

Sistemas Judiciales

Una perspectiva integral sobre la administración de justicia

Justicia y tecnología

Genoveva Ferrero Interoperabilidad en sistemas • Sergio Muñoz Gajardo Tramitación Judicial Electrónica en el Poder Judicial de Chile • Daniela Dupuy Litigación & cibercrimen • Laura Verdín Brenist Oficinas judiciales: sistema de agendamiento de audiencias • Alejandra Alliaud La virtualidad y las audiencias preliminares • Carlos Núñez Núñez Virtualidad en audiencias previas: el caso de Costa Rica • Ana María Ramos Serrano La digitalización de la Justicia en Colombia: en busca del tiempo perdido • Julio Rodríguez Rey y Mariano Renolfi Implementación de la estrategia tecnológica en la gestión judicial • Reflexiones • Temas Generales • Debate Entrevistas a Vania Boutaud, Harold Modesto, Martín Sabelli y Cristian Penna • Reseñas •

Sergio Muñoz Gajardo

Juez de la Corte Suprema de Justicia de la República de Chile desde 2005. Expresidente del máximo tribunal durante 2014 y 2015. Integrante de la Comisión de la Ley de Tramitación Electrónica de la Corte Suprema (Comisión LTE).

Tramitación Judicial Electrónica en el Poder Judicial de Chile

Resumen

Este pequeño artículo presenta los orígenes, evolución y aspiraciones de las transformaciones experimentadas por el Poder Judicial chileno (PJ), que han posibilitado la implementación de la Tramitación Judicial Electrónica (TJE), dejando insinuados los desafíos actuales que buscan su perfeccionamiento.

1. Ideas preliminares

Comunicación a distancia. El servicio postal constituye un sistema de comunicación social que implica el traslado de mensajes, documentos y encomiendas de una persona a otra, quienes se pueden encontrar en espacios geográficos distintos, hecho que tiene larga data en nuestra historia. Ya 4.000 años antes de Cristo, se señala que los sumerios crearon un sistema postal que contemplaba incluso un sello para autenticar el escrito transportado, que no es otra cosa que el sello postal, que dará origen a la filatelia.

Distintos acontecimientos históricos están ligados al transporte de mensajes, como es el recorrido del soldado griego Filípides, quien en el año 490 a. C. murió de fatiga, tras haber corrido 42 kilómetros y 195 metros desde Maratón hasta Atenas para comunicar un mensaje: la victoria de los atenienses sobre los persas. Ese esfuerzo humano es similar al del corredor *chasqui*, pieza fundamental del sistema de correos del Tahuantisuyo, quien se desplazaba por todo el Imperio inca con importantes mensajes.

El sistema postal introduce progresivamente mayor velocidad a la transmisión del mensaje, razón por la cual se utilizan los medios de transporte y diferentes plataformas. La instantaneidad de la comunicación del mensaje tendrá su mayor expresión en el correo electrónico por Internet, para llegar al día de hoy a sistemas inmediatos de transmisión de datos por mensajes de texto, voz, fotografías, videos y hologramas.

La evolución ha determinado la integración aplicada de estos adelantos junto a las telecomunicaciones, pero, no obstante el paso

del tiempo, la comunicación sigue realizando básicamente la misma acción: trasladar un mensaje desde un emisor a un receptor, quienes pueden encontrarse en distintos lugares geográficos.

La comunicación en el proceso. Esta idea sustancial se encuentra presente en el proceso, que en esencia importa la entrega de un mensaje del solicitante (emisor) al juez (receptor), quien luego de recibirlo, oír a todos los interesados y estudiar los antecedentes aportados por éstos, entregará una respuesta fundada: la sentencia. La decisión del juez lleva un mensaje a las partes y a la sociedad.

El expediente garantiza el registro y autenticidad de la discusión. Dentro de las características que se valora de la jurisdicción se encuentra la reflexión, racionalidad, lógica y motivación de sus determinaciones, desprendiéndose una consecuencia destacada por algunos autores, como es la distancia del juez respecto del conflicto en todo sentido y uno de ellos es el tiempo, pero sin perder la oportunidad de la decisión. Inmediatamente corresponde expresar que ahora estamos analizando el soporte en que se registra el proceso, para garantizar su materialidad y autenticidad en el tiempo, sin que sea un factor de retardo en la administración de justicia, todo lo contrario: debe contribuir al acceso a la Justicia y que se preste de manera expedita.

La tramitación masiva por medio de sistemas. Es por ello que la incorporación paulatina de las tecnologías al quehacer judicial ha permitido transitar en menos de un siglo desde los procesos en soporte de papel, registrados a mano con tinta y pluma, a uno de carácter electrónico compuesto por diferentes dispositivos y programas, estableciéndose un sistema de tramitación judicial electrónico, que ha posibilitado el trabajo a distancia, las comunicaciones por mensajería de texto, la utilización de la firma electrónica, la realización de audiencias por videoconferencia,

la conformación de redes y la interconexión entre los tribunales y usuarios del sistema.

Inicio de una transformación en desarrollo. La TJE en el PJ representa un cambio histórico, desarrollado en forma progresiva, acumulativa e integral en la Administración de Justicia, proceso que puede ser entendido como un logro, que actualmente se encuentra en desarrollo y que evoluciona en dirección a la estructuración de un solo Sistema Integral de Tramitación Judicial.

Un objetivo claro dentro de una transformación integral. Para analizar el desarrollo de los pilares de la TJE es necesario efectuar una mirada en las diferentes transformaciones del PJ, en sus aspectos orgánicos, procesales, administrativos y de gestión, entre otros, a lo cual se suma de manera determinante la evolución social de las tecnologías y la incorporación de ellas al quehacer judicial. Esta situación nos lleva a conocer la modernización de la Administración de Justicia en su conjunto, la cual ha tenido un claro horizonte: impactar en la forma de trabajo interna y posibilitar un expedito acceso a la justicia. Los destinatarios han sido los usuarios, los servidores judiciales y los ciudadanos en general, es por ello que la alteración de los procedimientos y el establecimiento de nuevos tribunales sentaron las bases del cambio en el modelo de gestión y administración.

La recepción de las TIC en la tramitación judicial. Como toda institución estatal, el PJ se adapta lentamente a las transformaciones sociales, incorporando la modernidad producto de la obsolescencia de las herramientas tecnológicas que emplea. Cuando no es posible mantener la tinta y la pluma se pasa a la lapicera y luego al bolígrafo. Cuando la modernidad incorpora las máquinas de escribir a los escritorios de la gestión estatal, también llegan a los tribunales, no antes, lo mismo ocurre con los computadores y los modernos modelos de gestión que integran las Tecnologías

de la Información y Comunicación (TIC), las que pretenden aludir a las herramientas que se sustentan en el uso de computadores, programas y redes que están disponibles en la sociedad y que se relacionan con las áreas en referencia, incorporadas al trabajo material de los tribunales, incluyendo los dispositivos y equipos que posibilitan la confección de la información digital y la almacenan (hardware), como los programas que permite operarlos (software), a lo cual que une el conocimiento (capacitación y bases de datos), la gestión, organización y administración, generando igualmente redes o sistemas de interoperatividad (hipervínculos y plataformas digitales) en los servicios específicos relacionados con el quehacer de la Administración de Justicia.

Ampliación de los objetivos. En el PJ chileno es posible identificar grandes áreas en que se incorporan las TIC, las cuales posibilitan evolucionar en la prestación del servicio, diferenciación que es importante considerar para entender la TJE y que han permitido: a) dar mayor y mejor gestión a la Administración de Justicia; b) ampliar y fortalecer el acceso de las personas a la Administración de Justicia; c) buscar la excelencia en el ejercicio de la función jurisdiccional por medio de la gestión del conocimiento (capacitación continua y disponibilidad de la información); d) rendir cuenta sustentada en datos objetivos, y e) racionalizar y dar mayor eficiencia a la implementación misma de las tecnologías.

“Estabilidad en el cambio”. La incorporación de las TIC en el PJ evolucionó desde 1980 con cierta lentitud, pero luego y especialmente en los últimos 30 años se advierte un cambio progresivo que ha permitido hoy mantener la “estabilidad en el cambio”, valorando la evolución como un objetivo permanente, que importa buscar siempre la respuesta más oportuna y de excelencia.

Presupuesto de la innovación: la decisión de incorporar los procesadores al trabajo

judicial. Base de las reformas que se implementaron desde el 2000 en adelante, son el equipamiento tecnológico que se introdujo durante los años 90. La transformación tecnológica vivida durante ese tiempo fue en gran medida una serie de pruebas, con la introducción decidida de computadores, asociados a sistemas de tramitación, que permitían el registro y la mantención de datos, redes básicas que permitieron comenzar a compartir información entre algunas terminales. La Administración de Justicia, durante esa década, descansaba en procedimientos escriturados y audiencias presenciales.

Se puede observar durante este tiempo un esfuerzo por sentar las bases de una tramitación de causas gestionada a través de medios digitales, que intentó apoyar las materias y áreas que presentaban dificultades en su gestión debido a sobrecarga, retraso y volumen de la materia que se tratara. Siempre se consideró como un apoyo estadístico. La creación de la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ), como órgano administrativo y especializado, fue fundamental para el desarrollo mencionado.

2. Principales transformaciones de la administración de justicia

Planteamiento general. Para entender el profundo cambio que ha significado la TJE en el PJ chileno se deben observar el contexto más amplio que representan las transformaciones derivadas de la incorporación de las TIC, en especial la incorporación del uso del soporte computacional. Tres etapas se vivieron en este tema: a) históricamente el registro escrito de los procedimientos fue el oficial, único y obligatorio, incorporándose paulatinamente como una herramienta de apoyo el registro computacional de las actuaciones judiciales; b) mediante Auto Acordado contenido en el Acta 54, de 2015, se estableció el uso oficial y obligatorio de ambos, respecto de los cuales se

dispuso la equivalencia en el registro escrito y el computacional; c) el registro digital en su carácter obligatorio y único oficial lo dispuso la Ley 20.886 de 2015. El tránsito entre tales etapas lo impulsan la aprobación de reformas legales en los procedimientos judiciales, determinación que hizo claridad en la diferencia entre ambos conceptos: reforma de los procedimientos y TJE. Esta última constituye únicamente el soporte de los procesos, sin influir en los procedimientos judiciales. Es por ello que el detalle de la reglamentación de la TJE se encomendó por el legislador a la Corte Suprema (CS), al igual que su implementación y adaptación progresiva, la cual la ejerció mediante el dictado de Auto Acordados (AA), manuales e instructivos, modificando la cultura organizacional de la judicatura, facilitada por la incorporación de nuevas generaciones de jueces y funcionarios, facilitada por leyes de incentivo al retiro. De la misma manera, al estar en un buen pie para incorporar las transformaciones y no producirse la reforma procesal civil, llevó a la judicatura a extender el uso de la herramienta computacional a esta materia y luego solicitar el dictado de la ley respectiva.

La modificación orgánica y su progresiva profesionalización vendrá por cambios legislativos y AA dictados por la Corte Suprema. En efecto, previo a la entrada en vigencia de la Ley 19.696 que reformó el Proceso Penal en Chile, mediante el dictado de un nuevo Código Procesal Penal, se crea a través de la Ley 19.640 el Ministerio Público. Asimismo, durante el 2000 la Ley 19.665 introducirá cambios significativos en el Código Orgánico de Tribunales (COT) y permitirá el reordenamiento y la creación de los nuevos tribunales necesarios para la mencionada reforma. En todos estos casos, un aspecto importante durante la extensa tramitación que se llevó a cabo en el Congreso Nacional de Chile fue la participación consultiva que tuvo el PJ que, de alguna forma, marcó y dio las seguridades necesarias para que el legislador,

sobre la base de los informes del PJ y una creciente perspectiva tecnológica, se impregnara de la discusión en pos de la modernización^{1 2}.

La regulación de la fidelidad del método permite instruir sobre el soporte computacional. Es así como aprovechando el giro dado por el CPP, Ley 19.696, en su párrafo 6°, sobre el registro de las actuaciones judiciales, se regula la materia en los nuevos tribunales³. Esta definición original, si bien permitía comenzar la utilización de medios de registro y reproducción de las actuaciones distintas del papel, también dejaba un amplio campo de interpretación⁴.

- 1 El Auto Acordado (AA) contenido en el Acta N° 47, del 1° de septiembre de 2000, instruye la creación de una comisión de ministros que se encargó de la proposición de normas y medidas necesarias para la oportuna preparación de los jueces y funcionarios del nuevo proceso penal, consecuentemente el Acta N° 48 de ese mismo año aclaró los requisitos de título que permitieran profesionalizar los cargos de jefatura de las unidades administrativas en los tribunales orales y de garantía.
- 2 Mediante AA Acta N° 66 del 24 de noviembre de 2000 se entregó indicaciones sobre los aspectos orgánicos, además de las primeras medidas en torno a validar y cambiar el paradigma sobre el que se tramitaban las causas, indicando en su numeral 1°, letra C, segundo párrafo: "El registro respectivo de esos asuntos y los antecedentes relacionados con el mismo, se mantendrán por la unidad respectiva en una sola carpeta, en el cual se ordenarán rigurosamente los registros y antecedentes...". Para completar esta indicación, en el numeral 3°, de la misma acta, se indica: "se acordó que para el eficaz registro de las actuaciones de los nuevos tribunales en lo criminal, es imperativo proveerlos de equipos estenotipos y de los funcionarios capacitados el efecto (...) tanto para el registro como para suministrar la información con oportunidad a los intervinientes y al público; a la vez es el más económico y seguro de largo plazo". Decidida consideración de nuevas herramientas tecnológicas que posibilitaran registros más eficientes y económicos, luego de este acuerdo y habiendo realizado un proceso de revisión de su implementación, esta definición sobre la utilización de esta tecnología es desechada debido a su gran costo de implementación a escala.
- 3 El artículo 39°, sobre Reglas Generales de las actuaciones judiciales, señala en su inciso final: "El registro se efectuará por cualquier medio apto para producir fe, que permita garantizar la conservación y la reproducción de su contenido".
- 4 La referida Ley, el artículo 41° señala al respecto: "El juicio oral deberá ser registrado en forma íntegra, por cualquier medio que asegure fidelidad"; lo cual generó el mismo efecto de interpretación que el anterior.

Incorporación del soporte de audio digital como medio oficial de registro de las audiencias orales. Para zanjar las interpretaciones y todavía desconfianzas sobre la utilización de nuevas tecnologías en los tribunales penales, se implementó un recurso que permitirá durante los siguientes años avances seguros y probados sobre la creciente modernización de los medios involucrados en la tramitación de causas: incorporar el soporte de audio digital como medio oficial de registro de las audiencias orales⁵. La legislación seguirá igual determinación⁶.

Práctica de contrapunto: el expediente de papel. Al conceder los recursos procesales en el sistema procesal penal se instruye para mantener la práctica de remitir copia de todos los registros, escritos y de audio, por medio de copia escrita en papel y un soporte electrónico, confeccionándose un expediente en las cortes de apelaciones y Corte Suprema, el que demorará más de una década en ser eliminado, especialmente en este último tribunal.

Referencia a los principios. Un cambio que se verá desde las reformas procesales en adelante en los textos legales y AA, es la referencia a los principios, por el aporte

clarificador al intérprete. La transformación del anterior proceso criminal comenzó su discusión durante la segunda mitad de la década de los 90, especialmente, debido a la creciente necesidad social y política de reconocer las garantías y respetar los derechos fundamentales de los imputados durante la sustanciación del procedimiento. La nueva institucionalidad, consagrada por la reforma, produjo cambios en el procedimiento, la composición orgánica del PJ, a la vez que recogió principios fundamentales del nuevo proceso: celeridad, transparencia, oralidad, publicidad, intermediación, oportunidad, contradictoriedad y gradualidad.

El papel de la CAPJ. Como consecuencia de la profesionalización de los nuevos tribunales, la separación funcional de su trabajo interno y el papel de la CAPJ como actor en la modernización a distintos niveles, se potencia una mirada fuertemente orientada a la gestión y a racionalización del trabajo propio de la Administración de Justicia⁷.

Sistema informático en portal web. Junto con la reforma, se implementó técnicamente en el PJ el Sistema Informático de Apoyo a la Gestión Judicial (SIAGJ), que permitió plasmar el procedimiento penal en un entorno digital y además posibilitó la interacción de funcionarios y jueces en una misma plataforma, y posteriormente integrar a las instituciones relacionadas a través de la interconexión de sistemas. Entre los años 2000 y 2003, además se

5 Se adopta este sistema por la CS a través del Antecedente de Pleno N° 17.446, del 28 de enero de 2002, que regula el Sistema de Registro por Audio para los tribunales del nuevo sistema procesal penal, sirviendo de apoyo a dicha labor las actas escritas y presentaciones de las partes. Asimismo, el 18 de marzo de ese mismo año, el pleno de la CS instruye a los jueces de garantía a enviar el registro de audio junto al Auto de Apertura de Juicio Oral.

6 Luego de la entrada en vigencia de la Ley en la Región Metropolitana, se introducen modificaciones, a través de la Ley 20.074, sustituyendo el inciso primero del artículo 39° del CPP por el siguiente: "Reglas Generales. De las actuaciones realizadas por o ante un juez de garantía, tribunal de juicio oral en lo penal, las cortes de apelaciones y la Corte Suprema se levantará un registro en la forma señalada en este párrafo". En el mismo sentido, modifica el artículo 41°, señalando lo siguiente: "Registro de actuaciones ante los tribunales con competencia en materia penal. Las audiencias ante los jueces competencia en materia penal se registrarán en forma íntegra por cualquier medio que asegure su fidelidad, tal como audio digital, video u otro soporte tecnológico equivalente".

7 Durante este mismo período se gestan distintas acciones que buscaron estandarizar y difundir buenas prácticas para impactar en la gestión de los nuevos tribunales. Podemos mencionar el rol que tuvo la CAPJ en asociación con la Fundación Paz Ciudadana y la embajada del Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, con la colaboración de jueces y administradores, en la tarea de desarrollar un manual de procedimientos que sistematizó y unificó las mejores prácticas durante el proceso de implementación de la reforma, el que además potenció el uso de herramientas tecnológicas y estableció la importancia de la interconexión con las instituciones relacionadas. En estas primeras acciones ya se consolida la importancia de la carpeta digital como parte de las medidas necesarias para un buen desempeño del tribunal en sus tareas.

implementó el Portal del PJ (www.pjud.cl), se terminó de instalar la red local que permitió la interconexión interna de los computadores y se crearon diversos sistemas en distintas materias, alcanzando incluso a las cortes de apelaciones y la Corte Suprema.

Planificación. Digno de mencionar como parte del ajuste y reorganización de toda la estructura debido a las reformas es la planificación estratégica que realizó el PJ durante el año 2000, puesto que la definición de la ruta y los objetivos planteados en ella permitirán, años más tarde, contar con el cuerpo profesional y estructura tecnológica que aseguró la tramitación electrónica como la conocemos hoy.

Participación, coordinación y colaboración de los actores internos del PJ. Como es posible apreciar, las modificaciones en los distintos niveles del PJ, lo administrativo y jurisdiccional, sufrieron grandes transformaciones y entre ellos fue necesaria una estrecha coordinación y colaboración; mientras la planificación estratégica de ese tiempo consignaba como un objetivo claro la necesidad de contar con un sistema informático integrado para su aplicación en los tribunales de justicia y la CAPJ.

Emerge la importancia del dato. La rendición de cuentas es una tradición histórica en el PJ, en la inauguración del año judicial, el Presidente de la CS entrega los principales aspectos de toda la institución, a lo cual se une la publicación de la Memoria Anual. Por eso, los datos que surgen en los procesos digitales forman un cuerpo coherente de información, de forma tal que su masificación y volumen de los registrados conforman bases de datos, y permiten tomar decisiones de gestión o administrativas de forma rápida y precisa. El expediente digital posibilitará comenzar la automatización de nuevos procesos de intercambio de información, especialmente con el Ministerio Público, la Defensoría Penal

Pública, el gobierno, el parlamento y centros de estudio⁸.

Remisión de los expedientes a los tribunales superiores por interconexión. Durante el año 2005, etapa final de la implementación de la Reforma Procesal Penal en país, la CS estableció, mediante Auto Acordado, los procedimientos para el envío electrónico de recursos de apelación y escritos de plazos en materia penal utilizando los propios sistemas a través de la interconexión.

Beneficios del nuevo sistema computacional. Al finalizar las etapas graduales de implementación de la reforma, la utilización de los sistemas de tramitación, asociados los tribunales de garantía y oral en lo penal, se transformaron en norma y su uso desarrolló una concepción creciente del beneficio en torno a la agilidad del proceso, seguridad y confiabilidad de los datos que allí se registraban, así como la nueva gestión que estos permitían en la Administración de Justicia. Fundamental en esta concepción aparecía la estructura informática y administrativa que dio soporte a los cambios. El crecimiento computacional fue acompañado de una mayor especialización de los operadores judiciales e incumbentes del proceso. Lo anterior impactó en las distintas unidades que conforman el PJ, permitiendo la extensión del soporte digital y el desarrollo integral de la tramitación electrónica en las cortes de apelaciones y CS.

⁸ En la memoria del PJ del año 2003 y 2004 se expresan acciones en la línea de interconectar el SIAGJ con los sistemas del Ministerio Público, básicamente se coordinó un objetivo compartido en torno a lograr una mayor eficiencia en la gestión del proceso judicial, para lo cual se diseñó una nueva forma de comunicación y traspaso de información entre los organismos. Los estudios de factibilidad y las pruebas locales de interconexión permitieron poner en marcha un proyecto piloto durante el 2004, que posibilitó el análisis de la información relativa a los casos judicializados por el Ministerio Público en 11 ciudades del país. Sus resultados permitieron identificar numerosas ventajas, entre las que se cuentan, la optimización del tiempo de trabajo en los tribunales y la fidelidad del registro electrónico.

Sistema de tramitación estrictamente computacional. En preparación de la entrada en vigencia de la reforma en la Región Metropolitana en 2005, la Corte de Apelaciones de Santiago decide un hecho que será fundamental: incorporar como propias las directivas en torno a la utilización exclusiva del registro digital mediante la tramitación electrónica, eliminando la práctica ya arraigada de la duplicidad en el registro en soporte electrónico digital y en papel. En este sentido, se establecen instrucciones valiéndose de la reciente aprobación del Manual de Procedimientos para los Juzgados de Garantía de la Reforma Procesal Penal, documento por el cual la CS aprobaba el SIAGJ, como único sistema informático de registro de causas para los tribunales de garantía y oral en lo penal, y que además sistematizaba una serie de prácticas en torno a la tramitación de causas, la estandarización de tecnologías, interconexión, notificaciones y registro de audiencias, entre otras.

Remisión de expedientes por interconexión, eliminación del expediente de papel, ingreso de escritos vía web e incorporación de plantillas de resoluciones. El 30 de mayo de 2005, la Corte de Apelaciones de Santiago instruyó, a través de Auto Acordado, la utilización de la carpeta electrónica y el registro informático en todas las causas que debiera conocer ante el tribunal de alzada (apelaciones y nulidad) en virtud de la Reforma Procesal Penal, de la misma forma dispuso la remisión e ingreso exclusivo de los recursos por interconexión. Más innovador aún, fue la indicación en torno a registrar la tramitación y sus propias actuaciones de forma electrónica, explicitando que no existiría registro físico para las causas provenientes de estos tribunales, regulando la posibilidad para las partes de ingresar escritos por vías digitales. Al mismo tiempo estandarizó la tramitación mediante plantillas de resoluciones. Lo anterior fue replicado el 13 de junio por la Corte de Apelaciones de San Miguel.

3. Extensión de la TJE

Extensión de las determinaciones. Las decisiones e implementación del sistema marcarán significativamente lo que ocurriría con posterioridad, la promulgación de las nuevas leyes y la consistente política de utilización del expediente digital y la tramitación integral de las causas a través de los sistemas computacionales. Además, cabe destacar que los tribunales de segunda instancia y la CS no habían sido modernizados por los cuerpos legales y su trabajo se encontraba marcado por una tramitación física y mecánica. En este sentido, fueron las propias facultades económicas, con las que cuentan los Tribunales Superiores de Justicia, las que permitirán la modernización. Esta será una fórmula exitosa para avanzar con rapidez en la consecución de la tramitación electrónica en el Poder Judicial.

Nuevas reformas procesales y establecimiento de sistemas computacionales de tramitación. El mismo año que la Reforma Procesal Penal llegaba a su total implementación, comenzaba un nuevo proceso de reforma mediante la promulgación de la Ley 19.968 que crea los tribunales de familia, sus objetivos, al igual que en el caso de la anterior, perseguía favorecer la intermediación entre justiciables y jueces, a través de un procedimiento que enfatizara la oralidad por sobre la escrituración y acrecentaba el acceso a la justicia. Además, esta reforma buscó instituir un procedimiento que garantizara un debido proceso para el conocimiento de las causas en las que participaran niños, niñas y adolescentes, y que confiere supremacía a las soluciones no adversariales en los conflictos de familia, se crea el Sistema Computacional para los Tribunales de Familia (SITFA). En línea con adecuar y modernizar los sistemas de enjuiciamiento en Chile, y con la intención de cumplir con estándares internacionales, durante el mes de diciembre del 2005, es publicada la Ley 20.084 que estableció un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal. En

2005, también fueron publicadas la Ley 20.022 que crea los Juzgados Laborales y Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional, la Ley 20.023 que modifica la Ley 17.322 sobre Normas para la Cobranza Judicial de Cotizaciones, Aportes y Multas de las Instituciones de Seguridad Social, y la Ley 20.087 que sustituye el procedimiento laboral contemplado en el Libro V del Código del Trabajo. La implementación de la nueva justicia laboral también requirió de grandes esfuerzos, por parte del Poder Judicial, para asegurar los niveles de gestión necesarios para su correcto funcionamiento⁹. Por supuesto, la implementación de esta reforma fue acompañada de una tramitación a través del expediente digital, estableciendo el sistema pertinente.

También durante el 2006, la CS, a través del AA recogido en el Acta N° 113, dispone en su numeral 2°, que el registro de todas las actuaciones que les correspondiera realizar a las cortes de apelaciones y la CS en virtud de las reformas, penal, de familia, laboral y previsional sean registradas en formato computacional y de audio, a través de la incorporación en una carpeta individual. Asimismo, en su numeral 3° y 4°, se instruyen el ingreso de las causas por vía de interconexión y la remisión de antecedentes hacia los tribunales superiores en sus formatos de origen. Con esto se aseguró un procedimiento completo de tramitación electrónica a través de la carpeta o expediente digital^{10 11}.

9 Durante el mes de junio del 2006 –a solo 10 meses de la implementación de la reforma– fue aprobado por la CS el nuevo manual que contenía una serie de prácticas y regulaciones de distintos aspectos relacionados con el trabajo en esta materia, además de presentar un fuerte enfoque en la utilización de tecnología y la automatización de procedimientos.

10 De manera complementaria al fortalecimiento de la plataforma tecnológica, y para mejorar la respuesta de los sistemas de tramitación, se sistematizarían medidas tendientes a utilizar la información digital por parte del usuario de los tribunales de familia y no solo como un medio de gestión interna. Implementándose, el mismo año 2006, una sala de auto consultas de causas para abogados en los juzgados de familia.

11 Esta medida descongestiona las áreas de atención al público en los tribunales y relaciona estrechamente al usuario a los nuevos sistemas de tramitación. Posteriormente, este

Regulación del sistema por la CS. Sin duda el mayor hito interno en el Poder Judicial será la aprobación por el pleno de la CS, con fecha 7 de junio de 2007, del Auto Acordado contenido en el Acta N° 91-2007, texto refundido de lo expresado en el Acta 66-2007 sobre el “Procedimiento para Tribunales que Tramitan con Carpeta Electrónica”, el cual impartió nuevos criterios de estandarización y uniformidad en la sustanciación de los procedimientos internos en los tribunales que utilizaban carpeta electrónica, reforzando la separación entre labores jurisdiccionales y administrativas, y consolidando la obligatoriedad del uso de la carpeta electrónica como herramienta exclusiva para la tramitación de causas. El Acta, en su Artículo 7°, señala: “Principio de Equivalencia de Soportes. Los actos y documentos emanados y recibidos por el Poder Judicial, suscritos mediante firma electrónica, serán válidos de la misma manera y producirán los mismos efectos que los expedidos por escrito y en soporte papel”. Este Auto Acordado requirió continuar avanzando en la infraestructura tecnológica del Poder Judicial. El Plan Informático para ello consideró la habilitación de un nuevo portal web, el que incorporó entre otras novedades, la posibilidad de consultar causas en materias de Familia y Cobranza Laboral. Por otro lado, fueron adquiridos nuevos equipos servidores de aplicaciones y de almacenamiento, entre otras mejoras informáticas.

Creación de estructuras para cooperar en la implementación y funcionalidad del sistema. Algunos desafíos fueron enfrentados mediante la unificación de procesos y la creación de estructuras comunes de coordinación de temas urgentes, como fueron las medidas cautelares tanto en materia penal como en familia. El mismo tratamiento centralizado y concentrado de los aspectos críticos

tipo de servicio de información e interacción digital con los usuarios, automatizado y de libre disposición, sería llevado al portal web del PJ en otras materias y reservada a las partes en familia.

se utilizó en la implementación de la responsabilidad penal adolescente. Se crearon diferentes unidades de apoyo especializadas. Este es el caso de la implementación del Centro de Medidas Cautelares de los Tribunales de Familia de Santiago, así como la creación del Centro de Digitalización, que permitieron mejorar los tiempos de respuesta y disminuir la congestión de los Tribunales de Familia de Santiago¹².

Institucionalización de la participación interna mediante la creación de las unidades de apoyo.

La Corte Suprema en conocimiento de las necesidades que se enfrentaban debido a las reformas que habían sido implementadas durante los últimos años, ordenó el desarrollo de Unidades de Apoyo a las reformas procesales en materia penal, familia, laboral y cobranza. Mediante el Auto Acordado N° 175-2016 del 7 de noviembre de 2006, buscaron coordinar los esfuerzos en torno al éxito de las reformas, lograr mayor eficiencia en las acciones que se emprendieran en tal sentido, dar seguimiento permanente al desarrollo de cada una de las reformas, recopilando antecedentes, estadísticas y proponiendo los estudios que fuesen necesarios. Además de lo anterior, se profundiza la conversación mediante la interacción constante entre la jerarquía institucional y las bases en cada materia, que permitiera proponer las acciones de forma consensuada entre los estamentos. Resulta interesante de este acuerdo, la definición de su estructura funcional, debido a que contaba con representantes estamentales y territoriales que debían dar cobertura a la totalidad de los nuevos tribunales a nivel nacional, encontrándose a cargo de jueces en cada territorio jurisdiccional, quienes se integraban de forma piramidal en las ciudades, cortes de apelaciones y Corte Suprema.

Instructivo de tramitación mediante el AA contenido en el Acta 91.

Producto de estas unidades y los esfuerzos de los actores involucrados, surgió con fecha 15 de mayo de 2009, el Auto Acordado N° 98-2009 de la Corte Suprema, relativo a la gestión y administración de los tribunales de familia, que estableció un conjunto de reglas que apuntaban a fortalecer los mecanismos de control y gestión al interior de los mismos. Además, el acuerdo se propuso darle mayor operatividad al Acta 91-2007 y estableció, entre otras materias, la necesidad de que los tribunales reformados contaran con un Plan Anual de Trabajo, el que debía contener todas las medidas necesarias para optimizar la gestión del tribunal, teniendo como objetivo primordial la correcta tramitación de las causas y la reducción de las causas vigentes. La norma también instruyó el establecimiento de un sistema de estandarización de los procesos con el fin de lograr una distribución equitativa de la carga de trabajo y el aumento del número de audiencias. Otra preocupación del texto fue la generación de un procedimiento claro y uniforme para optimizar la agenda del tribunal.

Estandarización del trabajo interno de los tribunales.

Fue tal el nivel de especialización de este Auto Acordado que estableció principios relacionados con los nudos críticos de la gestión de los tribunales; la concentración de audiencias y su distribución por tipos, materias o procedimientos; la revisión anticipada de la agenda y determinación de los tiempos máximos de agendamiento, entre otros. Por otro lado, consideró modificaciones al uso de los sistemas informáticos de tramitación de causas, procedimientos de atención de público, funcionamiento del Consejo Técnico, etc., además entregó funciones al Ministro Visitador de cada tribunal.

Gestión del conocimiento en pro de la especialización y profesionalización interna de los servidores judiciales.

Las capacidades de los sistemas electrónicos debieron crecer rápidamente para dar cobertura efectiva a los

.....
¹² Estas unidades fueron implementadas a través del Acta N° 212-2007 de la CS.

requerimientos emergentes, a la vez que se especializaban los profesionales comprometidos con el soporte y desarrollo de los mismos. Un cuerpo creciente de especialistas de la administración y gestión se formaban conforme las dificultades y obstáculos aparecían.

Avances del modelo. Durante el periodo de reformas, el PJ se vio en la obligación de readecuar sus mecanismos de administración y gestión, empujados en gran medida por las nuevas formas de tramitar las causas, la complejidad de los nuevos tribunales y la incorporación de nuevas tecnologías. Un aspecto importante de este periodo son las nuevas capacidades que permitieron las plataformas judiciales, la interacción entre tribunales y usuarios, así como la interconexión entre tribunales y otras instituciones. La CAPJ, posteriormente a la implementación de las reformas, se avocó al desarrollo y fortalecimiento de las herramientas tecnológicas, especialmente la consolidación de los sistemas de tramitación y la integración de nuevas tecnologías con impactos directos en la Administración de Justicia; la incorporación de la georreferenciación en los centros de notificación, el uso de la videoconferencia, el reconocimiento de voz para la transcripción de sentencias orales y la implementación de la firma electrónica avanzada en los sistemas de tramitación de causas, entre otras.

Extensión de la TJE a tribunales no reformados como herramienta que permite una mejor disposición de la información. Considerando la experiencia adquirida se tomó la decisión de expandir la carpeta digital a tribunales no reformados, creando el sistema respectivo (SITCI), con lo cual el uso de los sistemas pasó a ser un tema central a toda la Administración de Justicia. El primer paso fue el registro y luego la habilitación del ingreso de demandas y escritos a través del portal web del PJ permitiendo su consulta por los interesados y público en general por este mismo medio, todo ello marcó un beneficio inmediato para

los funcionarios y usuarios. La forma de concretar lo anterior fue la persuasión y la colaboración, por ello al observar resistencia en los tribunales de Santiago, se decidió comenzar por regiones y terminar en la capital, cuando el sistema ya hubiere recogido todas las mejoras.

Ampliación de los sistemas a funcionalidades específicas. El modelo establecido fue el crear sistemas computacionales específicos, pero coordinados para cada uno de los procesos, de este modo se da paso al sistema penal, penal adolescente, de familia, laboral, cobranza laboral y previsional y civil; y a determinadas funciones, como exhorto, notificaciones, personal y otros. Además, se establece el sistema de las cortes de apelaciones y Corte Suprema.

Mayor transparencia y probidad. Como se ha expresado con anterioridad esta es la etapa en que el sistema computacional civil se utiliza como herramienta de apoyo, para facilitar el trabajo de los funcionarios y de los usuarios, además de ser un instrumento destinado a la transparencia. De la misma forma, la disponibilidad de la información vía web permite hacer desaparecer prácticas no deseadas derivadas de la tramitación en soporte de papel.

Regulación de la tramitación digital en los procedimientos no reformados. El desarrollo expresado permitirá el dictado por la CS del AA contenido en el Acta 54-2014, el cual instruye sobre la utilización obligatoria del sistema de tramitación, el uso de la firma electrónica para las resoluciones, la distribución de cargas de trabajo a través del sistema de tramitación y la tramitación de los exhortos por interconexión, entre otras, disponiendo el valor equivalente entre el soporte físico y el computacional de los procedimientos. La coordinación interna dispuso la creación de la Comisión Acta N° 54, que sesionó entre abril de 2015 y junio de 2016, de la cual fue posible extraer más de 20 actas de acuerdos, sobre distintas temáticas atinentes a la mencionada

acta, la cual dará paso a la Comisión de Implementación de la Ley de Tramitación Electrónica.

4. Ley de TJE

El resultado de una correcta cooperación entre las autoridades. El Poder Judicial en 2014 inició una conversación con el Parlamento, la que se canalizó en primer término con la Comisión de Constitución, Legislación, Justicia y Reglamento del Senado, integrada por los señores Araya, De Urresti, Espina, Harboe y Larraín, que junto al Ministro de Justicia, José Antonio Gómez, aceptaron tramitar un proyecto de ley que implementara la TJE, el cual resulta inédito, puesto que no se refiere a una reforma legal del procedimiento, sino al soporte en que éste se registra, que surge para vencer los frenos internos e incipientes resistencias de los abogados usuarios del sistema.

Implementación de una nueva concepción en la tramitación de los procedimientos. Un cambio de mayor nivel de profundización se advertirá conscientemente durante la tramitación legislativa, como fueron las ideas de brindar apoyo general a la incorporación de tecnologías al registro de los procedimientos judiciales, pero –y aquí lo importante– advertir que con ello adquiere importancia fundamental la Administración de Justicia por Internet (funcionalidad), al mismo tiempo que pierde trascendencia el lugar físico (edificio) y horario de atención de los tribunales, pudiendo vincularse los servidores judiciales y usuarios mediante las plataformas de Internet, por el sitio web, desde cualquier punto espacial, en cualquier horario y los siete días de la semana, sin perjuicio de mantener el trabajo interno de los tribunales en sus edificios y en los horarios pertinentes, pero algunas de sus funciones podrán ser prestadas en otros lugares y por colaboradores externos. Se transforma la tramitación judicial, pasando de una con un

marcado carácter presencial por parte de los usuarios a una de carácter remoto, circunstancia que se reflejará, por regla general, en la casi nula asistencia de gente a los tribunales, especialmente para requerir información¹³. Desaparece el característico e histórico expediente judicial de papel, como el encasillamiento de éstos por letra, paso que permitirá un sistema más amigable con el medio ambiente¹⁴. La ausencia del trabajo presencial de los funcionarios se originará posteriormente mediante el teletrabajo.

Necesidad de mayor interconexión con instituciones. No obstante el trabajo de hormiga del Poder Judicial para relacionarse, mediante convenios bilaterales, con las distintas instituciones que inciden en la TJE, con la publicación de la Ley 20.886 que “Modifica el Código de Procedimiento Civil para establecer la tramitación digital de los procedimientos judiciales” publicada el 28 de diciembre de 2015¹⁵, se concreta y consolida un proceso histórico de integración de tecnologías al servicio de la Administración de Justicia, y el expediente digital toma el centro del trabajo de los tribunales. Esto no solo significó un cambio fundamental en la relación de los juzgados con las personas, sino que además fortaleció la necesidad de

13 El espíritu de este cuerpo normativo fue claro, 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 que cuente con un navegador de Internet actualizado y gratuito pueda, sin realizar ninguna otra instalación o especificar una configuración determinada, utilizar la plataforma.

14 Para la implementación de la ley se realizó una inversión de más de 4.000 millones de pesos, principalmente destinados al fortalecimiento de plataforma en cuanto a estándares de disponibilidad y seguridad, los que se traducen en una disponibilidad de plataforma de 99,82 % las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

15 Norma que tiene una entrada en vigencia diferida, la cual comenzó seis meses después de su publicación a nivel nacional, con excepción de las cuatro jurisdicciones más grandes del país (Santiago, San Miguel, Valparaíso y Concepción), en las que la norma comenzó a operar un año después de su publicación.

interconexión con las instituciones relacionada en la tramitación de causas.

Nuevos valores. Los principios fundamentales que se recogieron fueron los de: 1) equivalencia funcional del soporte electrónico; 2) fidelidad de lo obrado a través de los medios digitales; 3) publicidad sobre las actuaciones del tribunal; 4) buena fe en la actuación de las partes; 5) actualización de los sistemas informáticos; y 6) cooperación entre las instituciones relacionadas. Todos ellos marcan hitos importantes en relación con la tramitación electrónica que ya venía utilizándose en la Administración de Justicia de forma parcelada.

Ventanilla única de tramitación. La Oficina Judicial Virtual (OJV), que se transformaría en el canal de acceso digital único de las personas a los tribunales del Poder Judicial, se potenció además con la integración de la Clave Única del Estado, mecanismo por el cual se controla la identidad de los usuarios en la OJV¹⁶.

Reglamentación por la CS. El legislador entrega a la CS implementar la ley, la que fue concretada a través del AA N° 37 de 2016, posteriormente actualizado y refundido a través del Auto Acordado N° 85 de 2019, entre sus aspectos se destacan: 1) regulación de las condiciones de operación del algoritmo que permite la búsqueda de causas; 2) regulación y registro de abogados y habilitados de derecho en el sistema de tramitación de Poder Judicial; 3) regulación de las actuaciones de receptor incluyendo la georreferenciación; y 4) regulación del medio idóneo que garantice la fidelidad, preservación y reproducción de los registros electrónicos.

Determinaciones que se asumen sin mayores resistencias. Un aspecto relevante que incorpora la nueva ley fue la instrucción de la confección centralizada del Estado Diario, lo cual requirió estandarizar distintos aspectos de la firma electrónica que venían utilizándose en las materias reformadas. Además, la ley reconoce de forma transversal la notificación electrónica, sin estar circunscrita ni agotada al correo electrónico, lo que permite evaluar nuevas tecnologías para este cometido.

Adecuaciones derivadas de la TJE. Al observar las virtudes de la tramitación electrónica la gestión, la comunicación interna se desarrolla por esta misma vía, se establece una biblioteca digital y la capacitación de forma remota. La OJV marcó un cambio profundo en cuanto a la tramitación electrónica de los procedimientos judiciales, no solo porque en virtud de lo dispuesto en la Ley N° 20.886 debía crearse una plataforma obligatoria de tramitación, sino porque, a través de su implementación, fue establecido un canal de acceso único de tramitación digital para todos los tribunales de justicia pertenecientes al PJ. Evidentemente, la nueva regulación hizo necesaria la revisión de los distintos sistemas de tramitación para adecuarlos a las nuevas exigencias, especialmente en relación con la plataforma única de tramitación digital que sería utilizada por los usuarios, y que tenía que considerar tanto el procesamiento de demandas como de escritos asociados a ellas para, entre muchas otras funcionalidades:

- Permitir la tramitación en y entre los 460 tribunales del país que dependen del PJUD.
- Incorporar mecanismos de distribución de causas cuando existe más de un tribunal competente.
- Crear las alertas de sistema necesarias para que el tribunal pueda identificar los detalles de la tramitación iniciada por la Oficina Judicial Virtual.
- Habilitar el uso e identificación de la firma electrónica simple o avanzada.

¹⁶ En otras palabras, 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 CS, 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.

- Simplificar los mecanismos de verificación de la calidad de abogado de una persona, evitando la tramitación de abogados suspendidos.
 - Fortalecer las interconexiones internas para la remisión de diligencias entre tribunales.
 - Desarrollar las 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.
- d) Fortalecimiento de 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.
 - e) Con el objeto de facilitar el manejo de la carpeta electrónica, se adquirieron e instalaron pantallas dobles para los magistrados de tribunales del país.
 - f) 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.

Cómo es posible evidenciar, esta ley modificó la esencia de los sistemas de tramitación del PJ, elevando los estándares de seguridad, tiempo de actualización e integración entre los sistemas sin que exista precedente alguno de una transformación similar.

En complemento a estas modificaciones, se puso énfasis en fortalecer los sistemas de tramitación internos de los tribunales, adecuándolos a las disposiciones de la ley, y se incorporaron tecnologías móviles para facilitar tanto la consulta de causas, como la gestión de los receptores judiciales, entre las cuales cabe destacar las siguientes:

- a) Adquisición y habilitación de nuevo hardware para las bases de datos.
- b) Adquisición, habilitación y puesta en marcha de dos servidores para bases de datos de alto rendimiento.
- c) 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

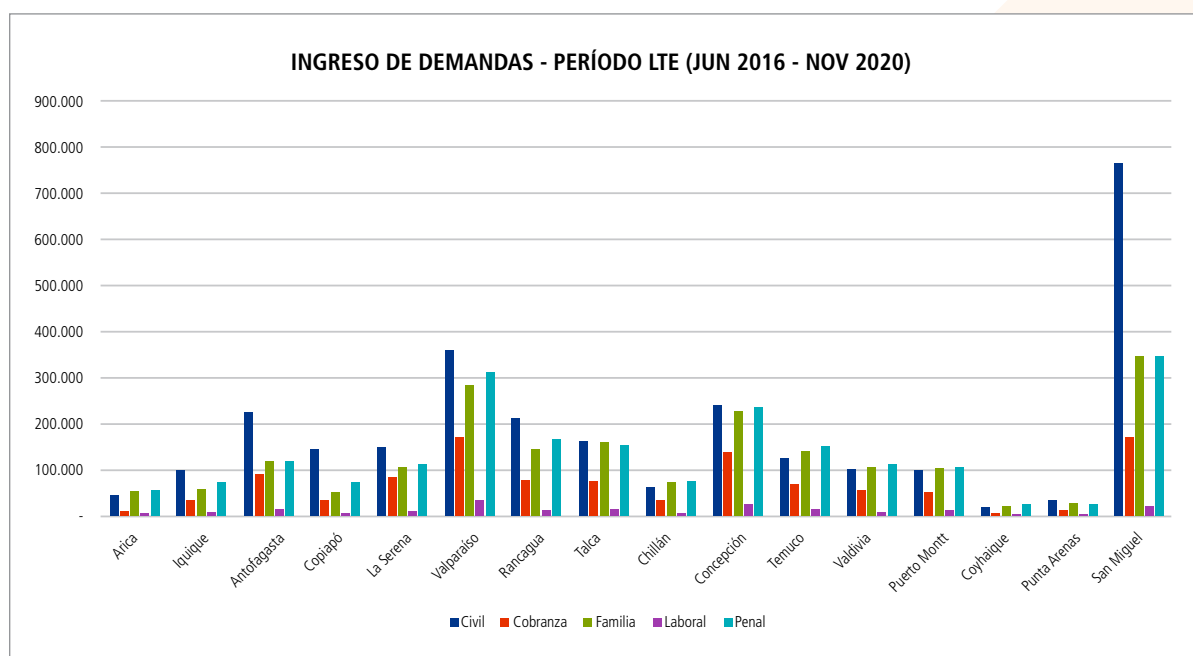
- de imagen o video asociados.

En síntesis, el proceso de implementación de la LTE fue abordado como un proyecto multi-dimensional e integral, donde se comprendía que cada uno de los aspectos a abordar tenía un real impacto en las otras dimensiones que se estaban ejecutando.

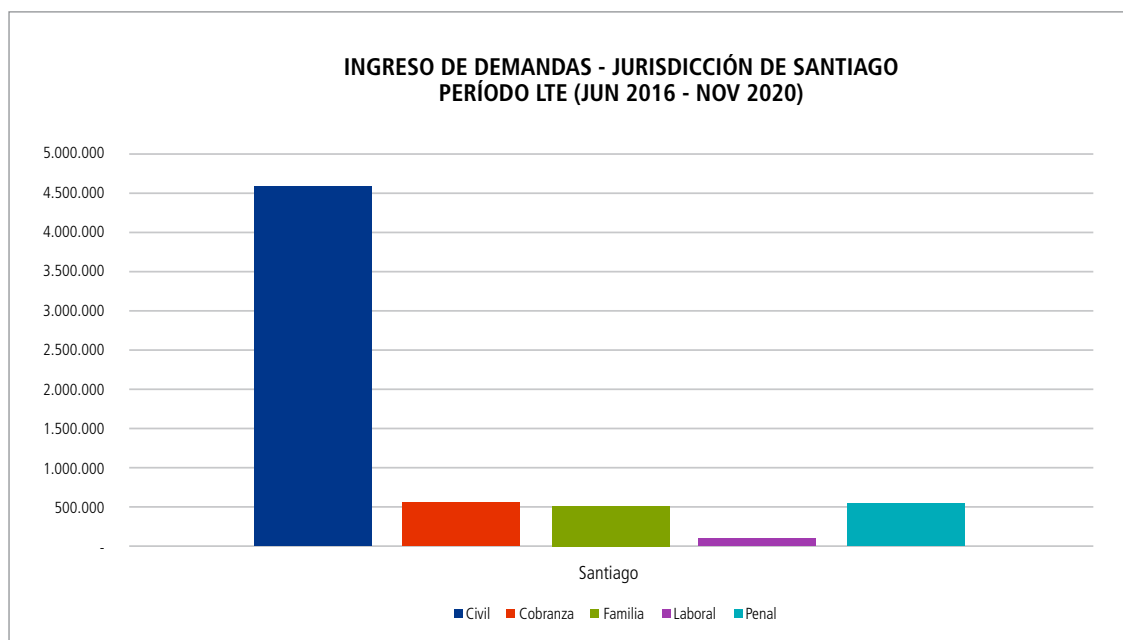
5. La TJE en números

Ingresos. Durante el período de operación de la LTE (entre el 18 de junio de 2016 y el 30 de noviembre de 2020), han ingresado más de 14 millones de demandas al Poder Judicial, a través de los diferentes mecanismos dispuestos para ello (Oficina Judicial Virtual, interconexiones con diferentes instituciones, entre otros), conforme al siguiente cuadro por jurisdicción y competencia:

Cortes	Civil	Cobranza	Familia	Laboral	Penal	Total general
Arica	45.125	11.955	49.671	2.826	54.696	164.273
Iquique	99.371	31.762	57.661	7.610	73.767	270.171
Antofagasta	223.158	89.820	118.325	16.942	120.710	568.955
Copiapó	146.326	35.030	50.570	4.582	72.319	308.827
La Serena	149.785	83.131	106.192	10.327	113.895	463.330
Valparaíso	359.170	171.486	286.196	34.406	311.316	1.162.574
Rancagua	209.805	77.231	144.110	12.624	166.547	610.317
Talca	161.785	77.810	158.183	14.561	153.391	565.730
Chillán	63.271	32.519	74.062	7.510	75.165	252.527
Concepción	238.956	139.270	227.039	26.165	235.572	867.002
Temuco	125.721	70.920	141.951	14.978	149.073	502.643
Valdivia	97.803	55.520	104.888	9.705	111.310	379.226
Puerto Montt	98.313	51.689	100.763	11.018	105.865	367.648
Coyhaique	19.408	6.382	22.748	1.575	26.144	76.257
Punta Arenas	33.610	12.031	25.879	2.315	27.879	101.714
San Miguel	764.698	170.920	345.344	23.634	344.954	1.649.550
Santiago	4.590.001	573.196	542.301	133.709	589.094	6.428.301
Total	7.426.306	1.690.672	2.555.883	334.487	2.731.697	14.739.045



Dados los volúmenes del ingreso de demandas en Santiago, a efectos de evitar una distorsión en la gráfica, se muestran sus estadísticas por separado:

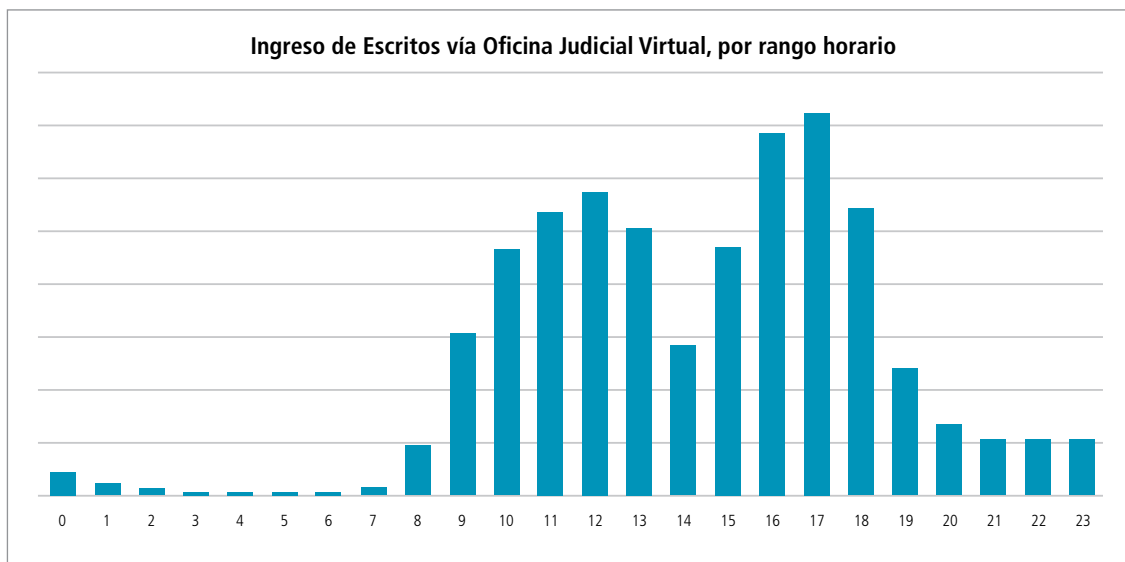


En relación con los escritos asociados a las causas, al 30 de noviembre de 2020 han ingresado casi 67 millones de escritos al Poder Judicial, distribuidos por jurisdicción y competencia según lo siguiente:

Cortes	Civil	Laboral	Penal	Cobranza	Familia	Totales
Arica	270.407	19.931	209.535	41.270	321.680	862.823
Iquique	512.442	60.335	373.787	95.011	392.356	1.433.931
Antofagasta	1.089.549	139.016	494.926	331.538	1.015.738	3.070.767
Copiapó	583.145	37.084	282.224	143.956	455.860	1.502.269
La Serena	953.134	77.712	482.802	356.116	831.452	2.701.216
Valparaíso	2.052.563	247.609	1.218.523	921.933	2.198.497	6.639.125
Rancagua	997.636	102.087	634.983	352.193	1.037.308	3.124.207
Talca	1.199.796	109.175	548.880	399.198	1.223.242	3.480.291
Chillán	366.640	52.356	275.006	192.317	515.988	1.402.307
Concepción	1.535.235	218.665	999.943	630.466	1.668.739	5.053.048
Temuco	838.019	129.085	603.037	306.807	925.124	2.802.072
Valdivia	468.651	67.105	402.562	222.845	719.978	1.881.141
Puerto Montt	583.189	83.653	447.757	220.612	763.204	2.098.415
Coyhaique	110.230	13.032	113.608	34.463	156.909	428.242
Punta Arenas	153.184	18.910	125.364	54.678	201.971	554.107
San Miguel	12.040.744	1.111.707	2.250.974	2.407.592	4.642.750	22.453.767
Santiago	2.383.582	210.833	1.648.745	719.913	2.518.811	7.481.884
Totales	26.138.146	2.698.295	11.112.656	7.430.908	19.589.607	66.969.612

Respecto del horario en que se realizan las presentaciones de escritos, la tendencia refleja dos *peaks* diarios: el primero entre las 11 y las 13 h, y el segundo entre las 16 y las 17 h. Otro aspecto importante es que la plataforma permite

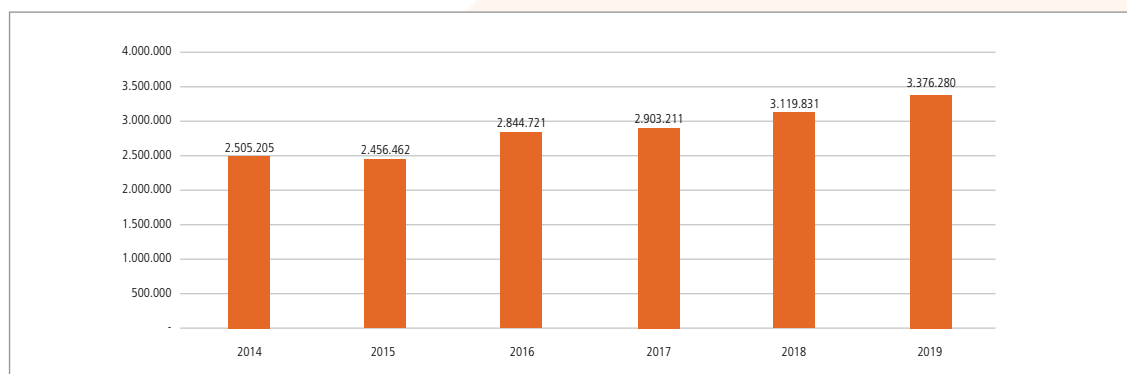
el ingreso de escritos 24/7, ampliando las posibilidades de los usuarios para llevar adelante un proceso judicial, incluso en horarios que antes eran completamente restringidos para las personas.



6. Nuevos desafíos

En relación con los próximos desafíos para la Tramitación Electrónica, es fundamental considerar qué factores motivan la necesidad de innovar en el ámbito de justicia. A continuación, se describen los principales motores de la innovación en el Poder Judicial chileno, los que pueden también extrapolarse a las instituciones del sistema de justicia en su conjunto:

A. 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 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 la 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.



B. Cobertura tecnológica en Chile. De acuerdo con el reporte Broadband Statistics, de la OCDE, los accesos de Internet móvil en el país crecieron en 23,7 % desde junio de 2017 a junio 2018. Por su parte, en términos de penetración, estos pasaron de registrar 75,2 conexiones móviles por cada 100 habitantes en junio de 2017, a 91,9 conexiones móviles por cada 100 habitantes a junio de 2018, fecha en la cual se alcanzaron un total de 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 PJ en materia de acceso. La experiencia de la Ley de TJE ha mostrado que el uso tecnológico es una forma de disminuir los costos ajenos a la propia actividad jurisdiccional.

C. 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.

D. Mayor disponibilidad tecnológica. Hoy en día, la 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 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.

7. Polares de la TJE

A partir de los fundamentos antes descritos, la Comisión de Apoyo a la Tramitación Electrónica estableció definiciones respecto de aquellos conceptos sobre los que deben sostenerse los siguientes desafíos de innovación e implementación tecnológica en cuanto a tramitación electrónica. Estos son:

- **Registro:** contar con sistemas informáticos que utilicen mecanismos de inteligencia y automatización del registro de la tramitación, con generación de documentos en línea y en base a formularios predeterminados, de tal manera que las personas que interactúan con los sistemas vean apoyado su trabajo y deban realizar principalmente labores de control en los hitos relevantes.
- **Disponibilidad:** asegurar un pleno, fácil y expedito acceso de los usuarios internos y externos, orientados a cumplir altos estándares de transparencia, publicidad y conservación, mediante mecanismos de despliegue de información simplificados en todas las plataformas, tanto en portal web como en expediente electrónico.
- **Cobertura:** ampliar la cobertura de la tramitación electrónica a procesos de toda naturaleza que se tramiten dentro del Poder Judicial, instando, además, a que se realicen los cambios normativos necesarios para

que todos los tribunales e instituciones que ejercen jurisdicción a nivel nacional, lo hagan de forma electrónica.

- **Plataforma tecnológica:** mantener una plataforma tecnológica segura, confiable, escalable y en alta disponibilidad (24/7), con una correcta operación de las redes de comunicación y una adecuada provisión de equipamiento tecnológico para los usuarios internos de la institución.
- **Capacitación y estandarización:** identificar y documentar procesos de tramitación y de gestión en tribunales, así como aquellos relativos al vínculo con los usuarios externos, de manera de orientar los esfuerzos de la tramitación electrónica hacia la estandarización y calidad.
- **Jurisprudencia:** implementar tecnologías que permitan obtener, estructurar y presentar el contenido de las resoluciones, para apoyar la labor del juez, con el objeto de que la experiencia y los fallos previos del Poder Judicial sean uno de los aspectos que permitan fundamentar las propuestas de nuevas decisiones.
- **Innovación continua:** explorar las herramientas que entrega el mercado en todas las áreas de la tecnología, con el propósito de visualizar y diseñar innovaciones para facilitar el trabajo de los tribunales y potenciar la labor de entrega de justicia.

8. Tareas emergentes de la TJE

Teniendo en consideración los antecedentes antes planteados, así como los pilares o valores por los que debe regirse el desarrollo de futuras innovaciones relativas a la tramitación electrónica en el Poder Judicial, se observan como grandes desafíos los que siguen a continuación.

A. Jurisprudencia e inteligencia de la tramitación. Implementar tecnologías que permitan obtener, estructurar y presentar el

contenido de las resoluciones, para apoyar la labor del juez, con el objeto de que estos puedan considerar los fallos previos del Poder Judicial, al fundamentar las nuevas sentencias. En este ámbito cobran especial relevancia las herramientas de inteligencia artificial para lo que los equipos de los departamentos de Desarrollo Institucional y de Informática, de la CAPJ, ya están trabajando en la tarea de generar soluciones que utilizan estas herramientas con el objeto de cumplir el propósito señalado¹⁷.

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

- 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

¹⁷ La institución ha adquirido licencias para el uso de la herramienta IBM Watson, la que ya ha comenzado a aplicarse en una serie de iniciativas orientadas particularmente al procesamiento de documentos. En forma complementaria, también se ha avanzado en probar otras herramientas *open source*, como TensorFlow (de Google), Spark y Keras, en problemas específicos relacionados con registros de audio y de video. Todos estos esfuerzos están encaminados a simplificar la labor de los tribunales, haciendo más eficiente sus procesos y proveyendo nuevas soluciones para problemas conocidos de la institución.

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, correo electrónico e incluso voz, lo cual tiene amplitud de aplicaciones en el área de atención a las personas.
- 5) *Modelos de clasificación y predicción*, 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.

El PJ se ha planteado varios desafíos en la materia. Algunos ejemplos de ello son:

- *Sistema unificado de tramitación*. Con la experiencia relativa a la tramitación electrónica ha sido posible identificar nuevos espacios de mejora y fortalecimiento de la lógica funcional de los sistemas de tramitación. En este sentido, ya se está trabajando en la unificación de la tramitación, de manera que esta se aborde bajo una misma plataforma, sin importar la materia de que se trate. Este desafío trae consigo varios elementos que impactarán a la tramitación, como la estandarización de procesos, la unificación de la experiencia de usuario, la actualización de los mecanismos de registro de información, la incorporación de trámites automatizados y, como mayor desafío, la incorporación de herramientas de apoyo a la labor resolutoria del juez.
- *Teletrabajo y telecolaboración*. Si bien este ámbito parece ser tangencial a los temas relacionados con jurisprudencia e inteligencia de la tramitación, el año 2020 supuso un desafío de gran escala en cuanto a proveer los medios para que tanto jueces como funcionarios pudiesen continuar con sus labores. Esto fue posible mediante la redacción de un auto acordado de la CS, que fue aprobado justo antes de comenzar la emergencia sanitaria en Chile. A la fecha, ha sido posible continuar la labor institucional, con más de 12.000 funcionarios conectados vía remota a sus tribunales, cumpliendo con sus deberes. Un segundo componente de este proyecto es la telecolaboración entre tribunales, es decir, la posibilidad de que una unidad judicial apoye a otra cuando la carga de trabajo lo exija. Para esto ya se han comenzado a implementar pilotos de menor escala, con el objeto de aprender de la experiencia y diseñar una política institucional.
- *Notificaciones electrónicas*. A propósito de los desafíos surgidos en el contexto de la pandemia, ha sido necesario revisar la forma en que los tribunales ejecutan actividades que suelen resolverse de manera presencial. En este sentido, ya se está trabajando en el diseño de un mecanismo alternativo para las notificaciones, que busca facilitar el contacto de los tribunales con los justiciables, utilizando los medios tecnológicos hoy disponibles.
- *Trámite fácil*. La necesidad de facilitar la presentación de ciertos requerimientos a los tribunales derivó en una plataforma que constituye parte de los servicios de la Oficina Judicial Virtual y permite que cualquier persona, sin necesidad de apoyo legal, pueda presentar escritos estandarizados para requerir asuntos como medias de apremio, denuncias por violencia intrafamiliar, solicitud de liquidaciones, entre otros 20 trámites.
- *Formularios de tramitación inteligente*. Como parte de los desafíos de modernización de la tramitación, se trabajó durante 2020 en el diseño de concepto de la “tramitación guiada”, un mecanismo que permite simplificar y guiar el procesamiento de las causas, apoyando al usuario a lo largo del

proceso, asegurando sus derechos y optimizando el registro y gestión de información por parte del tribunal. Esta iniciativa será implementada durante el próximo año.

B. Online Dipute Resolution o Resolución de Conflictos en Línea (ODR) y medios de previos a la judicialización. Diseñar e implementar nuevos mecanismos de vinculación con los ciudadanos, proveyendo medios para la solución adecuada de conflictos, antes de que estos ingresen vía judicialización a los tribunales del país. El concepto ODR está bastante extendido a nivel mundial, tanto dentro del ámbito judicial como en el espacio de la mediación privada. La resolución de conflictos en línea (ODR) es una rama de las MARC (Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos) que utiliza tecnología para facilitar la resolución de disputas entre las partes. Principalmente implica negociación, mediación o arbitraje, o una combinación de los tres.

ODR es un campo amplio, que puede aplicarse a una variedad de conflictos: desde disputas interpersonales incluyendo pequeñas causas, disputas de vecindad, de daños personales o separación matrimonial; a disputas judiciales y conflictos comerciales.

Durante 2019, el Poder Judicial organizó el foro *Justicia Civil: oportunidades tecnológicas para una justicia más eficiente y accesible*¹⁸. Entre las conclusiones que surgieron de dicha instancia, es posible destacar las siguientes:

- El modelo adecuado a la realidad chilena requiere una definición del contexto normativo en el que se desarrollará.
- La implementación ideal aparece vía legislación, aunque es posible implementar algunos pilotos en el marco de la labor

jurisdiccional de un grupo acotado de jueces civiles que estén dispuestos a este trabajo.

- Se debe comprender este mecanismo como una vía de acceso complementaria a la presencial, dado que no todos los perfiles de usuario pueden interactuar fácilmente con una plataforma online.
- El procedimiento debe ser obligatorio. La voluntariedad de las partes implicará una alta probabilidad de fracaso.
- Se orienta esta solución al espacio de las necesidades jurídicas insatisfechas, a las pequeñas causas y a asuntos de menor complejidad.
- El procedimiento debe ser gratuito para los usuarios y estar respaldado por una figura de autoridad.
- El resultado del procedimiento debe ser de cumplimiento obligatorio para las partes.
- El diseño de implementación debe considerar la medición y evaluación de impacto, para lo cual se plantearon varias metodologías en la mesa.
- El diseño de la solución debe considerar el uso de lenguaje simple. En Canadá se puso como referencia el lenguaje que utiliza un niño de diez años.

La implementación de un mecanismo de resolución adecuada de conflictos y/o pequeñas causas tiene ciertas restricciones de orden normativo. Sin embargo, se diseñó durante el último año un proyecto de tres etapas que contempla: 1. Exploración de soluciones, 2. Plataforma de arbitraje en causas pequeñas y 3. Tribunal de resoluciones en línea.

Con el propósito de avanzar en aquellos aspectos factibles de ser abordados (dado que no presentan restricciones normativas), se trabajó durante 2020 en la primera parte del proyecto, originalmente pensada como un explorador de soluciones judiciales, que se ajustó al contexto de emergencia y resultó en el proyecto conocido hoy como **Conecta PJUD**. Esta herramienta corresponde a la primera

¹⁸ Esta actividad contó con la participación, entre otros, de las siguientes expositoras vinculadas al tema: Shannon Salter, presidenta del Tribunal de Resoluciones Civiles, British Columbia, Canadá y Natalie Byrom, directora de Investigación de The Legal Education Foundation, Reino Unido.

parte de un proyecto integral, que apunta a la implementación del **Tribunal en Línea**, e intenta abordar el problema de la multiplicidad de medios de contacto disponibles para que las personas puedan dirigirse a un tribunal específico. La emergencia sanitaria requirió a los tribunales del país a buscar sus propios medios para la atención de público, lo que ha resultado en la utilización de una variedad de herramientas de video conferencia, redes sociales, correo electrónico, entre otras. Por otra parte, esta diversificación de medios de contacto requiere necesariamente que se disponga a un funcionario a cargo de cada mecanismo, lo cual resulta poco eficiente. Adicionalmente, muchos tribunales han señalado que la atención por videoconferencia no ha tenido el impacto esperado debido a que es difícil encontrar los medios de contacto que cada tribunal ha dispuesto.

Para abordar la problemática antes descrita, se ha trabajado en la implementación de una herramienta que integra todos los medios de contacto disponibles en una única plataforma, de manera que los usuarios puedan elegir el medio que más les resulte cómodo para establecer el contacto, mientras que el tribunal recibirá todas las comunicaciones a través de un único mecanismo.

El potencial de esta aplicación radica en que ha permitido dar cobertura a un mayor número de atenciones, generando además registros estadísticos del tipo de consulta, perfil de los usuarios, duración de la consulta, entre otros datos que facilitarán una mejor comprensión de las necesidades de las personas que se dirigen al Poder Judicial.

Sin embargo, pese a que este proyecto contempla el uso de tecnologías para abordar las problemáticas presentadas, se establece que el principal potencial del proyecto tiene que ver con las siguientes definiciones:

- 1) *Diseño de modelo general de atención de casos*, que permita establecer los diferentes niveles de atención, comenzando por la autoatención hasta la derivación a un tribunal cuando corresponda.
- 2) *Diseño de un modelo de atención de casos de urgencia en materia de familia*, con lo que se busca aplicar excepción y tratamiento adecuado para aquellos contactos que ocurran en una situación de emergencia, por ejemplo, en casos de violencia intrafamiliar.
- 3) *Diseño de implementación en formato piloto*, con el objeto de considerar aspectos relevantes desde la perspectiva del tribunal, como variables locales, articulación con instituciones del territorio, habilitación de puntos de contacto en zonas apartadas, entre otras.
- 4) *Activación de un mecanismo de colaboración con instituciones relacionadas en materia de justicia*, con el objeto de unificar los recursos de plataforma pensando en la atención de las personas. Para esto ha sido necesario avanzar en colaboración con instituciones como CAJ, ChileAtiende, entre otras.
- 5) *Activación de un mecanismo de colaboración con instituciones relacionadas con el acceso y la alfabetización digital*, como el programa Biblioredes, la Fundación para las Familias, las redes de Telecentros en el país, organizaciones sociales, municipalidades, entre otras.

C. Interoperabilidad sistémica

Diseñar una plataforma de servicios compartidos que permita la plena integración, interconexión e intercambio de información entre diferentes plataformas de las instituciones del sistema de justicia, con el propósito de optimizar la gestión de causas y su duración en los tribunales. La interoperabilidad es la capacidad de los sistemas de información y de los

procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.

Importando la definición de HIMSS (2013)¹⁹ sobre interoperabilidad hacia el ámbito de la justicia, podría decirse que se trata de la capacidad de diferentes sistemas de tramitación de causas y de gestión gubernamental para intercambiar datos y usar la información que ha sido intercambiada dentro y a través de los límites de cada organización, con el fin de hacer más eficientes los procesos de justicia para las personas, comunidades, empresas y la sociedad en general.

En el ámbito público, la realidad actual se caracteriza por la disponibilidad de múltiples plataformas informáticas para la gestión de servicios asociados al ámbito de competencia de las instituciones. Es así como el Poder Judicial cuenta con una plataforma de gestión (o tramitación) de causas, mientras que cada una de las instituciones que intervienen en el proceso de justicia (en adelante también “nodos”) disponen de sus propios medios tecnológicos. Cada una de estas plataformas fue diseñada con foco en los procesos internos del correspondiente nodo, en el marco de sus propias definiciones tecnológicas, estructurales y procesales.

Por otra parte, al abstraerse de la mirada institucional para abordar el sistema de justicia como una red de nodos, es posible detectar brechas importantes que requieren la coordinación entre instituciones para hacer más eficiente el flujo de colaboración. Algunas de estas brechas son:

- Diversidad de enfoques institucionales. No hay una tendencia al trabajo conjunto, velando cada institución por resolver una pequeña parte de su propio problema sin preocuparse por el sistema jurídico en

general, lo que deriva en multiplicidad de plataformas y estándares tecnológicos asociados a ellas.

- Vacíos o blancos no cubiertos en los procedimientos entre instituciones, que usualmente se resuelven por vías tradicionales y burocráticas, lo que suele extender los plazos de gestión y reducir los niveles de eficiencia.
- Incompatibilidad de los registros, debido a que cada institución establece sus propios estándares y necesidades de información, lo que desde la perspectiva del proceso transversal al sistema, produce restricciones basadas en la disponibilidad de datos específicos.

Existen múltiples clasificaciones de interoperabilidad, aunque la categorización más extendida es la propuesta por el ETSI²⁰ que propone cuatro niveles:

- 1) **Técnica:** se asocia generalmente con componentes de hardware o software, sistemas y plataformas que permiten la comunicación que tiene lugar de máquina a máquina. Este tipo de IO a menudo se centra en protocolos de comunicación y en la infraestructura necesaria de estos para operar.
- 2) **Sintáctica:** relacionada habitualmente con los formatos de datos. Los mensajes transferidos por protocolos de comunicación necesitan tener una sintaxis y codificación bien definida. Sin embargo, muchos protocolos transportan datos o contenidos, y esto se puede representar mediante sintaxis de transferencia de alto nivel, como JSON o XML.
- 3) **Semántica:** nivel que se asocia con el significado de los contenidos y se refiere a la interpretación humana del contenido, más que de la máquina. Por lo tanto, IO en este nivel significa que hay un entendimiento común entre personas sobre el significado del contenido (información)

¹⁹ Healthcare Information and Management Systems Society, Inc. (HIMSS).

²⁰ European Telecommunication Standards Institute.

que se intercambia (se garantiza la correcta interpretación y uso de la información intercambiada, para lo cual se necesitan definiciones formales de cada entidad, atributo, relación, restricción y término intercambiado).

- 4) **Organizacional:** como su nombre lo indica, es la capacidad de las organizaciones para comunicar y transferir efectivamente (de forma significativa) los datos (información), a pesar de que se esté usando una variedad de sistemas de información sobre infraestructuras muy diferentes, a través de regiones geográficas y culturas distintas. La IO organizacional depende de que sean exitosos los niveles técnico, sintáctico y semántico.

Sobre esta materia, el PJ cuenta con avances significativos. A la fecha, tiene 186 convenios interinstitucionales cuyo propósito es el intercambio de información. De estos, 54 abordan la interconexión entre plataformas informáticas, lo que puede ser comprendido en el nivel sintáctico antes descrito. A modo de referencia, entre los meses de enero y agosto de 2019 se realizaron más de 134 millones de transacciones de emisión/recepción de información entre el PJ y otras instituciones.

Adicionalmente, desde lo normativo, el PJ ya cuenta con disposiciones que abren y promueven este espacio de colaboración interinstitucional. La Ley 20.886, de tramitación electrónica de los procedimientos establece que *“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. Para ello, las instituciones públicas y los tribunales propenderán a la celebración de convenios de cooperación”*, aspecto en lo que se trabaja de forma continua.

9. Ideas finales

A.- La función jurisdiccional contribuye al desarrollo. Ejercer la función jurisdiccional ofrece grandes satisfacciones, puesto que pretende, por medio de la solución de los conflictos particulares, contribuir a la paz en la sociedad, que es la base para el desarrollo en todas las áreas.

B.- Distinta, pero igual. Es correcto entender que nuestra institución, el Poder Judicial, **tiene particularidades sustanciales** que la hacen diferente respecto de otras funciones estatales, circunstancias que resultan determinantes a la hora de incorporar las nuevas tecnologías, puesto que nos impone redoblar la responsabilidad, los cuidados y las cautelas. Sin embargo, la modernidad en todos los aspectos no es posible ignorarla, debe ser asumida como un valor.

Hoy en día el cambio continuo, la exploración, la experimentación, la búsqueda de nuevas prácticas, en fin conciliar la planificación con el aprender haciendo, todo cuanto tienda a la superación y el desarrollo se considera como un valor positivo en la sociedad actual.

Por tales razones es indispensable conocer, explorar y observar las tecnologías que pueden implementarse en el Poder Judicial, para lo cual debemos entender que constituye una institución prestadora de servicios.

El Poder Judicial es substancialmente distinto por la función que desarrolla, pero se nutre de las herramientas de la modernidad en la prestación de sus servicios, en lo cual no se observan diferencias con otras instituciones, públicas o privadas, que satisfagan las demandas de la población, mediante la prestación de servicios.

C.- Apertura. Con la claridad anterior debemos tener una predisposición al cambio y a la innovación, salir a buscar aquello que nos beneficia y nos puede permitir ejercer en mejor forma nuestra labor, pensando en la ciudadanía, nuestros colaboradores y en nosotros mismos.

Es un deber permanente pensar cómo podemos hacerlo mejor y cumplir nuestras

funciones con mayor oportunidad, con mayor calidad en lo substancial y máxima claridad.

De esta forma optamos por la calidad y la excelencia, que va de la mano de una respuesta oportuna, adecuada, instruida y que maneja todos los aspectos del caso, en los hechos y el derecho, pero que lo hace con las herramientas que la sociedad entrega hoy. No en la punta de la flecha, pero tampoco en la última parte. No hay que bajar los brazos, es una tarea ardua al interior y al exterior de la institución, pero es gratificante al observar los logros al pasar los años.

D.- Progresividad. La incorporación de las TIC e innovaciones que llevan a los cambios no es posible implementarlas en un día o de manera instantánea, es por ello que la gradualidad resulta indispensable. Software (aplicaciones, programas), hardware (físico), sistemas, interconexiones, enlaces, servidores y redes.

E.- Aspirar a lo mejor y la excelencia. Una cualidad de la tecnología es su rápida obsolescencia, puesto que el avance que experimenta en la actualidad es vertiginoso, por lo cual corresponde ir adaptándose de manera continua a ella, por medio de la incorporación constante del progreso en todos sus aspectos. Por cierto, que no será posible la introducción inmediata de todo adelanto, pero se debe tener la aspiración de ir adecuándose constantemente, anhelando siempre las mejores herramientas que nos ofrece el mercado.

F.- Estructura y organización. La gradualidad en las transformaciones permitirá ir al mismo tiempo implementando las adaptaciones en la estructura institucional referida a las personas con la incorporación de las tecnologías.

De esta forma se podrá pasar de un sistema de tramitación en soporte físico en papel a uno computacional, electrónico o digital, que no es más que una adaptación necesaria, igual al paso de la tinta y la pluma a la máquina de escribir.

No es un trauma, es una evolución natural. Es igual que el paso de la grabación en cinta,

luego el cassette, el diskette, el disco compacto, el pendrive y la nube.

El tema adicional está en que corresponde hacer un rediseño de la oficina judicial, las secretarías, los tribunales y la forma en que se planifica y desarrolla el trabajo en los juzgados. Mientras antes incorporemos la profesionalización en la administración y la estructura de las funciones jurisdiccionales, antes prestaremos un servicio adecuado a los nuevos tiempos de la inmediatez. La economía, la administración, el análisis económico del derecho parecen temas indispensables que debemos abordar hoy.

Conceptos tales como organización institucional, perfil del cargo, concentración de labores, centros de prestación de servicios, disminución de costo, etc., debemos asumirlos prontamente.

G.- Capacitación continua. Un pilar indispensable es la capacitación continua, permanente y especializada. Antes nos preocupó solamente el aspecto sustantivo, hoy también es el tecnológico. Hay que adoptar un sistema de capacitación que contemple estas particularidades.

H.- Valores institucionales. Una forma de exigirnos nosotros mismos en la implementación de las nuevas tecnologías es asumiendo nuevos valores instituciones, tales como la **máxima publicidad y transparencia** en nuestras labores, con un pleno acceso de la ciudadanía a todo nuestro quehacer, haciendo una adecuada **difusión** de nuestras actividades, **rindiendo cuenta**, todo lo cual posibilita mayor **probidad** y un aporte efectivo a la **paz social**, la **democracia** y el **desarrollo** integral de nuestras naciones.

I.- Trabajo en tiempos de crisis. Unas palabras sobre la coyuntura actual. Diferentes pueden ser las demandas que nos planteen nuestro trabajo, las cuales debemos afrontar para superarlas con éxito. Entre ellas se encuentran las que hemos enunciado, como son la capacitación continua, el incremento progresivo de los ingresos en el tiempo, mayor exposición pública y la exigencia de una respuesta más oportuna, con un lenguaje claro.

Hoy estamos ante una demanda distinta, responder en los tiempos de una pandemia que nos ha inmovilizado: la Covid-19 o Coronavirus.

Permítanme expresarle ciertas ideas centrales en cuanto a este tema:

Las crisis no son oportunidades para improvisar; es la ocasión en que los sistemas se ponen a prueba y deben responder.

Las crisis validan las herramientas que no todos valoraron en su oportunidad, las que se asumirán con normalidad, sin que nadie se tome la molestia de destacar en sus bondades. Las crisis son una oportunidad para avanzar, pues facilitan la incorporación de aquellas innovaciones que han sido largamente resistentes, hay una predisposición mayor al cambio y asumir transformaciones.

Las crisis permiten implementar nuevas formas de prestar nuestras funciones que es necesario mantener en el trabajo permanente con posterioridad.

J.- La TJE es un soporte, no constituye una modificación a los procedimientos judiciales. La incorporación del expediente electrónico no es una modificación a los procedimientos judiciales, puesto que no constituye en sí mismo un procedimiento, es el soporte en que se materializa y refleja la tramitación que den a sus pretensiones los interesados. Es la carretera por la cual transitan las demandas. Entiendo que las ideas fuerza son fundamentales para resumir una iniciativa, validarlas y evocar con mayor facilidad su objetivo, por ello es que repetí en el Parlamento, durante la transformación en Chile, la frase de Albert Einstein: “Es una locura seguir haciendo lo mismo y esperar resultados diferentes”.

Durante la discusión de la Ley de Tramitación Judicial Electrónica señalé: “Permítannos dejar atrás la aguja y el hilo” con que se forman los legajos judiciales o expedientes y pasar a la era electrónica de los computadores y la tramitación digital.

K.- La ley como respuesta a la resistencia. Ha quedado planteado un modelo, en el cual el PJ chileno decidió incorporar las TIC en sus

procesos internos y luego en la tramitación judicial de causas, labor que se realizó con gradualidad, pero al final, ante un foco de resistencia interna, el más importante impulso fue dado por el legislador, a petición del mismo PJ.

L.- Se instala un nuevo sistema. Contar con sistemas de tramitación en todas las materias jurisdiccionales de competencia del PJ y en todo el territorio nacional es, sin duda, un logro de proporciones. El cambio en los paradigmas de la tramitación presencial en edificios y horarios definidos, a un sistema de tramitación por Internet y en un portal web 24/7, resulta extraordinario en acceso a la justicia.

M.- La planificación es indispensable para la contención de los efectos. Las anteriores son las transformaciones fundamentales para llegar a la TJE, como la línea de base del trabajo para los próximos años. En este marco, resulta fundamental comprender el alcance de las tecnologías disponibles para abordar los desafíos planteados, pero resulta aún más estratégico profundizar en las necesidades del sistema de justicia, para poder situar estas oportunidades tecnológicas en un contexto normativo, institucional e incluso social.

N.- Un nuevo objetivo: mayor efectividad. Los desafíos planteados están orientados a abordar las necesidades de los justiciables, así como la creciente carga de trabajo que abordan los tribunales a partir del ingreso de causas. Esto, por supuesto, trae aparejados diferentes desafíos en donde la tecnología puede jugar un rol fundamental. La tecnología está considerada para acoger el creciente aumento de causas, al mismo tiempo que la oportunidad de resolución de las mismas, como la mayor eficiencia y disponibilidad del sistema, todo lo cual ha pasado a formar parte de la demanda de acceso a la justicia en la actualidad. El acceso por Internet, el sitio de tramitación web, la utilización de dispositivos móviles, la mayor transparencia, disponibilidad de la información y publicidad permiten dejar en expectante pie para el desarrollo y mantener la constante incorporación de nuevas prácticas y tecnología al sistema, trabajando en la creación

de un solo sistema integrado de tramitación judicial, el cual es de esperar se integre en un sistema estatal que se establezca al efecto, no solamente en relación con el Poder Judicial sino que coordine a todas las instituciones que se vinculan con el quehacer judicial, aspecto que podría dar lugar a una regulación autónoma, por la importancia que tiene en la actualidad y que se prevé para el futuro. El PJ chileno cuenta con un despliegue importante de plataformas y registros históricos contundentes de causas, tanto en formato estructurado como no estructurado, que permiten abordar estos desafíos con mayor certidumbre. En términos directos, ya existe una base de experiencia y aprendizajes que pueden facilitar el proceso de modernización de la TJE, lo cual sin dudas abre un espacio fluido para diseñar e implementar, desde ahora, el nuevo esquema de tramitación electrónica para los próximos años.

O.- Compartiendo logros. La cooperación internacional no ha estado ausente del trabajo del Poder Judicial, es así como, en el contexto de la Cumbre Judicial Iberoamericana, se ha presentado el modelo, el cual ha sido decepcionado, junto a otros, como una buena práctica en el concierto de los 23 países que la integran (ver Productos del Cuarto Grupo de Trabajo: <http://www.cumbrejudicial.org/acceso-a-la-justicia/item/810-anexo-14-reporte-de-actividades-grupo-4-aplicación-de-innovaciones-tecnológicas>).

P.- Siempre hay nuevos desafíos. Requeriría de un espacio mayor abordar el tema de la inteligencia artificial aplicada a la TJE, puesto que indudablemente se implementará. El PJ de Chile está dando los primeros pasos, planteándose los espacios en que se puede incorporar, con proyectos piloto notables. Del mismo modo la incorporación de las nuevas tecnologías de realidad virtual corresponde tenerlas presente y en este sentido hacer las proyecciones para incluirlas en la tramitación. Es de esperar que en el tiempo que está por venir se concreten estos auspiciosos deseos.

Q.- Una prevención necesaria. El conocimiento de los antecedentes actuales que

proporciona el sistema y su manejo por los usuarios, en especial de la jurisprudencia, permite anticiparse en la decisión del sistema de justicia, precisar las decisiones de los magistrados y de los cuerpos colegiados en el tiempo, para proyectarla a nuevos casos. Sin embargo, la utilización de modernos programas de manejo de redes puede llevar a condicionar al juzgador, al conocer sus aficiones, gustos y valores, al ser evaluado como consumidor y usuario de otros servicios que se prestan en la red. Se ha puesto el acento en el correcto manejo de la neurociencia y se ha llegado a presentar proyectos legislativos para regularla, todos aspectos que no deben estar ausentes en nuestra planificación. Los efectos no deseados deben ser conocidos y manejados a tiempo.

De la misma forma la protección de los datos personales o sensibles debe ser objeto de preocupación para evitar el uso inadecuado de ellos en perjuicio de los usuarios, en atención a la obligatoriedad en la entrega de información a los tribunales. La máxima transparencia y publicidad, en que todo es público, excepto aquello que se decide mantener en reserva por motivos específicos y relevantes, debe ser abordado con realismo por cada país.

R.- Volver la mirada al origen. En esencia la comunicación no se ha visto afectada desde sus orígenes. El mensaje del emisor sigue buscando a su destinatario receptor, de quien se espera una respuesta a su requerimiento.

Sin duda alguna la TJE ya ha permitido un mayor acceso a la justicia, planteándose como una solución a la mora judicial endémica en diferentes países, en todo lo cual siempre se requerirá de la invaluable e imprescindible participación humana.

Por ello, los actuales desafíos se encuentran en el manejo del incremento creciente de los procesos judiciales y que la respuesta debe ser oportuna y de excelencia, teniendo siempre en consideración a las personas, puesto que la tecnología está a su servicio y no al revés, circunstancia que nunca debe olvidarse.