusados.

Estos resultados demuestran que tal herramienta podría traer beneficios a los sistemas penales, por ejemplo en Brasil, donde uno de cada tres presos se encuentra en prisión preventiva a la espera de juicio, hecho que resulta probablemente innecesario en un número significativo de casos.

Pese a lo anterior, existe una necesidad fundamental de responsabilidad y transparencia de estos algoritmos, porque pueden reproducir prejuicios humanos si los datos proporcionados para el aprendizaje del programa están sesgados. Este hecho fue detectado en un *software* desarrollado por una empresa privada estadounidense para calcular la probabilidad de reincidencia delictiva. El algoritmo estaba equivocado en un número significativo de predicciones cuando eran de afroamericanos, mostrando disparidades raciales en la puntuación de riesgo.

Con estas experiencias, es importante que dichas herramientas sean auditables para evitar criterios de toma de decisiones injustas y no transparentes. El algoritmo citado anteriormente,

desarrollado por el National Bureau of Economic Research, buscaba evitar este problema utilizando solo los datos demográficos de los acusados.

En un futuro próximo, es muy probable que este tipo de inteligencia artificial ayude a los sistemas de justicia a diario, aumentando su eficiencia y asegurando una mejor aplicación de la justicia. No obstante, como sociedad siempre debemos garantizar la rendición de cuentas de estas herramientas, a fin de evitar prejuicios y sesgos indeseables que pueden negar la justicia para las personas.

Como ha sido revisado, la inteligencia artificial tiene una serie de aplicaciones que pueden resultar útiles para la labor de los tribunales. Desde la perspectiva de los componentes de la tramitación electrónica, las tecnologías de IA pueden ser aplicadas en todas las áreas antes descritas, con particular impacto en los ámbitos que se muestran la figura siguiente.

Ilustración 21: Componentes de la tramitación electrónica donde es posible aplicar inteligencia artificial

Back office		Front office		
Gestión administrativa	Gestión jurisdiccional	Servicios	Atención de requerimientos	
Gestión administrativa de tribunales	Sistemas de tramitación de causas	Oficina Judicial Virtual	Atención autónoma	Atención asistida
	Apoyo a la decisión jurisdiccional	Audiencias		
		Notificaciones		
Estadísticas jurisdiccionales	Expediente electrónico	Consulta de causas		
		Pagos online		

En relación con su potencial materialización, las aplicaciones de IA en el contexto de la labor del Poder Judicial son amplias, y cubren varios componentes de la tramitación electrónica. Entre las experiencias más conocidas es posible destacar las siguientes:

Ilustración 22: Aplicaciones de IA en el contexto judicial

Autoatención	- Bots de autoatención y guías automatizadas - Optimización de atención según perfiles - Modelos predictivos de atención
Oficina Judicial Virtual	- Formularios inteligentes - Autocorrección del registro - Anonimización
Audiencias	- Procesamiento de audio - Modelos predictivos de agendamiento
Gestión de casos	- Entrevista videograbada - Tramitación automatizada
Apoyo de la gestión jurisdiccional	- Bases de jurisprudencia - Producción asistida de sentencias - <i>Scoring</i> de riesgos
Expediente electrónico	- Migración de datos no estructurados a bases de datos

Como se desprende de la figura anterior, existe una serie de alternativas y posibilidades de aplicación de las herramientas de IA en el contexto judicial. Sin perjuicio de lo anterior, es importante considerar la real pertinencia de abordar cada una de estas ideas, u otras, a través de tecnologías de aprendizaje automático. En muchos casos, otras soluciones tecnológicas de menor nivel pueden satisfacer adecuadamente las necesidades que se busca cubrir.

Finalmente, a pesar de los temores fundados asociados a este uso tecnológico, el Poder Judicial no puede restarse de incorporar estas tecnologías en su quehacer. No hacerlo implicará, con el tiempo, que las decisiones adoptadas por los jueces sean constantemente sometidas a comparaciones infames, una vez que el uso de algoritmos privados se extienda.

Adicionalmente, dado el incremento constante del ingreso de causas en los tribunales del país, y considerando la experiencia durante los meses de pandemia, se corre el riesgo de que la institución no tenga las capacidades humanas para abordar de forma eficiente la labor de impartir justicia en los tiempos y forma establecidos por la ley.

3.4.2.2 Redes sociales

Las redes y plataformas sobre las que interactúan personas e instituciones en la era digital presentan un potencial aún en desarrollo. La presencia digital alude un espacio vasto e ilimitado, cuya utilización en base a un comportamiento ético depende casi exclusivamente de la voluntad del usuario, principalmente debido al aparente anonimato que proveen. Esto supone la necesidad de desarrollar ciertas habilidades técnicas, además de un alto sentido de la responsabilidad y respeto hacia otros, basado en los valores fundamentales de dignidad y derechos humanos.⁵⁵

Por otra parte, aparece como fenómeno la desinhibición online que se apodera de algunas personas en la red, exacerbando comportamientos en muchos casos benignos y, en otros casos, generando respuestas poco saludables y negativas.⁵⁶

Sin embargo, estas plataformas prometen mejorar los niveles de interacción de las personas con los gobiernos, mayor productividad y eficiencia en la operación, al mismo tiempo que amplían las vías de participación en la toma de decisiones, facilitando la adopción de políticas públicas inclusivas y satisfactorias para los ciudadanos.⁵⁷

Los medios sociales de todo tipo se han unido al correo electrónico, la telefonía y la mensajería instantánea como herramientas de comunicación principales, utilizados a diario en la vida de muchas personas. Estas herramientas se han convertido en una parte clave del panorama de la comunicación y deben tenerse en cuenta en cualquier

55 COE, *Digital Citizenship Education Handbook*.

56 Suler, J. (2004). *The Online Disinhibition Effect*.

57 OECD (2016). *Digital Government in Chile: Strengthening the Institutional and Governance Framework*.

solución de comunicación que demande inmediatez y cobertura en el vínculo con los usuarios de la justicia. El reporte Digital 2020: Chile⁵⁸ caracteriza el nivel de penetración de estas tecnologías en el país:

- En enero de 2020 había 15,67 millones de usuarios de internet.
- El número de internautas en Chile aumentó en 159 mil (+ 1,0 %) entre 2019 y 2020.
- La penetración de internet llegó a un 82 % en enero de 2020.
- En enero de 2020 había 15 millones de usuarios de redes sociales.
- El número de usuarios de redes sociales aumentó en 1 millón (+ 7,4 %) entre abril de 2019 y enero de 2020.
- La penetración de las redes sociales en Chile se situó en el 79 % en enero de 2020.
- Había 26,32 millones de conexiones móviles en enero de 2020.
- El número de conexiones móviles disminuyó en 461 mil (-1,7 %) entre enero de 2019 y enero de 2020.
- La cantidad de conexiones móviles en enero de 2020 equivalía al 138 % de la población total.

Teniendo a la vista los indicadores antes expuestos sobre niveles de disponibilidad tecnológica en Chile, la incorporación de las redes sociales al servicio judicial debe abordarse como un esfuerzo de modernización en procesos y procedimientos ya conocidos, pero que buscan reconfigurar la relación de las personas con los tribunales de justicia. Algunas de las ventajas que proveen estas tecnologías para facilitar la labor de los tribunales son:

- Inmediatez, puesto que las comunicaciones suelen fluir en los medios sociales de manera casi instantánea.
- Mayor disponibilidad de los usuarios, dados los altos niveles de utilización de estas plataformas entre personas pertenecientes a diferentes grupos sociodemográficos.

58 Disponible [online](#).

- Mayor familiaridad de los usuarios con el medio tecnológico, puesto que las redes sociales son el medio más extendido de comunicación hoy entre las personas.
- Cobertura extendida, dada su distribución transversal en el territorio, lo que posiciona estas tecnologías sociales sobre otros medios de comunicación.
- Diversidad de medios de contacto, teniendo a la vista la disponibilidad amplia de plataformas, que permiten cubrir a varios grupos de la población.

A partir de las ventajas anteriores, es posible pensar en soluciones que aprovechen al máximo el potencial que ofrecen estas herramientas, lo que se podría ver materializado, por ejemplo, en las siguientes aplicaciones para el Poder Judicial:

- la creación del domicilio digital
- la habilitación de notificaciones judiciales electrónicas
- la implementación de una aplicación móvil (app)
- la materialización de la atención de público, tanto en autoatención como en los servicios asistidos.

Ilustración 23: Componentes de la tramitación electrónica donde es posible utilizar redes sociales

Back office		Front office		
Gestión administrativa	Gestión jurisdiccional	Servicios	Atención de requerimientos	
Gestión administrativa de tribunales	Sistemas de tramitación de causas	Oficina Judicial Virtual	Atención autónoma	Atención asistida
	Apoyo a la decisión jurisdiccional	Audiencias		
		Notificaciones		
Estadísticas jurisdiccionales	Expediente electrónico	Consulta de causas		
		Pagos online		

Avanzar hacia la implementación de herramientas que integran el servicio judicial con los medios de comunicación más extendidos entre la ciudadanía, como las redes sociales, es un desafío que ya comenzó en el contexto de la crisis sanitaria, a través de la plataforma Conecta PJUD, y que sin dudas será necesario ampliar a futuro.

Avanzar hacia la implementación de herramientas que integran el servicio judicial con los medios de comunicación más extendidos entre la ciudadanía, como las redes sociales, es un desafío que ya comenzó en el contexto de la crisis sanitaria, a través de la plataforma Conecta PJUD, y que sin dudas será necesario ampliar a futuro. El objetivo es que las personas puedan interactuar con los tribunales de justicia a través de los medios que les son más familiares y más sencillos de acceder.

Las redes sociales pueden jugar un rol fundamental en la optimización de una serie de procedimientos y actuaciones vinculadas con los usuarios de tribunales, dado que pueden acelerar los tiempos de respuesta, minimizar la incertidumbre sobre los procesos judiciales y articular una relación más fluida entre las personas y los tribunales.

Caso 8: El valor de las redes sociales en los esfuerzos por mantener actualizados a los usuarios de la justicia⁵⁹

En el mundo cada vez más ocupado y conectado de hoy, las notificaciones de texto y correo electrónico juegan un papel importante para mantenernos actualizados. Dependemos en gran medida de la tecnología para recordarnos las próximas citas, tanto laborales como personales, como ir al médico o al dentista. Sin embargo, pocas citas son tan críticas como las fechas de las audiencias judiciales y/o los plazos judiciales. Incumplir la instrucción de un juez puede traer importantes consecuencias, lo que además podría agregar costos y retrasos, o incluso cambiar el resultado legal por completo. En este sentido, cualquier ciudadano esperaría que debido a la naturaleza seria de los procedimientos judiciales, los tribunales estén actualizados en lo que respecta a la mensajería u otras capacidades de comunicación que benefician al consumidor, pero desafortunadamente ese no es el caso.

Notificar a los usuarios sobre comparecencias judiciales pendientes y otros desarrollos se convirtió en una práctica estándar en los casos penales del estado de Florida, después de un programa piloto exitoso en tres condados. La plataforma e-Notify permite que las personas se registren de forma gratuita y personalicen cómo y cuándo reciben alertas sobre los próximos eventos judiciales. “La tecnología mejora nuestras operaciones”, señala Stacy Butterfield, secretaria de la Corte del condado de Polk, presidenta de secretarios y contralores de la Corte de Florida, “pero lo más importante es que facilita la vida de nuestros usuarios y les brinda un acceso más conveniente a nuestros servicios”.

Los sistemas de tribunales civiles estatales de todo el país también están adoptando notificaciones electrónicas. Destaca la aplicación CourtConnect del Tribunal de Relaciones Domésticas del condado de Cuyahoga (Ohio), que permite a los usuarios recibir notificaciones automáticas que les indican cuándo se deben presentar los documentos de su caso, y cuándo se programan o posponen las audiencias. Además, la publicación de IAALS, “Dieciocho formas en que los tribunales deberían usar la tecnología para servir mejor a sus usuarios”⁶⁰, enfatiza la necesidad de habilitar la mensajería judicial automatizada a los clientes y destaca el 22° Circuito Judicial del condado de McHenry, Illinois, y su programa de notificación por mensaje de texto/correo electrónico.

Este deseo de aumentar la comunicación con los usuarios de los tribunales, a través de la tecnología, no está aislado dentro de los tribunales individuales sino que proviene de la propia Conferencia de Jueces en Jefe (CCJ). En 2016, la CCJ y la Conferencia de Administradores de Tribunales Estatales apoyaron las recomendaciones del Comité de Mejoras de la Justicia Civil, que incluyen que los tribunales tomen todas

60 Institute for the Advancement of the American Legal System (2020). Disponible [online](#).

las medidas necesarias para aumentar la conveniencia de los litigantes mediante la simplificación de la interfaz tribunal-litigante y la creación de servicios de asistencia judicial a pedido. Tres años después, la CCJ también apoyó los Principios de la Iniciativa de Justicia Familiar, que alientan a los tribunales a ofrecer a las partes soluciones digitales y medios virtuales para interactuar con el tribunal.

El liderazgo de los tribunales superiores de la nación norteamericana ha dejado en claro que el sistema de justicia debe adaptarse a las tecnologías existentes para trabajar mejor con sus usuarios. Como se muestra aquí, hay varios tribunales que ya han asumido este cargo mediante la implementación de recordatorios de texto y sistemas de notificación automática, para recordar a los litigantes sobre los pasos clave en su caso. Y a medida que más tribunales implementen estos y otros sistemas tecnológicos, que aumentan la comodidad para los usuarios de los tribunales, más personas podrán recibir la justicia que merecen.

3.4.2.3 Interoperabilidad

La interoperabilidad del sistema de justicia ha sido un anhelo histórico del Poder Judicial. Hoy, ya cuenta con diferentes estándares de interconexión con instituciones colaboradoras, pero dada la disponibilidad tecnológica que ha alcanzado el aparato público, no hay dudas de que es factible avanzar hacia la implementación de servicios de comunicación mucho más complejos, con el propósito de hacer más eficiente y rápida la resolución de las causas judiciales.

En muchos casos la interconexión de sistemas entre distintas instituciones ha sido confundida con la interoperación de las mismas. Sin embargo, la interoperabilidad de los organismos representa un paso hacia la racionalización en el uso de las plataformas. Según el Marco Europeo de Interoperabilidad, EIF (por sus siglas en inglés), la interoperabilidad se entiende como “la capacidad de que las organizaciones interactúen con vistas a alcanzar objetivos comunes que sean mutuamente beneficiosos y que hayan acordado previa y

conjuntamente, recurriendo a la puesta en común de información y conocimientos entre las organizaciones, a través de los procesos empresariales a los que apoyan, mediante el intercambio de datos entre sus sistemas TIC respectivos” (CE, 2017).

En un mismo sentido, el BID ofrece una definición de interoperabilidad señalando que “es la capacidad de los sistemas TIC de interconectar datos y procesos para compartir información y conocimiento dentro del marco de la protección, la ética y la seguridad, de manera ágil, eficiente y transparente, y con el fin último de tomar decisiones basadas en hechos”. Esta definición pone el énfasis en el marco necesario que debe proteger la interoperación entre los distintos sistemas, cuestión relevante a la hora de plantear la necesidad de interoperar en organismos públicos.

Conviene tener presente que las capacidades de la interoperabilidad no se agotan con la posibilidad compartir información y datos bajo un marco común de entendimiento con otras instituciones y sistemas. En la actualidad, la interoperabilidad digital permitiría servicios en la nube, cadenas de bloques (*blockchain*), entornos aislados de pruebas (*sandbox*), entre otros, es decir que la interoperabilidad crece en posibilidades y entornos, por ejemplo hacia redes sociales, aplicaciones web, servicios en la nube como la geolocalización (BID, 2019).

Por otro lado, el éxito de la interoperabilidad depende en gran medida de la presencia y uso de metodologías de gestión de procesos, así como la adopción de estándares de intercambio de datos, seguridad y mensajería que especifiquen las reglas, pautas y especificaciones técnicas necesarias, así como los criterios, métodos y procesos que se uniformarán entre las partes.

Para lograr una correcta implementación de un sistema de interoperabilidad, el BID (2019) recomienda la utilización de un modelo de madurez que permita medir el estado del proceso tal como está y describa sus componentes críticos, en base a la evolución probable y deseable de los mismos.

Será necesario interpretar estas definiciones a la luz de las premisas y principios que sustentan y guían a la justicia, especialmente al Poder Judicial. Se debe considerar, en la definición, un apego a los principios fundamentales de la institución que permitan, además, interactuar con las instituciones de forma honesta y transparente para todas las partes, resguardando sus principios básicos como lo son la imparcialidad, independencia, probidad, responsabilidad, transparencia y el apego al ordenamiento jurídico.

Ilustración 24: Componentes de la tramitación electrónica vinculados a la interoperabilidad

Back office		Front office		
Gestión administrativa	Gestión jurisdiccional	Servicios	Atención de requerimientos	
Gestión administrativa de tribunales	Sistemas de tramitación de causas	Oficina Judicial Virtual	Atención autónoma	Atención asistida
	Apoyo a la decisión jurisdiccional	Audiencias		
		Notificaciones		
Estadísticas jurisdiccionales	Expediente electrónico	Consulta de causas		
		Pagos online		

3.4.2.4 Realidad virtual

En cuanto a las tecnologías de visualización, el uso de herramientas de realidad virtual ya se ha extendido en otros contextos judiciales. Sus aplicaciones van desde la presentación de la prueba en audiencia, hasta la reconstrucción de situaciones vinculadas a la comisión de delitos.

La realidad virtual (VR) se refiere a una simulación generada por computadora, en la que una persona puede interactuar dentro de un entorno tridimensional artificial utilizando dispositivos electrónicos, como gafas especiales con pantalla o guantes equipados con sensores.

Los sistemas de realidad virtual se utilizan para lograr una amplia gama de objetivos en una variedad de campos de estudio. El sistema de justicia penal puede beneficiarse de esta tecnología en rápida expansión de tres formas específicas. En primer lugar, se pueden abordar las cuestiones del control experimental y las metodologías de investigación problemáticas. En segundo lugar, tanto los profesionales como los infractores pueden beneficiarse de la formación en entornos virtuales. En tercer lugar, los esfuerzos de rehabilitación pueden mejorarse proporcionando a los delincuentes un entorno seguro y controlado para recibir tratamiento. Con recursos cada vez más escasos y poblaciones correccionales en aumento, la realidad virtual ofrece medios rentables y efectivos para abordar las diversas necesidades del sistema de justicia penal.

Ilustración 25: Componentes de la tramitación electrónica donde es posible utilizar realidad virtual

Back office		Front office		
Gestión administrativa	Gestión jurisdiccional	Servicios	Atención de requerimientos	
Gestión administrativa de tribunales	Sistemas de tramitación de causas	Oficina Judicial Virtual	Atención autónoma	Atención asistida
	Apoyo a la decisión jurisdiccional	Audiencias		
		Notificaciones		
Estadísticas jurisdiccionales	Expediente electrónico	Consulta de causas		
		Pagos online		

Caso 9: Oculus Rift y la sala de audiencias⁶¹

Ya en diciembre de 2014, investigadores del Instituto de Medicina Forense de la Universidad de Zúrich, Suiza, publicaron un artículo y un video en el que examinaban el uso del dispositivo Oculus Rift para explorar reconstrucciones por computadora en 3D de eventos y escenas del crimen discutidas en los juicios. Sería una nueva forma de “ayuda ilustrativa”, como las fotos, videos, gráficos, mapas, registros médicos y diagramas de pizarra que suelen presentarse a los jurados y jueces durante el transcurso de un juicio para comprender las pruebas de un caso.

Con un casco de realidad virtual como Oculus Rift, el usuario se sumerge en la escena del crimen o accidente, lo que permite una visión en casi 360 grados.

“Por lo general, cuando intentas determinar qué sucedió, las preguntas funcionan en 3D: ¿Esta persona realmente pudo haber visto a la otra persona? ¿De dónde salió esta bala? ¿Cuál fue el ángulo de impacto del automóvil?”, dice Lars Ebert, el investigador principal suizo. “Estas son preguntas en 3D, pero la evidencia y la reconstrucción de la evidencia generalmente se presenta en 2D, en papel o en pantallas. Siempre viene con pérdida de información, lo que dificulta la evaluación de lo que realmente sucedió”.

Cuando las personas pueden entrar en una reconstrucción realista de la escena del crimen, los detalles son más precisos, agrega Ebert. No tienen que imaginarse lo que pasó. Es más fácil comprender los detalles del caso y tal vez incluso sentir empatía.

De hecho, según la investigación de Ebert, el usuario se sumerge en la escena del crimen o accidente, lo que permite una vista de casi 360 grados. Un giro de la cabeza cambia la perspectiva del espectador y un rastreador óptico alinea su posición en el mundo real dentro del entorno virtual.

61 “The Oculus Rift and the Courtroom”. Disponible [online](#).

Quizás alguien se esté preguntando cómo es que una reconstrucción tan literal de un crimen evita cantidades inaceptables de prejuicios. En esta reconstrucción suiza, toda la información visual proviene de imágenes de cámaras de seguridad de la escena real del crimen, combinadas con mediciones escaneadas con láser de la habitación. El entorno virtual no se basa, de ninguna manera, en los relatos de los testigos, sino que es puramente cuantitativo.

Cuando los miembros del jurado pueden participar de una reconstrucción realista de la escena del crimen, los detalles son más precisos. No tienen que imaginarse lo que pasó.

En los EE. UU., el demandante o el acusado contrataban a un desarrollador de realidad virtual profesional para reconstruir una escena o evento para usar en sus argumentos, que luego presentaban al jurado con un auricular. En este caso, estas reconstrucciones ciertamente podrían basarse en el testimonio de testigos o peritos y, por lo tanto, reflejarían el sesgo de uno u otro lado.

Pasará un tiempo antes de que los jueces comiencen a admitir dispositivos de realidad virtual en los tribunales, incluso en los casos en que las partes pueden pagarlos. Los jueces tienden a ser conservadores cuando se trata de nuevas formas de tecnología. “La primera vez que alguien quiso usar una fotografía o un video en la corte, hubo una discusión al respecto”, dice Carrie Leonetti, profesora asociada de Derecho Constitucional, Procedimiento Criminal y Evidencia en la Universidad de Oregon.

Sin embargo, el entorno virtual podría representar mejor un crimen que la realidad misma, o al menos, la forma en que una persona dice que sucedió.

La realidad aumentada altera la percepción actual de un entorno del mundo real, mientras que la realidad virtual reemplaza por completo el entorno del mundo real del usuario por uno simulado.

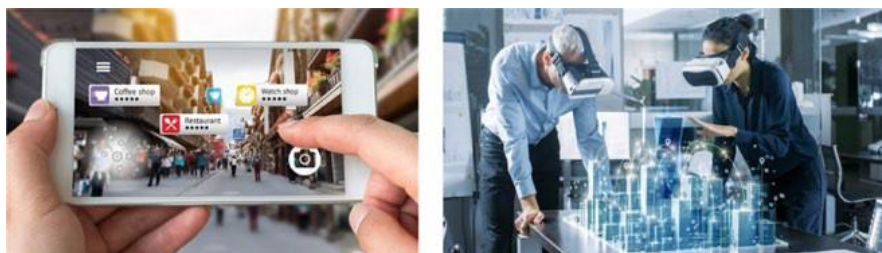
3.4.2.5 Realidad aumentada

La realidad aumentada (AR) es una experiencia interactiva de un entorno del mundo real, donde los objetos que residen en el mundo real se mejoran con información perceptiva generada por computadora, a veces a través de múltiples modalidades sensoriales, que incluyen visual, auditiva, háptica, somatosensorial y olfativa. AR se puede definir como un sistema que cumple con tres características básicas: una combinación de mundo real y virtual, interacción en tiempo real y registro 3D preciso de objetos virtuales y reales. Esta experiencia se entrelaza a la perfección con el mundo físico, de modo que se percibe como un aspecto inmersivo del entorno real.

De esta manera, la realidad aumentada altera la percepción actual de un entorno del mundo real, mientras que la realidad virtual reemplaza por completo el entorno del mundo real del usuario por uno simulado.

Quizá si el caso más extendido de AR a nivel global sea el de la aplicación móvil Pokémon Go, en la que los usuarios pueden “detectar” la presencia de monstruos de combate ficticios en un entorno real, a través de la pantalla de su dispositivo móvil. La realidad aumentada se vale del entorno real para incorporar elementos adicionales que aumentan la comprensión del entorno.

Ilustración 26: Ejemplos de realidad aumentada mediante dispositivos móviles y holográficos



La realidad aumentada altera la percepción del mundo real, incorporando elementos adicionales al entorno que ya conocemos, mientras que la realidad virtual reemplaza por completo el entorno del mundo real del usuario por uno simulado, en el cual es necesaria la inmersión a través de un dispositivo específico de VR.

Caso 10: Cómo la realidad aumentada podría llegar a la sala de audiencias⁶²

Regresar a un tribunal para testificar contra su agresor puede ser una experiencia desgarradora para las víctimas de abuso sexual, y muchas lo han descrito como tener que experimentar el abuso nuevamente. Sin embargo, el auge de la realidad aumentada y la tecnología holográfica, que tiene el potencial de traer testigos vulnerables a los tribunales en 3D, podría ofrecer una solución.

Estudios han encontrado que la victimización secundaria, como la culpabilidad de la víctima y el comportamiento insensible de la policía, los jueces y los trabajadores sociales, puede hacer que las víctimas se sientan vulneradas y traumatizadas. Se dispone de medidas especiales y otros medios para testificar fuera de sala, pero los abogados han argumentado que la conducta de los denunciantes, especialmente cuando testifican, puede afectar la percepción del jurado y obstaculizar su caso.

La ausencia de un demandante en la sala del tribunal y el efecto mediador de un enlace de video pueden crear una distancia entre ellos y el jurado. Muchos profesionales han expresado su preocupación de que el uso de enlaces de video también puede hacer que sea menos probable que el relato de un testigo incite a la simpatía y/o se crea.

La comunicación no verbal, como el lenguaje corporal, juega un papel importante en los juicios penales, especialmente en los casos de agresión sexual. Los miembros del jurado utilizan la “intuición” para juzgar la conducta, el engaño y la credibilidad a partir de la postura, la mirada y la expresión de los testigos. Esto plantea un desafío en los casos en que se han utilizado medidas especiales.

62 “Augmented reality: How the technology behind Pokemon Go could find its way to the courtroom”. Disponible [online](#).

Durante un testimonio de enlace de video, el testigo es simplemente una representación bidimensional de sí mismo en una pantalla. Es posible que los miembros del jurado no interpreten correctamente estas sutiles señales visuales, no verbales y verbales, que pueden no llegar a la conclusión correcta sobre la credibilidad del testigo.

Una sala de audiencias tecnológica

Se ha pedido que se revisen las alternativas en los juicios por violación y, si bien se ha acusado a la tecnología de marginar la empatía en la sociedad actual, en este caso podría generar un bien social. La tecnología de realidad aumentada utilizada en la sala del tribunal podría permitir que un testigo brinde un testimonio desde una ubicación diferente, pero comparezca frente al juez y los miembros del jurado en forma tridimensional con el uso de dispositivos portátiles y auriculares.

La realidad aumentada superpone mejoras gráficas, de audio y de otros sentidos sobre el mundo real y en tiempo real, posibilitando la interacción con la realidad. Un sistema de AR para uso en el tribunal superpondría elementos gráficos aumentados en ubicaciones específicas, de modo que las personas pudieran aparecer en el estrado de los testigos sin haber entrado nunca en la sala del tribunal. Este enfoque protegería a los testigos vulnerables del estrés de dar testimonio en persona, pero aseguraría que el jurado vea un testimonio más realista. La misma tecnología podría usarse en situaciones en las que las pruebas se presenten solo al jurado, o al tribunal.

El sonido también importa

El audio juega un papel fundamental en la creación de un compromiso realista con entornos de realidad virtual o aumentada. Para que los miembros del tribunal sientan que están escuchando a un testigo como si estuvieran físicamente en el estrado de los testigos, el audio espacial es esencial. Permitiría a los jueces notar cada pista o inflexión vocal durante el testimonio.

Desde principios de la década de 1990, se han hecho pedidos de tecnología para facilitar que los testigos den testimonio de forma remota. En los Estados Unidos, el presidente de la Corte Suprema, John Roberts, reconoció que los tribunales siempre serán lentos en adoptar la tecnología, pero que si ayuda al acceso a la justicia, debería implementarse.

Estudios recientes en los EE. UU. han encontrado que hasta el 68 % de las víctimas de agresión sexual no denuncian las agresiones, a menudo debido a deficiencias en las organizaciones policiales diseñadas para ayudarlas, o específicamente para evitar los angustiosos procedimientos judiciales. La realidad aumentada podría ayudar a hacer justicia en más casos, protegiendo los derechos de las víctimas que hoy prefieren evitar enfrentarse a las situaciones traumáticas que supone enfrentar un juicio y, en consecuencia, a sus agresores.

Ilustración 27: Componentes de la tramitación electrónica donde es posible utilizar realidad aumentada

Back office		Front office		
Gestión administrativa	Gestión jurisdiccional	Servicios	Atención de requerimientos	
Gestión administrativa de tribunales	Sistemas de tramitación de causas	Oficina Judicial Virtual	Atención autónoma	Atención asistida
	Apoyo a la decisión jurisdiccional	Audiencias		
		Notificaciones		
Estadísticas jurisdiccionales	Expediente electrónico	Consulta de causas		
		Pagos online		

3.4.2.6 Blockchain

Aunque la mayoría de la gente piensa en esta tecnología por su relación con criptomonedas como los Bitcoin, las cadenas de bloques o *blockchain* ofrecen una capa de seguridad que es útil de muchas otras

formas. En los términos más simples, *blockchain* se puede describir como datos que solo es posible agregar, no quitar o cambiar. De ahí el término “cadena”: cada registro o bloque agregado supone un eslabón que se vincula al registro anterior y que, a su vez, permitirá a los nuevos bloques enlazarse de manera secuencial, impidiendo la remoción de los bloques previos y creando una cadena inmodificable de datos.

No poder cambiar los bloques anteriores es lo que lo hace tan seguro. Además, las cadenas de bloques se basan en el consenso, por lo que ninguna entidad puede tomar el control de los datos. Con *blockchain*, no se necesita un tercero de confianza para supervisar o validar las transacciones.

Caso 11: *Blockchain* se encuentra en la cúspide de la transformación de la sala del tribunal⁶³

Vivimos en una época en la que la fiabilidad de los hechos y las pruebas nunca ha estado más amenazada. La creciente sofisticación de las tecnologías avanzadas continúa exponiendo nuestro contenido digital a la posibilidad de ataques, filtraciones y manipulación a un ritmo alarmante.

En el ámbito legal, existe una necesidad urgente de garantizar que la información digital que citamos y en la que confiamos en el sistema judicial sea verificable, obtenida de manera adecuada e inmutable. Afortunadamente, las tecnologías innovadoras, específicamente *blockchain*, un tipo de tecnología de libro mayor distribuido (DLT), brindan una oportunidad única para autenticar, validar y asegurar la información que usamos en la sala del tribunal, al tiempo que brindan ímpetu para mejorar drásticamente los procesos existentes.

63 BloombergLaw (2020). Greg Forst. Disponible [online](#).

El proceso de digitalización o conversión de información a un formato digital (inteligible por computadora) se está extendiendo por todas las industrias a nivel mundial, incluido el sistema judicial.

Una parte clave de este cambio de “digitalización” es la exploración de *blockchain* como un método seguro para registrar información importante y agilizar los procesos en los procedimientos judiciales y las interacciones legales. *Blockchain* tiene una serie de características clave que justifican su integración en los procedimientos legales, con una lista extensa de casos de uso en la sala del tribunal.

Niveles avanzados de seguridad

Primero, dada la naturaleza descentralizada de la tecnología *blockchain*, la información se puede almacenar en todas las regiones en una red de computadoras, en lugar de un único almacén de datos fácilmente pirateable. Al igual que un libro mayor tradicional, *blockchain* proporciona un registro de transacciones. Sin embargo, está encriptado y distribuido, lo que significa que es casi imposible de piratear.

Desde un punto de vista legal, las amenazas a la seguridad cibernética son cada vez más frecuentes en la actualidad y *blockchain* puede proporcionar niveles avanzados de seguridad para estos datos. En julio de 2019, la Oficina Administrativa de los Tribunales de Georgia fue víctima de un ataque que obligó a sus sistemas a desconectarse; la importancia de garantizar que los datos judiciales se almacenen de forma segura es un problema creciente que debe abordarse.

Además de brindar seguridad, *blockchain* hace que el acceso a la información sea mucho más ágil y eficiente, al mismo tiempo que se encarga de la representación de evidencia en un formato digital. A medida que continúa la digitalización de los procesos de la sala de audiencias, esta evidencia se puede sellar criptográficamente, probando su origen y asegurando su autenticidad.

En China, el Tribunal de Internet de Hangzhou decidió en 2018 que el uso de la tecnología *blockchain* en la verificación de pruebas puede ser admisible caso por caso. La Ley General de Corporaciones de Delaware, en EE. UU., ahora permite que los registros corporativos como “su libro mayor de acciones, libros de cuentas y libros de actas” se mantengan en forma de “una o más redes o bases de datos electrónicas” (incluidas las redes o bases de datos electrónicas distribuidas). De manera similar, los tribunales del Centro Financiero Internacional de Dubái (DIFC) han anunciado su plan para formar un grupo de trabajo conjunto para desarrollar específicamente una red construida sobre tecnología *blockchain* y contratos inteligentes para explorar la verificación de sentencias judiciales y el intercambio de documentos en tiempo real para una eficiencia aplicación de la ley transfronteriza.

Mejores contratos

De manera similar, *blockchain* se ha anunciado como un mecanismo eficaz para ejecutar contratos que las profesiones legales supervisan tradicionalmente. Una amplia variedad de transacciones diarias requieren la supervisión de un abogado para su ejecución, sin embargo, *blockchain* permite que un contrato se ejecute digitalmente, lo que reduce la necesidad de instrumentos legales. Adicionalmente, los contratos inteligentes pueden eliminar la necesidad de un intermediario en las transacciones al tiempo que reducen drásticamente los costos asociados.

Sabemos que los tribunales se están alejando de los modelos basados en papel: la 62ª Reunión Anual de la Asociación Internacional de Jueces y la Asociación Internacional de Administradores de Tribunales caracterizó los registros en papel como ineficaces en la gestión de casos y pruebas, describiéndolos como un impedimento importante que los tribunales enfrentan hoy.

Al tomar medidas para comprender los beneficios que DLT puede ofrecer en términos de seguridad y descentralización, podemos acelerar el uso de *blockchain* en procedimientos legales. La tecnología *blockchain*, si se aprovecha correctamente, puede cambiar el rumbo de la desconfianza judicial y ser la solución que proporcione evidencia digital de una manera más segura y accesible.

Ilustración 28: Componentes de la tramitación electrónica donde es posible utilizar *blockchain*

Back office		Front office		
Gestión administrativa	Gestión jurisdiccional	Servicios	Atención de requerimientos	
Gestión administrativa de tribunales	Sistemas de tramitación de causas	Oficina Judicial Virtual	Atención autónoma	Atención asistida
	Apoyo a la decisión jurisdiccional	Audiencias		
		Notificaciones		
Estadísticas jurisdiccionales	Expediente electrónico	Consulta de causas		
		Pagos online		

3.4.2.7 Teletrabajo, jurisdicción en línea y ubicuidad de las operaciones

La experiencia del teletrabajo nos ha dado señales importantes de que la materialidad de las dependencias judiciales se puede trasladar al mundo virtual, donde ya no será necesario disponer de un formato tradicional de edificación para los tribunales, sino de espacios dinámicos y centralizados donde las personas que trabajan en el Poder Judicial puedan acceder en caso de no poder trabajar desde sus hogares.

Las tecnologías digitales han posibilitado que la labor judicial pueda ser abordada desde cualquier ubicación geográfica, prácticamente sin límites de movilidad. En este sentido, ya ha sido posible experimentar los beneficios que esto tiene no solo para los trabajadores judiciales,

Así como las tecnologías han posibilitado la migración del componente presencial de la labor judicial hacia el mundo virtual, hoy también es posible concebir el trabajo de los tribunales no solo desde la comprensión geográfica de las jurisdicciones, sino también desde una nueva concepción que podemos llamar *jurisdicción en línea*.

sino también para quienes constituyen las partes en un juicio, incluyendo a jueces, demandantes, demandados, fiscales, defensores, abogados y personal de apoyo.

En esta misma línea, así como las tecnologías han posibilitado la migración del componente presencial de la labor judicial hacia el mundo virtual, hoy también es posible concebir el trabajo de los tribunales no solo desde la comprensión geográfica de las jurisdicciones, sino también desde una nueva concepción que podemos llamar *jurisdicción en línea*. Esta idea disruptiva representa la base de una serie de implementaciones que ya han visto la luz en otras latitudes, como las herramientas digitales de resolución de disputas y los tribunales de resoluciones en línea.

Si bien el teletrabajo no es una tecnología ni un dispositivo en sí mismo, sí comprende la integración de una serie de herramientas que hacen factible la presencia virtual. En este marco, el potencial de este paradigma es alentador y puede ser aplicable a todas las componentes de la tramitación electrónica.

Ilustración 29: Componentes de la tramitación electrónica donde es aplicable el teletrabajo

Back office		Front office		
Gestión administrativa	Gestión jurisdiccional	Servicios	Atención de requerimientos	
Gestión administrativa de tribunales	Sistemas de tramitación de causas	Oficina Judicial Virtual	Atención autónoma	Atención asistida
	Apoyo a la decisión jurisdiccional	Audiencias		
Estadísticas jurisdiccionales	Expediente electrónico	Notificaciones		
		Consulta de causas		
		Pagos online		

Ventanilla

A lo largo de este capítulo, se han revisado algunos de los principales paradigmas y herramientas tecnológicas que pueden tener impacto en la labor de los tribunales de aquí a los próximos años. La siguiente tabla resume este contenido, proponiendo también algunas ideas de aplicación práctica.

Tabla 3: Nuevas herramientas tecnológicas y su ámbito de aplicación en la justicia

Herramienta	Descripción	Componente de la tramitación electrónica
Inteligencia artificial	La IA es un campo de investigación que abarca la filosofía, la lógica, la estadística, la informática, las matemáticas, la neurociencia, la lingüística, la psicología cognitiva y la economía. De la manera más simple, la IA se puede definir como el uso de tecnología digital para crear sistemas capaces de realizar tareas que comúnmente se cree que requieren inteligencia.	- Sistemas de tramitación de causas - Apoyo a la decisión jurisdiccional - Expediente electrónico - Oficina Judicial Virtual - Audiencias - Atención autónoma
Redes sociales	Los medios sociales de todo tipo se han unido al correo electrónico, la telefonía y la mensajería instantánea como herramientas de comunicación principales, utilizados a diario en la vida de muchas personas. Estas herramientas se han convertido en una parte clave del panorama de la comunicación y deben tenerse en cuenta en cualquier solución de comunicación que demande inmediatez y cobertura en el vínculo con los usuarios de la justicia.	- Audiencias - Notificaciones - Atención autónoma - Atención asistida
Interoperabilidad	Es la capacidad de los sistemas TIC de interconectar datos y procesos para compartir información y conocimiento dentro del marco de la protección, la ética y la seguridad, de manera ágil, eficiente y transparente, y con el fin último de tomar decisiones basadas en hechos	- Sistemas de tramitación de causas - Expediente electrónico - Audiencias

Realidad virtual	La realidad virtual (VR) se refiere a una simulación generada por computadora, en la que una persona puede interactuar dentro de un entorno tridimensional artificial utilizando dispositivos electrónicos, como gafas especiales con pantalla o guantes equipados con sensores.	- Audiencias
Realidad aumentada	AR se puede definir como un sistema que cumple con tres características básicas: una combinación de mundo real y virtual, interacción en tiempo real y registro 3D preciso de objetos virtuales y reales. Esta experiencia se entrelaza a la perfección con el mundo físico, de modo que se percibe como un aspecto inmersivo del entorno real.	- Audiencias - Atención autónoma
Blockchain	En los términos más simples, <i>blockchain</i> se puede describir como datos que solo es posible agregar, no quitar o cambiar. De ahí el término "cadena": cada registro o bloque agregado supone un eslabón que se vincula al registro anterior y que, a su vez, permitirá a los nuevos bloques enlazarse de manera secuencial, impidiendo la remoción de los bloques previos y creando una cadena inmodificable de datos.	- Sistemas de tramitación de causas - Expediente electrónico

Como ha sido revisado a lo largo de esta unidad, el desarrollo tecnológico abre el espacio a nuevas posibilidades de innovación en el servicio judicial. Si bien en este capítulo se expusieron algunos de las principales tendencias tecnológicas para esta tercera década del siglo, quedan muchos otros ejemplos, los que sin duda comenzarán a abrir discusiones respecto a su pertinencia en la labor de los tribunales. Conceptos como Internet de las Cosas (IoT), *Edge Computing*, 5G, computación cuántica, resultarán cada vez más presentes en el lenguaje del día a día, no solo en la sociedad sino también en el marco de la labor judicial.

En un principio, serán los jueces quienes deberán familiarizarse con estos conceptos para enfrentar causas judiciales que los aludan, por ejemplo, como prueba en juicios de diversas materias. Años más tarde,

veremos que estas mismas tecnologías cobran sentido en el marco de la labor de justicia, y por lo tanto, surgirán nuevas oportunidades de innovación que aprovechen este potencial tecnológico.

El Poder Judicial de Chile no puede ser ajeno a ninguna de estas posibilidades, cuyo factor común es el uso de las tecnologías más modernas en beneficio de los ciudadanos. Sin duda, comprendemos que no todas estas implementaciones serán factibles en el corto plazo, no obstante, debemos tener la aspiración de adecuarnos constantemente, teniendo siempre a la vista los cambios sociales, culturales y tecnológicos, considerando en todo momento las necesidades de los ciudadanos que buscan una justicia más eficiente, y anhelando siempre las mejores herramientas para poner al servicio de todas las personas.



Bibliografía

Bibliografía

1. Ley N° 20.886 sobre tramitación electrónica de los procedimientos judiciales y su historia.
2. Ley N° 19.799 sobre documento electrónico y firma digital.
3. Ley N° 20.285 sobre transparencia y acceso a la información pública.
4. Ley N° 19.626 sobre protección de la vida privada.
5. Ley N° 21.180 sobre transformación digital del Estado.
6. Acta N° 85-2019 de la Corte Suprema.
7. Acta N° 71-2016 de la Corte Suprema.
8. Acta N° 53-2020 de la Corte Suprema.
9. Acta N° 41-2020 sobre teletrabajo en el Poder Judicial.
10. Acta N° 51-2020 sobre alegatos de forma remota.
11. Acta N° 13-2021 sobre remates en línea.
12. AD N° 35-2019 de la Corte Suprema.
13. Proyecto de ley contenido en el boletín N° 13.752-07, que modifica distintos cuerpos normativos.
14. Página web tramitacionelectronica.cl del Poder Judicial.
15. Planificación Estratégica del Poder Judicial 2015-2020.
16. Planificación Estratégica del Poder Judicial 2021-2025.
17. Tramitación electrónica de los procedimientos judiciales: Chile, Latinoamérica y el mundo, memoria para optar al grado de Licenciado de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile.
18. Oficina para la Inteligencia Artificial, de la división de Servicios Digitales de Gobierno, del Reino Unido (2020): "A guide to using artificial intelligence in the public sector". Disponible [online](#).
19. Comisión Desafíos del Futuro, Ciencia, Tecnología e Innovación, del Senado de la República de Chile (2019): "Inteligencia Artificial para Chile: La urgencia de desarrollar una estrategia" Disponible [online](#).
20. Conferencia Administrativa de los Estados Unidos (Administrative Conference of the United States, 2020): "Government by Algorithm: Artificial Intelligence in Federal Administrative Agencies". Disponible [online](#).
21. Poder Judicial de Chile (2020): "Poder Judicial en la Era Digital". Disponible [online](#).

