

La transformación digital de la función judicial. El caso del Poder Judicial chileno

The Digital Transformation in Judicial Function. The Case of the Chilean Judiciary

DANIELLE ZAROR MIRALLES*
RODRIGO MOYA GARCÍA**

Fecha de recepción: febrero 6 2024

Fecha de aceptación: mayo 6 2024

Resumen

Este trabajo busca sistematizar y analizar los procesos y cambios más importantes que se han llevado adelante en el Estado chileno en materia de transformación digital, particularmente, el desarrollo de la transformación digital en el Poder Judicial. El trabajo hace una exposición panorámica de los cambios que ha hecho el país en su marco regulatorio y cómo estas definiciones fueron generando un entorno propicio para introducir mejoras a la tramitación judicial. Se describen los esfuerzos públicos y privados que han hecho posibles estas transformaciones y se plantean algunos desafíos para su profundización.

Palabras clave:

Digitalización; LegalTech; Poder Judicial; tramitación electrónica; transformación digital

* Doctora en Derecho. Facultad de Derecho de la Universidad de Chile. ORCID 0000-0001-5276-8255. Contacto: dzaror@derecho.uchile.cl

** Magíster en Derecho Público. Superintendencia de Seguridad Social. ORCID 0009-0006-2817-2236. Contacto: rmoya@derecho.uchile.cl

Abstract

This paper seeks to systematize and analyze the most important processes and changes that Chile has carried out in terms of digital transformation and particularly the development of the digital transformation of the judiciary. This paper makes a panoramic exposition of the changes that the country has made in the regulatory framework and how these definitions were generating a propitious environment to introduce improvements to the judicial procedure. The paper makes a description of the public and private efforts that have made these transformations possible and poses some challenges.

Keywords

Digital Transformation; Digitalization; Electronic Proceedings; LegalTech; Judicial Branch

I. Introducción

Para comprender algunos de los principales hitos que posibilitaron la transformación digital de la función judicial en Chile, es necesario referirse a algunos aspectos relativos a la demografía, la administración, la infraestructura tecnológica, innovaciones públicas y al capital humano desplegado en el entorno legal que han configurado este tránsito hacia la digitalización de los servicios judiciales, así como también a una serie de reformas legales que permitieron la implementación de un modelo judicial fuertemente informatizado.

Según los datos del Instituto Nacional de Estadísticas y del Banco Mundial, Chile se acerca a los veinte millones de habitantes. En lo administrativo, se trata de un Estado unitario dividido en quince regiones (a cargo del respectivo gobernador regional) organizado a través de un sistema político presidencialista, lo que se manifiesta principalmente en la iniciativa exclusiva para promover leyes en los temas más relevantes. El presidente de la República es jefe de Estado y jefe de Gobierno.

El Poder Ejecutivo cuenta con 23 ministerios sectoriales. El ministerio Secretaría General de la Presidencia cuenta entre sus unidades con la División de Gobierno Digital y el Ministerio de Hacienda con la Unidad de Modernización del Estado. Ambas entidades se coordinan en las tareas de transformación digital del Estado.

El Ministerio de Justicia es, a su vez, quien lleva las relaciones con el Poder Judicial, que está desplegado a través de todas las regiones del país en tribunales de primera y segunda instancia y que, como veremos, es uno de los poderes que ha asimilado de manera más consistente la transformación digital a través de la digitalización de sus procedimientos.

Desde 1990, la inversión en infraestructura (SUBTEL, 2017, p. 5) ha permitido que los servicios de telefonía e Internet lleguen a casi el 90% de los hogares del país, lo que hace posible incluir a Chile entre los países de mayor penetración de internet en América Latina. Sin embargo, la alta cobertura no necesariamente se traduce en una conectividad estable, ya que muchas conexiones son desde teléfonos celulares (conexiones frágiles y breves), y muchos usuarios no son ciudadanos alfabetizados digitalmente.

La pandemia, como en la mayoría del mundo, impactó en estos temas. Si bien, la conexión a internet aumentó durante este período, se reveló que existe una correlación entre los niveles de ingresos más bajos y los mayores grados de dificultad para acceder y utilizar los servicios digitales (SUBTEL, 2022).

En materia de banda ancha, Chile se posiciona en el puesto tres del listado a nivel mundial de banda ancha fija, con un promedio de 249,8 Megabytes de bajada por segundo (Mbps), y en el puesto 70 en la banda ancha móvil, con 34,7 Mbps de bajada (Speedtest Global Index, 2023).

En materia de capital humano, algunas estimaciones no oficiales estiman que Chile cuenta con más de 40 mil abogados activos, representando una oferta profesional disponible a lo largo de todo el país (Estado Diario, 2018). No es obligatorio colegiarse y no existen gremios que reúnan a las

empresas del sector LegalTech, sino sólo de manera general a empresas de base tecnológica.

En cuanto a la existencia de justicia digital, entendida como aquella que es posible concretar a través de mecanismos tecnológicos, ha sido posible realizar la presentación de la demanda, la denuncia o la querrela, y recibir la notificación de la resolución que le pone fin; es decir, que en Chile se han trazado más de una senda.

El año 2015 se aprobó la Ley N° 20.886 sobre tramitación digital de los procedimientos judiciales. Esta ley vino a cambiar por completo la tramitación judicial y dejó fuera de su alcance sólo aquellas causas que eran competencia de los tribunales de justicia militar en tiempos de paz.

Dicha ley estableció una serie de principios (equivalencia funcional, fidelidad, publicidad, buena fe, actualización de sistemas informáticos, cooperación) cuya finalidad fue trazar lineamientos para atender casos difíciles no previstos por el legislador, y orientar la acción sobre esta materia (Farfán & Paiva, 2021, p. 37).

Esta ley estableció reglas para usar, respaldar y conservar la información que se produce y almacena en estos sistemas; el uso, por parte de los jueces, de la firma electrónica (que en Chile está regulada en la Ley N°19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma), para el sistema de acceso único de demandas y escritos, la notificaciones para actuar en juicio y otra serie de ajustes semánticos para actualizarse con la nueva realidad.

Esta misma ley ordenó a la Corte Suprema que regulara mediante Auto Acordados los detalles que fueran necesarios para una correcta implementación (Kusch, 2019, p. 37). Así se dictó el Auto Acordado Acta N° 163-2006 sobre usos de documento y firma electrónica por notarios, conservadores y archiveros judiciales —causando una pequeña revuelta, pues en Chile no existían las escrituras públicas electrónicas ni los notarios electrónicos—, reconociendo, además, las copias autorizadas de documentos electrónicos (Corte Suprema, 2006). Esta última habilitación permitió que se masificara

el envío de documentos electrónicos de escrituras públicas que no tienen origen como documento electrónico, aunque existen como una copia autenticada de una escritura pública electrónica.

Recientemente, a través de la Ley N° 21.394, se modificó el Art. 409 del Código Orgánico de Tribunales y se estableció que:

El notario extenderá escrituras públicas a través de documento electrónico en el caso dispuesto en el artículo 497 del Código de Procedimiento Civil, empleando medios tecnológicos que permitan su suscripción por parte de los otorgantes mediante firma electrónica avanzada, siempre que los sistemas electrónicos garanticen debidamente su identidad, así como la autenticidad de los datos asociados a la firma electrónica, tales como fecha y hora de suscripción. Asimismo, el notario deberá rubricarla mediante firma electrónica avanzada.

El notario deberá verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 405, entendiéndose que el lugar de otorgamiento es aquel en que se encuentra el notario.

Suscrita una escritura pública electrónica por todos sus otorgantes, y autorizada conforme a la ley, el notario autorizante deberá proceder a insertarla en los registros pertinentes.

Además, a causa de la emergencia sanitaria causada por la pandemia de COVID-19, se dictaron varias leyes, entre ellas, la Ley N° 21.226 que estableció un régimen jurídico de excepción para los procesos judiciales, en las audiencias y actuaciones judiciales y para los plazos y el ejercicio de las acciones que indica, por el impacto de la enfermedad del COVID-19 en Chile.

Organismos auxiliares de la Organización de Estados Americanos (OEA) han identificado diversas dimensiones del amplio concepto de la justicia digital, así como su común aplicación en mecanismos de solución de primera generación para la solución de controversias y tutela de derechos (CEJA, 2022: 114). Un primer ejemplo está en los mecanismos ODR (*online dispute resolution*), que son usados para resolver disputas a través de comunicación electrónica y otras tecnologías de comunicación e información (UNCI-TRAL, 2017), a través de las cuales se dan a conocer las pretensiones de las

partes y, con la mediación de un tercero imparcial, se resuelva (Pérez, 2021, p. 207).

En los países donde existen estos mecanismos, ellos generalmente se refieren a cuestiones relacionadas con productos defectuosos o conflictos entre vecinos, de lo que se puede desprender que se trata de mecanismos altamente deseables por su gran impacto en la percepción de acceso a la justicia¹.

En Chile, estuvo en curso un proyecto piloto de ODR entre noviembre de 2021 y enero de 2022 por parte del Servicio Nacional del Consumidor, denominado Mediación en Línea, que buscaba que una tercera persona imparcial. Esta fungía como mediador(a) y tenía a la vista los antecedentes, facilitaba la entrega de propuesta de solución, de parte de la empresa, al consumidor(a), quien, a su vez, podría aceptarla o solicitar una audiencia para reunirse con las partes en una sesión virtual, con el fin de buscar en conjunto una solución al reclamo².

En caso de llegar a un acuerdo, el reclamo se entendería solucionado y dicha solución no podría ser objeto de modificación. No obstante, en caso de que la empresa no cumpliera lo comprometido en la mediación, el consumidor(a) podría denunciar dicho incumplimiento ante los tribunales

¹ El jefe de Investigación del *World Justice Project*, Alejandro Ponce, señaló en una entrevista el año 2020 que “La brecha, centrada en las experiencias de la gente buscando resolver sus problemas, incorpora una gran diversidad de situaciones: conflictos con vecinos, problemas con la policía, dificultades para recibir un beneficio del gobierno al que se tiene derecho, problemas por la custodia de un menor, problemas laborales como un despido injustificado, problemas de tenencia de una propiedad o tierra, o problemas con caseros, por mencionar los más comunes”. Ast, Federico. 2020. “El rol de la tecnología para garantizar el acceso a la justicia”. Entrevista a Alejandro Ponce, líder del World Justice Project. Recuperado de <https://medium.com/astec/el-rol-de-la-tecnolog%C3%ADa-para-garantizar-el-acceso-a-la-justicia-8b32be915d62> [Consultado el 23 de abril de 2023].

² La Cámara de Comercio de Santiago ofrece, en el ámbito privado, un sistema de resolución de disputas en línea. Como no se dispone de mayor información no se profundizó sobre este asunto, pero se menciona porque da cuenta de una iniciativa de justicia digital, pero de orden privado. Para más detalles puede consultar en: <https://www.camsantiago.cl/e-cam/odr/>

competentes adjuntando los antecedentes de este proceso. Por otra parte, en caso de que el consumidor(a) rechazara la propuesta de solución entregada en la mediación, podía recurrir individualmente a tribunales o participar en los mecanismos de protección colectiva que correspondan. A pesar de lo anterior, no hay registros públicos ni evaluaciones que permitan tener más información de esta iniciativa.

Por último, dentro del sistema registral hay al menos tres ejemplos que son dignos de mención en esta etapa que son: el Servicio de Registro Civil e Identificación (tiene información digitalizada, se pueden obtener en línea los cuatro certificados más requeridos por la ciudadanía de manera gratuita, se pueden pedir citas en línea, se puede revisar información en la página web), el Instituto Nacional de Propiedad Intelectual (procedimiento administrativo de marcas y patentes completamente digitalizado) y el Servicio de Impuestos Internos (declaración de impuestos en línea y devolución de impuestos en línea), todos organismos públicos dependientes del gobierno central.

Este trabajo se estructura de la siguiente forma: en primer lugar, se introduce el tema dando cuenta de una serie de aspectos y circunstancias contextuales que permiten describir al país cuya revisión se realiza. En segundo lugar, se relevaron algunas regulaciones que permitieron ir modelando el proceso de modernización del Estado, en particular aquellas que impactaron en el sector público, las que, si bien tuvieron en un principio una identidad operativa focalizada en funcionar con la administración, poco a poco fueron tornándose más impactantes, hasta llegar a ser utilizadas en este poder del Estado.

En tercer lugar, el trabajo también observa que el proceso de mejoras fue determinante para ciertas innovaciones en el sector privado relacionadas con la práctica judicial, dando lugar a un grupo de intervinientes no necesariamente previstos en el diseño original de las reformas y en la modelación de ciertos servicios públicos que actúan como repositorios con impacto en la función judicial.

En cuarto lugar, la investigación aborda con mayor nivel de detalles los antecedentes de ciertas innovaciones públicas y la normativa chilena sobre tramitación electrónica dando cuenta de sus principales aspectos, fortalezas y desafíos.

En quinto lugar, se realiza una descripción pormenorizada de toda la regulación con impacto en la tramitación judicial electrónica y de las adaptaciones que fue necesario realizar para su adopción por los tribunales de justicia chilenos.

A modo de conclusión, nuestro consenso apunta a que estas reformas no respondieron necesariamente a un proceso planificado, sino que más bien fueron el resultado de la influencia que la ola modernizadora del poder ejecutivo tuvo en otros poderes del Estado, el que estuvo fuertemente marcado por una extensa creación de infraestructura y amplia cobertura en términos de conectividad. El mérito del poder judicial descansa en las reformas procesales que se efectuaron en la década del 2000 que permitieron facilitar un despliegue mucho más fluido de todos los instrumentos disponibles a esa fecha.

En coherencia con la estructura señalada, la metodología que utilizamos se encuentra fuertemente vinculada, en lo teórico, con la doctrina nacional e internacional disponible sobre la materia y en lo empírico, en la descripción de un fenómeno en curso a través de la consulta directa de instrumentos y normas que modelan esta práctica judicial.

II. Panorama regulatorio

Chile ha sido un país pionero en la dictación de regulación con impacto en su entorno tecnológico. En 1993, entró en vigor la Ley de delitos informáticos, fue la primera en América Latina y en junio de 2022 se aprobó su actualización a través de la Ley N° 21.459 que incorporó los contenidos del Convenio de Budapest.

En 1999, se promulgó una Ley N° 19.628 de protección de datos personales cuya modernización se encuentra en actual discusión en el Congreso

Nacional (Boletín N° 11.144). La materia sin embargo ha sido de fecunda discusión en el país. Un momento crucial en el desarrollo de la protección de la ciudadanía digital en Chile se produjo con el reconocimiento constitucional de 2018 del derecho fundamental a la protección de datos personales. Su aprobación no ha sido algo baladí si se considera que la legislación vigente sobre la materia no contempla la creación de una agencia de protección de datos personales. Este reconocimiento ha permitido que, por la vía de la acción constitucional de protección, este derecho, ahora fundamental y autónomo, pueda ser defendido en su mérito.

El año 1997, se publicó la primera versión de la Ley N° 19.496 que establece normas sobre la protección de los derechos de los consumidores. Esta ley consagra en el Art. 3° bis letra b, reglas en materia de contratos realizados por medios electrónicos estableciendo que:

El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo, en los siguientes casos: b) En los contratos celebrados por medios electrónicos, y en aquéllos en que se aceptare una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia, a menos que el proveedor haya dispuesto expresamente lo contrario. Para ello podrá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato.

El año 2002, se dictó la Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma. Esta ley fue dictada en un contexto en que el comercio electrónico y el diseño de plataformas encontró algunas barreras asociadas, básicamente, a la confianza o a la falta de seguridad, donde justamente la firma electrónica, aparece como “un instrumento cuya finalidad básica es la de dotar de confianza a las transacciones y comunicaciones telemáticas” (Couto, 2008, p. 23). Es así como la nueva norma ordenó que su implementación esté en todo momento gobernada por los principios de libertad de prestación de servicios, libre competencia,

neutralidad tecnológica, compatibilidad internacional y equivalencia del soporte electrónico al soporte de papel.

Otro hito que contribuyó a este panorama ocurrió en 2010, cuando Chile se convirtió en el primer país del mundo en garantizar y legislar sobre la neutralidad de la red para los consumidores y usuarios de Internet, brindando un marco regulatorio que promovió los derechos de los usuarios y la obligación de los proveedores de internet de gestionar el tráfico sin vulnerar la libre competencia en la Ley N° 20.453.

El país cuenta también desde 2017 con la Ley N° 21.046 que establece una velocidad mínima garantizada del servicio de Internet, así como una serie de normas subordinadas (reglamentos) tendientes a generar un marco jurídico y de operación que permitiría el desarrollo de servicios de internet.

En materia de tratados internacionales, Chile cuenta con una iniciativa novedosa que se denomina Digital Economy Partnership Agreement (DEPA, por sus siglas en inglés). El objetivo de este acuerdo es establecer ciertas reglas básicas para promover a los países integrantes (Chile, Singapur y Nueva Zelanda) como plataformas para la economía digital.

Otro aspecto novedoso fue la reciente promulgación de la Ley N° 21.521 que promovió la competencia y la inclusión financiera a través de la innovación y la tecnología en la prestación de servicios financieros (ley **Fintech**). Esta normativa busca favorecer el dinamismo del mercado financiero a través de la portabilidad de dicha información. Será la Comisión para el Mercado Financiero la entidad a cargo de fiscalizar su cumplimiento y además la responsable de dictar las normas subordinadas que permitan su implementación para complementar y mejorar la actual oferta de productos y servicios financieros.

III. El panorama LegalTech en Chile

En materia de LegalTech (entendiendo el anglicismo como la tecnología aplicada al ejercicio de la profesión jurídica), el escenario cuenta con algunos actores dominantes. Un reportaje de septiembre de 2020 sobre el estado

de la industria LegalTech en Chile reseñó que esta manera de entender la conjugación del fenómeno jurídico con la tecnología ha modificado sustancialmente la forma de ofrecer los servicios profesionales, pero también la forma en que los clientes buscan los servicios jurídicos.

Entre la información que este reporte ofrece hay una de línea de tiempo que permite visualizar cómo el uso de tecnología se ha ido incrementando en el entorno jurídico, en el soporte, procedimientos o comercialización de servicios jurídicos.

Los primeros movimientos son identificables en 2016, cuando algunos actores del mercado jurídico reportaron que usaban tecnología para procesos de facturación, gestión documental e investigación o analítica jurisprudencial. Sin embargo, la gran mayoría de los consultados reconoció que no era un gasto importante en sus organizaciones.

Durante el año 2018 se realizó un encuentro que reunió a empresas con oferentes de estos servicios y fue posible identificar muchos más actores de este mercado, que es impulsado por las políticas públicas sobre transformación digital del sector jurídico, desarrollando una cultura digital y nuevas competencias para este entorno.

Para entonces, las empresas consultadas ya reconocían la necesidad de generar datos que favorecieran la toma de decisiones, por ejemplo, generando indicadores de desempeño (KPI por sus siglas en inglés) para buscar el reemplazo de perfiles laborales genéricos por otros especializados.

2019 fue un año clave pues comenzaron a ser promovidas ciertas políticas públicas que decantaron en la publicación de un Instructivo de Transformación Digital para el Sector Público que debía promover los ideales de “cero filas”, “cero papel” e “identidad digital” cuyo respaldo legal se encuentra en la Ley N° 21.180 sobre transformación digital del Estado que modificó diversos cuerpos legales que rigen a la administración (Herrera, 2020).

Ese mismo año se produjo un hecho político que de alguna manera preparó al país para la emergencia sanitaria del COVID-19. En octubre, se produjo un estallido social con protestas y manifestaciones en los principa-

les centros urbanos del país durante casi dos meses. Los entorpecimientos generados fueron superados en su momento a través del uso masivo de medios telemáticos para el trabajo y la prestación de servicios educacionales, pues, en muchos lugares, a las personas se les recomendó permanecer en sus casas para evitar la exposición al riesgo producto de los desmanes y desórdenes en el espacio público.

Esta especie de “entrenamiento” permitió que las personas se familiarizaran con algunas dinámicas que más tarde tendrían que reproducir cuando se dictaron las medidas de confinamiento. En marzo de 2020, y luego de algunos años de tramitación, se aprobó oportunamente la Ley N° 21.391 que reguló la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo para el cuidado de niñas, niños y adolescentes y personas con discapacidad en los casos que indica.

IV. Innovaciones en el sector público

Considerar el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) como un aspecto fundamental para promover un mejor gobierno ha sido un desafío presente en Chile desde, por lo menos dos décadas. Primero, con un enfoque hacia el desarrollo del gobierno electrónico para luego dar paso al gobierno digital, cuya diferenciación conceptual se describe muy claramente en las recomendaciones de la OCDE sobre estrategias de gobierno digital (OCDE, 2014, p. 6)³.

Se precisan a continuación algunas de estas iniciativas destacadas en materia de *gobierno digital*.

³ El “gobierno electrónico” se refiere “al uso por parte de los gobiernos de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y particularmente Internet, como herramienta para lograr un mejor gobierno”. Por su parte, el “gobierno digital” se refiere al “uso de tecnologías digitales, como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos, para crear valor público; lo cual se basa en un ecosistema de gobierno digital compuesto por actores gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos e individuos que apoyan la producción y el acceso a datos, servicios y contenidos a través de interacciones con el gobierno”. Para mayor información se puede visitar: <https://www.oecd.org/gov/digital-government/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>

4.1 La N° 20.285 sobre acceso a la información pública

El sector público chileno ha sido particularmente fecundo en regulaciones y algunas innovaciones que han buscado facilitar la gestión de trámites. En 2010, se dictó la Ley N° 20.285 sobre acceso a la información pública que obligó a todos los organismos que forman parte de la administración a tener disponible de manera permanente al público una serie de antecedentes señalados por la ley (transparencia activa), pero, además, estableció obligaciones de entregar información si esta fuera requerida y está en poder del organismo cualquiera sea su soporte (transparencia pasiva).

Un aspecto relevante de esta ley es aquel que establece en su Art. 33, letra m, que será:

el Consejo para la Transparencia el organismo encargado de velar por la protección de datos personales en poder de los órganos de la administración.

123

Esta atribución, sin embargo, que entra en conflicto con el acceso a la información, termina generalmente inclinando la balanza hacia este último derecho.

Uno de los aspectos más sobresalientes emanados de las tareas de dicha organización es aquel que tiene relación con la transparencia algorítmica; a propósito de ciertas decisiones que el Estado chileno ha entregado a la tecnología. Para lidiar con sus desafíos, y a falta de *lege lata*, se han promovido diversas recomendaciones que permiten resolver los problemas de su implementación.

4.2 Ventanillas Únicas

Son canales que reúnen o concentran ciertos trámites que el ciudadano debe realizar en un solo lugar. Hay distintos tipos de ventanillas únicas, pudiendo tratarse de sistemas que entregan respuestas simultáneas, secuenciales o singulares (Athreya & Bishnu, 2010, pp. 209-210).

En materia de emprendimiento se creó la ventanilla Tu Empresa en un Día, donde es posible constituir una serie de personas jurídicas con fines de lucro y verificar su existencia legal tan pronto se encuentra terminado el trámite. Lo anterior sin perjuicio de otras autorizaciones sectoriales que sea necesario gestionar antes de comenzar la actividad de que se trate. En dicha plataforma es posible modificar o disolver las sociedades registradas o transitar desde una forma societaria a otra.

Otra ventanilla con bastante uso entre la ciudadanía es Chile Atiende, desde donde se pueden acceder a una serie de servicios del Estado, principalmente para la obtención de certificados o realización de pagos.

Finalmente, está la denominada Oficina Judicial Virtual (OJV) donde los abogados y otros intervinientes del proceso judicial pueden tramitar procedimientos electrónicamente, registrándose a través de los mecanismos de verificación de identidad que establece el ordenamiento jurídico nacional y presentar escritos que permitan dar curso progresivo a las gestiones (penales, laborales y de familia).

4.3 Identidad digital

La identidad digital es una construcción que realizan los individuos en el mundo digital y que se asocia tanto con las herramientas tecnológicas como con factores sociales y de contacto en la red con otros individuos (Martínez & Rincón, 2021 p. 254). Buena parte de las actuaciones descritas en las ventanillas únicas es posible realizarlas porque existe un mecanismo de identidad digital denominado Clave Única que es un proveedor de identidad digital (Identity Provider) que funciona como mecanismo de autenticación para que los ciudadanos puedan acceder a distintas plataformas y servicios del Estado utilizando una sola contraseña (Gobierno Digital, 2023, p. 3).

Se trata de una iniciativa que ha proveído a los ciudadanos de una identidad electrónica única (número nacional de identidad en combinación con una contraseña) para la realización de trámites en línea del Estado. Esta clave se puede obtener por personas desde los 14 años, de manera presencial

en cualquier oficina del Servicio de Registro Civil e Identificación, en los tótems de atención o vía telemática.

Este mecanismo existe en Chile hace varios años, pero no fue sino durante la pandemia de COVID-19 que su utilización se masificó a niveles exponenciales entre la población. Según información oficial, después de iniciada la pandemia, el número de usuarios casi alcanzó los 14 millones de claves y a diciembre de 2021 se habían anotado más de 38 millones de transacciones exitosas (Barros, 2022). Tal ha sido su grado de usabilidad que hoy es posible operar con ella incluso cuando se trata de algunos mecanismos de contratación privada, como por ejemplo para la obtención de firma electrónica avanzada o para concluir o finiquitar contratos de trabajo (Dirección del Trabajo, 2020).

4.4 Base Unificada de Datos

El Poder Judicial, como ya se ha descrito en páginas anteriores, ha hecho lo propio adoptando herramientas como la Clave Única para favorecer sus mecanismos de tramitación electrónica, pero sobre todo ha hecho avances interoperando entre diversos organismos públicos que son auxiliares de la administración justicia.

Desde el año 2016, existe en Chile la Base Unificada de Datos (BUD) que es una plataforma informática que permite que nueve instituciones vinculadas al proceso penal (Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Gendarmería de Chile, Servicio Nacional de Menores, Registro Civil e Identificación, Ministerio de Justicia, Poder Judicial y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública) compartan e intercambien información en línea para articular y coordinar los esfuerzos del Estado por hacer más eficiente y efectiva la labor que tales instituciones desarrollan a diario en sus respectivos ámbitos de competencia con miras a la prevención y control del delito, creando un sistema de registro, administración, consulta y disponibilidad integral de datos.

El BUD cuenta con dos componentes, el primero denominado BUD Operativo, administrado por el Ministerio Público según lo dispuesto en el artículo 11° de la ley N° 20.931, que permite consultar en línea información de personas que han pasado por el sistema penal. Solo pueden acceder aquellas instituciones con facultades legales para ver la información. Es un apoyo a los procesos operativos de las policías y de la investigación penal, en el marco de sus atribuciones legales. Permite saber si determinadas personas tienen órdenes de aprehensión pendientes, condenas, medidas cautelares o si están cumpliendo un beneficio penitenciario en libertad. Cuando la plataforma contribuye al seguimiento y desarrollo de políticas públicas de seguridad se habla del BUD Analítico.

De manera individual algunas de las instituciones que participan de la BUD tienen, además, otros niveles de automatización. Así por ejemplo, la Defensoría Penal Pública cuenta con una herramienta con inteligencia artificial denominada Asistente Virtual (Venegas, 2021), que les permite conocer una serie de características de las personas detenidas antes de la primera audiencia de control de detención donde, además, el defensor penal público puede conocer, a través de análisis predictivos, qué argumentos desplegar en ese tribunal y cuál es la probabilidad (porcentaje) de que su defendido obtenga una sentencia que declare ilegal su detención con base en la información sobre las sentencias previas que ha dictado este tribunal.

El Ministerio Público, por su parte, ha comenzado a transformar su operación digitalizando las tareas investigativas a través de una plataforma denominada Red de Gestión Penal que permite a funcionarios y fiscales cargar información relativa a una persecución penal determinada en tiempo real, reemplazando la operación anterior que se realizaba en formato papel.

V. Antecedentes del proceso de transformación digital del Poder Judicial en Chile

Lo que a nivel mundial se ha denominado “transformación digital” (entendida como un proceso colaborativo que va más allá de la digitalización

de los trámites: significa repensar los procesos, el diseño y la entrega de servicios, poniendo al centro las necesidades de las personas para proveerles una mejor experiencia. Gobierno Digital Chile, 2020, p. 7), también ha impactado en el Poder Judicial chileno, considerando la exitosa migración de procesos presenciales y sustentados en papel a flujos que son remotos y respaldados en documentos electrónicos.

En efecto, el Poder Judicial en Chile no solo ha sido parte de este proceso, sino que se adelantó a los otros poderes del Estado y, por cierto, a otros países (Brito, 2017, p. 7), siendo una institución destacada, a nivel latinoamericano, por el Centro de Justicia de las Américas (CEJA, 2018, p. 23), por su implementación del Procedimiento Judicial Electrónico y la provisión de servicios judiciales en formato digital que permitieron un acceso a la justicia a través de medios digitales (Moreno, 2021, p. 322).

La comunidad jurídica, y en particular la judicial, evidenció uno de los cambios más relevantes en materia de incorporación de tecnologías en el mundo procesal, a partir de lo establecido en la Ley N° 20.886⁴, que modificó el Código de Procedimiento Civil para establecer la tramitación digital de los procedimientos judiciales. Se reconoce que la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en las esferas de acción judicial permitió optimizar la gestión y brindar un mejor servicio a las personas.

La utilización de medios electrónicos se tradujo en la eliminación del papel y en la disminución de costos y espacios físicos; en la reducción considerable en los tiempos de comunicación (respecto de los ciudadanos y en

⁴ La Ley 20.886, de 14 de diciembre de 2015, que modifica el Código de Procedimiento Civil y el Código Orgánico de Tribunales, para permitir la tramitación electrónica de aquellas diligencias que la propia ley señala, tales como: constitución de patrocinio y mandato judicial, presentación de demandas, escritos, resoluciones, notificaciones u otras actuaciones del Tribunal, por citar algunas. Los objetivos principales, dicen relación con la posibilidad de reducir los tiempos de tramitación, abaratar costos, facilitar el acceso del expediente a los litigantes y al Tribunal, como así mismo, introducir mejoras en materia de notificaciones. (Congreso Nacional, 2015).

relación con las comunicaciones intra-Estado); en la incorporación de herramientas que, en general, han optimizado la gestión (captura de datos en forma electrónica, almacenamiento de información eficiente, gestión de la información de manera automatizada, análisis de datos de manera masiva, e incorporación de mecanismos de control).

La eliminación de la presencialidad fue, además, un elemento que se intensificó en tiempos de pandemia, como una forma de adaptación a la contingencia. Esto fue posible gracias al avance alcanzado en materia de tramitación judicial electrónica.

Es importante recalcar que la implementación del procedimiento judicial electrónico, desde un punto de vista técnico, fue el menor de los problemas, pues se requirió primero asentar en la comunidad jurídica la necesidad de hacerlo, reconocer sus ventajas e intentar paliar los riesgos y problemáticas asociadas, propias de todo sistema de gestión del cambio (Moya, 2018, p. 12).

Ahora bien, muchas veces se desconoce que este proceso no comenzó con la publicación de la Ley 20.886, que instauró la tramitación electrónica, ni con la dictación de los autos acordados por parte de la Corte Suprema, sino que es un camino que comenzó hace más de veinte años.

En efecto, en el contexto del ciclo de las reformas procesales de la década del dos mil (penal, del procedimiento de familia, de la reforma del procedimiento laboral y la reforma de los tribunales de cobranza) se incorporó de manera protagónica la utilización de tecnologías de la información, lo que se tradujo fundamentalmente en el levantamiento de Sistemas de Información⁵ que permitieron gestionar la información de manera electrónica y, paulatinamente, generaron lineamientos o directrices que configuraron

⁵ Cada una de las reformas procesales contó con su propio sistema de información y apoyo: Sistema de Información de Apoyo a la Gestión Judicial, SIAGJ, el 2001; Sistema de Información de Tribunales de Familia, SITFA, el 2005; Sistema de Información de Tribunales de Cobranza, SITCO, el 2006; y Sistemas de Información de Tribunales Laborales, SITLA, el 2008.

la interacción remota y virtual, consagrando la existencia de una “carpeta electrónica” a través de, fundamentalmente, los correspondientes Auto Acordados que la Corte Suprema impartió sobre la materia.

Fue la acción unilateral de la Corte Suprema la que cimentó los pilares de lo que sería la gobernanza de la transformación digital de la función judicial con la dictación de los Auto Acordado (AA), referidos a la tramitación electrónica de los tribunales con competencia en lo civil (Auto Acordado N° 54-2014)⁶.

La postura del Poder Judicial fue entendible: en la ausencia de una reforma procesal, y viendo en paralelo cómo los sistemas reformados iban incorporando las tecnologías en forma incremental, no podía sino forzar la incorporación de procedimientos electrónicos en sede civil (incluso desde la perspectiva de gestión institucional). Es por lo anterior que, en el contexto de un consenso institucional transversal (de los tres poderes del Estado) se promovió un proyecto de ley que modificaba el Código de Procedimiento Civil para establecer la tramitación digital de los procedimientos judiciales que, de alguna u otra manera, incorporó los mismos contenidos de las Actas previamente referidas y marcó el horizonte de trabajo, rompiendo de esta forma con las inquietudes de la gobernanza judicial por medio de normas infra legales.

Actualmente, debemos reconocer que el estatuto jurídico existente (fundamentalmente, la Ley N° 19.799, la Ley N° 20.886, el Acta N° 71-2016 y el Acta N° 85-2019) permite dotar al sistema de las garantías de seguridad y certeza jurídica necesarias destinadas a generar un marco de confianza para los operadores jurídicos; y, en particular, a la actuación de las y los jueces por medio de plataformas electrónicas. El sistema no estará completo sino hasta que se reforme el procedimiento civil y, más aún, se avance en expe-

⁶ A través de los autos acordados se regularon algunos aspectos administrativos y de procedimiento y, desde una perspectiva de uso de herramientas tecnológicas, no hicieron más que resolver aspectos operativos.

riencias disruptivas permitiendo procedimientos que se sustancien integralmente de manera electrónica (Allende, 2019, p. 203).

Esta ley debió introducir adecuaciones en cuerpos normativos que, en ausencia de una reforma procedimental de fondo, necesitaban ser adaptados para permitir la incorporación de las herramientas tecnológicas. En el caso del procedimiento civil, que aún no ha adoptado la oralidad, la sana crítica, la **desformalización** y la inmediatez, la utilización de carpeta electrónica se percibe como más forzada y requiere ajustes desde una perspectiva principalmente operativa. Esto se convierte en la principal deuda pendiente del modelo chileno, afectando directamente el acceso a la justicia de los sectores menos favorecidos y socialmente integrados (Riego & Lillo, 2015, p. 11).

VI. Normativa chilena en materia de procedimiento judicial electrónico

Las potencialidades que genera un sistema informático de apoyo a la gestión judicial, y en particular al procedimiento judicial electrónico, son variadas y de gran trascendencia, a saber: “registrar todos los eventos del proceso; apoyar el desempeño de las funciones administrativas; permitir la consulta del estado de los expedientes por los interesados; registrar, sistematizar y ordenar la información que ingresa y sale del expediente; efectuar el seguimiento, trámite, control y auditoría de los procesos; emitir informes y reportes; generar sistemas de control y estadísticas, etc., todo lo cual permite facilitar el intercambio de información y mejorar la calidad de los servicios” (Moya, 2008, p. 40).

En dicho contexto, el procedimiento judicial electrónico se traduce en el uso de herramientas y aplicaciones informáticas en auxilio de las diversas labores que implican la tramitación de un procedimiento judicial y la automatización de los diversos trámites (actuaciones, resoluciones y diligencias) que se llevan a cabo en el mismo proceso; todo lo cual, por su naturaleza, se puede hacer en forma remota, sin importar el lugar físico en donde se encuentra.

La Ley N° 20.886 de tramitación electrónica de los procedimientos judiciales constituyó un gran desafío para el Poder Judicial, en tanto “no solo cambió sustancialmente la forma de interacción entre los tribunales y sus usuarios o usuarias, sino que significó un gran paso en la adopción de tecnologías para facilitar el proceso de administración de justicia y acercar la justicia a las personas” (Farfán & Paiva, 2021, p. 3). En la misma línea y justamente a propósito de la idea de acceso y democratización, señala Torres García que “cuando una industria deviene en computable, pasa por una serie de cambios muy predecibles: se digitaliza y se disrumpe para ser finalmente democratizada. Y nada hay más computable que la información jurídica, que, en el fondo, no es más que texto” (Torres, 2020, p. 385).

Con eso a la vista, se abordarán a continuación los principales aspectos jurídicos vinculados con el procedimiento judicial electrónico en Chile, que permiten, en los hechos, que se concrete la tramitación electrónica de causas.

6.1 El documento electrónico en el procedimiento judicial electrónico

El funcionamiento del procedimiento judicial electrónico se sustenta y fundamenta en la utilización de los denominados documentos electrónicos, ya que las presentaciones de las partes interesadas y los actos jurisdiccionales realizados por los tribunales de justicia (y los otros organismos públicos intervinientes) se concretan en formato digital, y toman la forma de documento electrónico, siendo una de las principales problemáticas el determinar la diferencia entre un documento digitalizado y un documento que se ha generado electrónicamente, que sería aquel respecto de los cuales se pueda acreditar los atributos de autenticidad, integridad y no repudio, y que, además, sean perdurables en el tiempo, legibles y permanezcan accesibles (Ricci, 2019, pp. 92-93).

El legislador en Chile efectúa una conceptualización bastante amplia de documento electrónico, “recogiendo el carácter funcional del mismo y apar-

tándose de una estructura determinada, aplicando el principio de neutralidad tecnológica” (Moya, 2008, p. 57).

Señala en el artículo 2° letra d) de la Ley 19.799, que se trata de “toda representación de un hecho, imagen o idea que sea creada, enviada, comunicada o recibida por medios electrónicos y almacenada de un modo idóneo para permitir su uso posterior”.

En lo referido específicamente al procedimiento judicial electrónico, la Ley N° 20.886 también reconoce el principio de equivalencia de soportes en la letra c) del artículo 2°, señalando lo siguiente:

Principio de equivalencia funcional del soporte electrónico.
Los actos jurisdiccionales y demás actos procesales suscritos por medio de firma electrónica serán válidos y producirán los mismos efectos que si se hubieren llevado a cabo en soporte papel.

132

Esta norma simplemente materializa el principio de igualdad ante la ley, con el objetivo de garantizar la no discriminación en relación con los medios utilizados, en términos de sus efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria.

Luego, en su artículo 5°, respecto de la “Presentación de demandas y de escritos”, señala que:

El ingreso de las demandas y de todos los escritos se hará por vía electrónica a través del sistema de tramitación electrónica del Poder Judicial, para cuyos efectos los abogados o habilitados en derecho se registrarán en los términos que se regulen en el auto acordado que la Corte Suprema dictará al efecto.

En su artículo 6°, precisa en relación a la “Presentación de documentos” que:

los documentos electrónicos se presentarán a través del sistema de tramitación electrónica del Poder Judicial o, en caso de requerirlo así las circunstancias, se acompañarán en el tribunal a través de la entrega de algún dispositivo de almacenamiento de datos electrónicos.

6.2 El expediente electrónico en el procedimiento judicial electrónico

Un procedimiento judicial electrónico supone la existencia de documentos o piezas, ya sea en forma de copias u originales, según corresponda, que estén directamente relacionados con la tramitación del caso. Esta condición es el fundamento principal de la necesidad de contar con un sistema que pueda gestionar, sistematizar y ordenar la documentación, lo cual se manifiesta en un expediente electrónico que es respaldado por un sistema informático.

Los documentos electrónicos no transitan en forma desordenada: forman parte de un “continente” que los soporta, ordena y pone a disposición de quien corresponda, por medio de un “expediente electrónico”. Un expediente electrónico es un documento digital que consiste en una serie ordenada de actos y documentos, dispuestos en estricto orden de ocurrencia, ingreso o salida, relacionados con un procedimiento o asunto específico. Por lo tanto, las menciones al procedimiento en la normativa suelen referirse, en su mayoría, al expediente correspondiente (Helfmann & Gómez, 2021, p. 20).

Por lo tanto, de acuerdo con la normativa vigente y los Autos Acordados existentes, las obligaciones vinculadas en torno a la conformación de expedientes judiciales electrónicos son, fundamentalmente, la siguientes:

Para los efectos de identificar los componentes del expediente y facilitar la recuperación eficaz de la información, se deben señalar los metadatos para singularizar el expediente y cada procedimiento.

Tomando en consideración normas de responsabilidad, se debe señalar en forma clara quién es el responsable del registro de cada actividad.

En el caso que incorpore comunicaciones electrónicas, tanto el emisor como el destinatario del documento deben estar individualizados.

El uso del Sistema Informático es obligatorio constituyéndose en la herramienta exclusiva para tramitación de causas.

Indicar la fecha y hora de la recepción o envío del documento o actuación que lo integra.

Los magistrados y funcionarios están obligados al uso de los dispositivos técnicos de individualización y suscripción de documentos asignados para su desempeño, de lo cual serán personalmente responsables. Los jueces deben emitir sus resoluciones empleando los medios tecnológicos del Tribunal, quedándoles terminantemente prohibido compartir los dispositivos de individualización, códigos de acceso y firmas electrónicas, en su caso

Todos los sistemas informáticos deben proporcionar control en el acceso a la información y seguridad.

Los jueces, auxiliares de la administración de justicia y funcionarios de cada tribunal estarán obligados a utilizar y a registrar en el sistema informático todas las resoluciones y actuaciones procesales que se verifiquen en el juicio (Moya, 2008, pp. 108-109).

6.3 La Firma Electrónica en el Procedimiento Judicial Electrónico

La Ley 19.799 establece dos tipos de firmas electrónicas. La primera, conocida doctrinariamente como firma electrónica simple (FES), se define en dicha ley como: “cualquier sonido, símbolo o proceso electrónico, que permite al receptor de un documento electrónico identificar al menos formalmente a su autor”.

La segunda, definida como firma electrónica avanzada (FEA), consagra un estándar más exigente al considerar que es:

aquella certificada por un prestador acreditado, que ha sido creada usando medios que el titular mantiene bajo su exclusivo control, de manera que se vincule únicamente al mismo y a los datos a los que se refiere, permitiendo la detección posterior de cualquier modificación, verificando la identidad del titular e impidiendo que desconozca la integridad del documento y su autoría.

La legalidad del procedimiento judicial electrónico se basa en el uso de firmas electrónicas, partiendo del principio de que las personas que interactúan con el Poder Judicial deben emplear únicamente firma electrónica simple⁷. Para actuaciones, funcionarios y documentos públicos, se requiere obligatoriamente la FEA⁸, reconociendo además sus beneficios en términos de celeridad, eficiencia procedimental y apoyo a procedimientos remotos. La firma electrónica se considera como un actor fundamental en el proceso de transformación digital en tanto “promueve la generación y conservación en medios digitales de documentos con el objeto de propender a un Estado digital” (Alzamora & Cid, 2016, p. 244).

En efecto, la Ley 20.886 consagra el modelo de FEA al mencionar, en su artículo 4°, referido a la firma electrónica de resoluciones y actuaciones del tribunal y copias autorizadas, que:

Las resoluciones y actuaciones del juez, del secretario, del administrador del tribunal y de los auxiliares de la administración de justicia serán suscritas mediante firma electrónica avanzada. Los jueces y los demás funcionarios mencionados en el inciso anterior serán personalmente responsables de la firma electrónica avanzada que se ponga a su disposición, por lo que les estará prohibido compartirlas. Las resoluciones suscritas por los jueces mediante firma electrónica avanzada no requerirán de la firma ni de la autorización del ministro de fe correspondiente. Las copias autorizadas de las resoluciones y actuaciones deberán ser obtenidas directamente del sistema informático de tramitación con la firma electrónica correspondiente, la que contará con un sello de autenticidad.

⁷ De acuerdo a normas técnicas del Poder Judicial, se optó por el modelo de identidad digital consagrado a nivel central en Chile, denominado “Clave Única” y al que nos referimos en páginas anteriores.

⁸ Lo mismo aplica en sede administrativa, desde la perspectiva de solo exigir FES para los usuarios; y requerir FEA solo para actuaciones de funcionarios públicos, y en tanto se trate de instrumentos públicos.

6.4 Las comunicaciones electrónicas en el procedimiento judicial electrónico

La utilización de las comunicaciones electrónicas es quizá uno de los factores más importantes en la incorporación del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el Poder Judicial; particularmente, por los claros beneficios que conlleva su uso y a la manifiesta conveniencia de adoptar un sistema cuya eficacia, celeridad y bajísimo costo se encuentra probado.

De todos modos, al considerar las comunicaciones electrónicas se debe precisar su alcance, debiéndose distinguir con claridad qué actuaciones dentro del procedimiento judicial electrónico se traducen como el establecimiento de medios de interacción (ventanillas), cuáles podrían ser calificadas de comunicaciones electrónicas como medida de publicidad, y, en último término, cuáles podrían ser catalogadas de notificaciones electrónicas en sentido estricto.

Las soluciones que se adoptan para las notificaciones electrónicas son fundamentales, tomando en consideración que las resoluciones judiciales producirán efectos jurídicos desde su notificación. En tal sentido, una posible nulidad de la notificación se traduciría en graves perjuicios para el éxito del procedimiento, y se debe considerar su relevancia no solo desde la perspectiva de la comunicación de una decisión jurisdiccional, sino que también, desde el enfoque del derecho que involucra para el notificado (Helfmann & Gómez, 2021, p. 38).

En dicho escenario, el Poder Judicial basó su modelo en la voluntariedad del uso de mecanismos electrónicos como principio fundamental para su funcionamiento, requiriendo una manifestación expresa del interesado que indique su preferencia al respecto. Para estos efectos, la autorización debe ser otorgada de manera formal y explícita, solicitando al interesado que designe, bajo su responsabilidad, la dirección electrónica donde desea recibir las comunicaciones respectivas. Asimismo, el modelo establece los requisi-

tos que regirán el proceso de notificación y fija las reglas para determinar el momento en que se considera efectuada la comunicación.

En concreto, la Ley 20.886 consagró tal modelo en su artículo 8°, precisando respecto de “Otras formas de notificación” que:

cualquiera de las partes o intervinientes podrá proponer para sí una forma de notificación electrónica, la que el tribunal podrá aceptar aun cuando la ley disponga que la notificación deba realizarse por cédula si, en su opinión, resultare suficientemente eficaz y no causare indefensión. Esta forma de notificación será válida para todo el proceso.

Por su parte, en lo referido a establecer un medio único de interacción con las personas, el principal avance fue la implementación de la denominada “Oficina Judicial Virtual” (OJV), por medio de la cual se permite la presentación de demandas, de escritos y de documentos por vía electrónica a través del sistema de tramitación electrónica del Poder Judicial.

En el mismo espíritu, respecto de las comunicaciones con entidades, en el artículo 11° de la Ley N° 20.886 establece que:

Los oficios y comunicaciones judiciales que se verifiquen desde o hacia instituciones públicas o privadas nacionales que cuenten con los recursos técnicos necesarios se diligenciarán a través de medios electrónicos.

Esta norma ha hecho posible además el levantamiento de diversos medios de interconexión entre tribunales e instituciones relacionadas.

El cumplimiento de todas estas normas legales constituye lo que podría denominarse como el “debido proceso tecnológico”, entendido como el conjunto de reglas y procedimientos que garantizan el uso adecuado de la tecnología en el ámbito judicial. Estas normas no surgen de la autoridad de un juez, sino de la legitimidad de la ley, que busca proteger los intereses de todos los involucrados (Citron, 2008, p. 1251).

VII. Algunas prácticas LegalTech y GovTech presentes en Chile

El ecosistema judicial chileno está fuertemente influenciado por la presencia de la Oficina Judicial Virtual (OJV). En este escenario, una empresa tecnológica chilena, Lemontech, desempeñó un papel destacado al desarrollar una serie de funcionalidades que permitieron la integración de un modelo robot en este tipo de canal. Esto facilitó la generación de servicios (como el seguimiento de casos, *case tracking*) e información para sus clientes sobre lo disponible en la OJV. Lemontech aprovecha los servicios de la OJV y los adapta a las necesidades de sus clientes⁹.

En algún momento los tribunales expresaron su voluntad de restringir la recogida de información, justamente por lo invasivos que resultaban estos mecanismos automatizados que no discriminaban sobre el tipo de información que recogían. Más tarde, se realizaron ajustes en los procedimientos y se implementaron medidas para proteger la información personal de las partes en los expedientes disponibles en línea. En algunos casos, se mantuvo la reserva de ciertos casos, restringiendo el acceso únicamente a los intervinientes en el proceso (Bustos, 2018, p. 35).

El Poder Judicial en Chile no ha entablado diálogos particulares con este actor, más bien, ha mantenido los estándares de apertura de sus plataformas, cautelando su integridad y estableciendo ciertos límites en cuanto al tipo de información que se puede “consumir” y el momento o plazo en que esta se puede comunicar.

A nivel documental, hay que relevar algunas soluciones desde el punto de vista de la gestión del sector público; se trata de soluciones que no vienen desde el mercado (donde es seguro que existen —y muchas— soluciones

⁹ Si bien existen otras empresas en el mercado, estas no tienen ni el tamaño ni la penetración que ha conseguido Lemontech, cuya presencia es, si se quiere explicar de alguna forma, hegemónica en este mercado. La empresa provee además el servicio de *Time Billing*.

analíticas) y que recaen en las fuentes de conocimiento y producción jurídica (legislación y jurisprudencia).

En primer lugar, se debe mencionar a la Biblioteca del Congreso Nacional (www.bcn.cl), organismo dependiente del poder legislativo; en esta institución es posible encontrar una base de datos documental de regulación constitucional, legal y reglamentaria, concordada y vigente; llevan un registro pormenorizado de la historia fidedigna del establecimiento de las leyes; realizan procesos de actualización y derogación tácita de normas; los documentos son descargables en diferentes formatos; entrega información a través de “ley fácil” de modo explicativo; tiene apartados para informar las leyes a personas con discapacidad auditiva y visual, etc. Todo este servicio es, además, gratuito.

En segundo lugar, en materia de jurisprudencia, también es posible hacer referencia a algunos actores gubernamentales como la Contraloría General de la República (www.contraloria.cl), la Dirección del Trabajo (www.dt.gob.cl) y, recientemente, la Corte Suprema, que ha creado una base de datos de su jurisprudencia (www.pjud.cl/portal-jurisprudencia) que abre la puerta para los estudios de jurimetría (Moya, 2003, p. 9).

VIII. Las fortalezas de la transformación digital del Poder Judicial

El Poder Judicial asumió una tarea fundamental en el contexto de la transformación digital, insertándose en los nuevos paradigmas para el ejercicio de su especial función pública. De esta manera, la misión institucional de dicho poder del Estado, que se traduce en “solucionar los asuntos de su competencia de manera clara, oportuna y efectiva, con plena vigencia de todos los derechos de todas las personas, contribuyendo así a la paz social y fortalecimiento de la democracia” (Poder Judicial, 2021, p. 18), también se concreta y se hace realidad en la implementación del procedimiento judicial electrónico.

La migración de procedimientos presenciales a remotos y el cambio del soporte en papel por el documento electrónico, inevitablemente se ha tra-

ducido en la optimización de la gestión interna del Poder Judicial. Sin embargo, este proceso no está exento de tensiones debido a la regulación de los sistemas digitales desde una perspectiva operativa, en armonía con los deberes y derechos que emergen de un procedimiento judicial, El equilibrio entre estos aspectos depende, en última instancia, de una adecuada gobernanza del proceso (Reiling & Contini, 2022, p. 6).

El fenómeno de la desmaterialización, más que un desafío jurídico, es un desafío cultural (Canelo, Arrieta, Moya & Romo, 2004, p. 85), que implica reconocer la virtudes y potencialidades de trabajar con documentos electrónicos insertos en expedientes digitales. Estos permiten cumplir con las reglas procedimentales mediante el uso de una firma electrónica avanzada, que certifica la autenticidad, integridad y no repudio de los documentos. Se ha demostrado que participar en audiencias, revisar documentos y antecedentes del expediente, y realizar actuaciones y resoluciones judiciales, pueden llevarse a cabo de manera integral y remota vía medios digitales. Todo esto se realiza respetando los principios y reglas de acceso a la información y protección de datos personales, lo cual es de suma importancia ya que presenta nuevos desafíos para el funcionamiento de un tribunal (Guerrero, 2020, p. 54).

Reconociendo que existen muchos aspectos que necesitan mejorarse y que, a partir de ello, hay un debate abierto en la comunidad jurídica sobre cómo perfeccionar el sistema de tramitación judicial, es importante destacar que la implementación del procedimiento judicial electrónico contribuye logro del objetivo final de una administración de justicia justa y eficiente. Esto se logra al conciliar aspectos legales, operativos y de gestión del cambio.

IX. Conclusiones

La transformación digital del Poder Judicial es el resultado de una serie de esfuerzos no necesariamente planificados. Este trabajo da cuenta de una serie de reformas que fueron diseñando un ecosistema político y regulatorio

que generó condiciones para una transformación que ha resultado modélica en comparación con otros países y con otros Poderes del Estado de Chile.

La reconfiguración institucional chilena que tuvo lugar con el retorno de la democracia en 1990 y la creciente apertura económica del país dieron paso a un proceso modernizador que permitió una fuerte creación de infraestructura tecnológica, allí donde no la había, lo que gatilló la intervención regulatoria en una serie de dominios que resultaban trascendentales para colonizar el espacio digital.

Si bien, en un inicio los esfuerzos se concentraron en determinar la forma de aplicar las tecnologías de la información al derecho, posteriormente, por el impacto que tuvo en los medios tradicionales de generación, almacenamiento, gestión y recuperación de información jurídica, los esfuerzos transitaron de un enfoque más operativo o instrumental hacia una mirada más sustantiva, lo que no significó que la primera dimensión haya dejado de ser relevante.

La transformación alcanzó su punto culminante cuando, en el seno del Poder Ejecutivo, se cimentaron las condiciones más elementales para comenzar el proceso modernizador. Este hito se produjo la implementación de innovaciones como las ventanillas únicas, los mecanismos de identidad digital y ciertas bases de datos de administración compartida. Esos adelantos, sumados a las reformas judiciales de orden procesal de la década del dos mil, marcaron el inicio de la transformación digital del Poder Judicial. Sin estas reformas, que obligaron a avanzar desde la tramitación escrita hacia la tramitación oral, es posible que nunca se hubiera generado la necesidad de promover una legislación específica para la tramitación electrónica de las causas, con reglas específicas para los documentos, el expediente, la firma y las comunicaciones electrónicas.

Un aspecto importante es que esta transformación también permeó al sector privado y a los servicios jurídicos, que son parte esencial de este entramado. Esto dio lugar a sistemas que han aprovechado los datos que el poder judicial coloca a disposición para las consultas de los intervinientes

en sus plataformas digitales. Aunque esta actividad no está específicamente regulada, sigue las directrices de publicidad o reserva y confidencialidad según sea el caso. Adicionalmente ha transformado de manera definitiva el perfil del abogado que representa intereses en los tribunales.

A pesar del significativo descrito, persisten desafíos importantes, particularmente asociados con una reforma urgente del proceso civil. Los servicios jurídicos siguen siendo costosos para un gran sector de la población, que a menudo ve frustradas sus expectativas de justicia y reparación en este ámbito. Por lo tanto, el Estado tiene la responsabilidad de sostener una serie de reformas que profundicen estos avances, principalmente integrándolos con otros servicios públicos, para que el acceso a la justicia sea un derecho al alcance de todos sus ciudadanos.

El ciclo de reformas también plantea interrogantes sobre la utilización de la ciencia de datos a nivel jurisdiccional, lo que supone un nivel adicional de madurez institucional y democrática. Se debe definir si se abrirá espacio o no para decisiones algorítmicas (por medio de modelos predictivos resultantes de la inteligencia artificial) o si el proceso modernizador se centrará en la automatización de procesos (basada en modelos determinísticos) sin prescindir de la intervención humana.

También hay desafíos para los operadores de servicios legales, que necesitan adaptarse a la forma en que se entiende la práctica del derecho en la actualidad. Ser un buen abogado ahora parece estar mucho más ligado con ser un profesional que resuelve problemas y se adapta a las herramientas informáticas disponibles, en lugar de ser simplemente alguien con un “conocimiento total”.

Referencias

- Allende, José. 2019. "Tribunales civiles en línea: Una propuesta para introducirlos sin afectar el derecho a acceder a la justicia de quienes no están conectados a internet", *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 8(1), 185-206. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2019.51991>
- Alzamora, Jorge & Cid, Karla. 2016. "El Estado como certificador de firmas electrónicas avanzadas de sus autoridades y funcionarios", *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 5(2), 225-245. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2016.44208>
- Ast, Federico. 2020. "El rol de la tecnología para garantizar el acceso a la justicia". Entrevista a Alejandro Ponce, líder del World Justice Project. <https://medium.com/astec/el-rol-de-la-tecnolog%C3%ADa-para-garantizar-el-acceso-a-la-justicia-8b32be915d62> [Consultado el 23 de abril de 2023].
- Athreya, Krishna, & Bishnu, Monishankar. 2010. "On the efficiency of 'single window'". *Economic Theory*, 43(2), 207-226. <http://www.jstor.org/stable/40603129> [Consultado el 1 de diciembre de 2023].
- Banco Mundial. 2022. Población total Chile, *Banco Mundial*. <https://datos.bancomundial.org/indicador/SP.POP.TOTL?locations=CL> [Consultado el 23 de noviembre de 2023].
- Barros, Alejandro. 2022. "Clave Única: ¿entendemos realmente su criticidad?". *El Escritorio de Alejandro Barros*. <https://www.alejandrobarrros.com/clave-unica-entendemos-realmente-su-criticidad> [Consultado el 20 de junio de 2023].
- Brito, Javier. 2017. Tramitación Electrónica de los procedimientos Judiciales: Chile, Latinoamérica y el Mundo. Memoria para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, Santiago de Chile, 118.
- Bustos, Sandra. 2018. "Tratamiento de datos personales en el Poder Judicial de Chile: ¿El Gran Hermano jurisdiccional?". *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 7(1), 27-44. <http://dx.doi.org/10.5354/0719-2584.2018.49205>
- Canelo, Carola, Arrieta, Raúl, Moya, Rodrigo, Romo, Rodrigo. (2004). "El Documento Electrónico. Aspectos Procesales". *Revista Chilena De Derecho Informático*, (4). <https://doi.org/10.5354/rchdi.v0i4.10674>
- Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA). 2018. Índice de Servicios Judiciales en Línea. Providencia, Chile. 143 pp. <https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5612/Informe%20ISJL%202018%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Consultado el 18 de junio de 2023].
- Centro de Estudios de Justicia de las Américas. 2022. Resolución de Conflictos en Línea. Providencia, Chile. 67 pp. https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5699/PUB_ODR_vf_162022.pdf?sequence=5&isAllowed=y [Consultado el 18 de junio de 2023].
- Citron, Danielle. 2008. "Technological Due Process". *Washington University Law Review*, 85(6), 65. [https://openscholarship.wustl.edu/law_lawreview/vol85/iss6/2]

- Couto, Roberto. 2008. *Servicios de Certificación de Firma Electrónica y Libre Competencia*. Editorial Comares.
- Dirección del Trabajo. 2022. Manual de uso para el empleador sobre finiquito laboral electrónico. https://www.dt.gob.cl/portal/1626/articulos-117005_archivo_01.pdf [Consultado el 15 de junio de 2022]
- Estado Diario. 2018. “Ya son 1.814 los abogados titulados en 2018”. *Estado Diario*. <https://estadodiario.com/noticias/1814-abogados-titulados/> [Consultado el 18 de junio de 2023].
- Farfán, Mauricio, & Paiva, Esteban. 2021. *Tramitación Electrónica de Causas*. Santiago. Academia Judicial de Chile. <https://academiajudicial.cl/wp-content/uploads/2022/03/Tramitacion-electronica-de-causas.pdf> [Consultado el 23 de abril de 2023].
- Gobierno Digital. 2023. Manual de Integración. Guía Técnica de Clave Única. https://cms-dgd-prod.s3-us-west-2.amazonaws.com/uploads/pdf/Guia_Tecnica_de_integracion_a_ClaveUnica__1.pdf? [Consultada el 15 de noviembre de 2023].
- Guerrero, Beatriz. 2020. “Protección de datos personales en el Poder Judicial: Una nueva mirada al principio de publicidad de las actuaciones judiciales”. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 9(2), 33-56. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2020.54372>
- Herrera, Felipe. 2020. “El estado de la industria LegalTech en Chile”. Reportaje. <https://legaltechies.es/2019/07/25/el-estado-de-la-legaltech-en-chile/> [Consultado el 20 de junio de 2023].
- Helfmann, Carolina, & Gómez, Rosa. 2021. “Procedimiento administrativo electrónico: Expediente y notificaciones”, *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 10(2), 11-42. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2021.63711>
- Instituto Nacional de Estadísticas. 2018. Segunda entrega de resultados definitivos censo 2017, Santiago, Chile. http://www.censo2017.cl/wp-content/uploads/2018/05/presentacion_de_la_segunda_entrega_de_resultados_censo2017.pdf
- Kusch, Felipe. 2019. Ley 20.886 sobre tramitación electrónica y el documento electrónico como prueba en juicio. Memoria para optar al grado de Licenciado en Derecho. Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, Santiago de Chile. 183 pp.
- Martínez Molano, Valeria, & Rincón Cárdenas, Erick. 2021. Problemas y desarrollo de la identidad en el mundo digital. *Revista chilena de derecho y tecnología*, 10(2), 251-276. <https://dx.doi.org/10.5354/0719-2584.2021.59188>
- Moreno, María Camila. 2021. “Los nuevos entornos tecnológicos y su impacto en la garantía del derecho humano al acceso a la justicia: Un enfoque en época de COVID-19”. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 10(1), 309-327. <https://rchdt.uchile.cl/index.php/RCHDT/article/view/58830>
- Moya, Rodrigo. 2003. “Jurimetría, una breve aproximación”, *Jurimetría: Revista Chilena de Informática Jurídica*, (2). <https://jurimetria.uchile.cl/index.php/RCIJ/article/view/10794>

- Moya, Rodrigo. 2008. El Procedimiento Administrativo Electrónico en Chile. Planteamiento de Consideraciones Jurídicas y Determinación de Bases para su Implementación. Tesis para optar al grado de Magíster en Derecho Público. Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, Santiago de Chile. 208 pp.
- Pérez, Álvaro. 2021. “Justicia civil en la era digital y artificial: ¿hacia una nueva identidad?”. *Revista Chilena de Derecho*, 48(2), 203-229. <https://www.scielo.cl/pdf/rchilder/v48n2/0718-3437-rchilder-48-02-203.pdf> [Consultado el 18 de noviembre de 2023].
- Poder Judicial. 2021. Plan Estratégico 2021-25, Chile. <https://www.pjud.cl/docs/download/20568>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). 2014. “Recommendation on Digital Government Strategies”. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>
- Reiling, Dory, & Contini, Francesco. 2022. “E-Justice Platforms: Challenges for Judicial Governance”. *International Journal for Court Administration*, 13(1), 19. <https://storage.googleapis.com/jnl-up-j-ijca-files/journals/1/articles/445/submission/proof/445-1-2345-2-10-20220422.pdf>
- Riego, Cristian, & Lillo, Ricardo. 2015. “¿Que se ha dicho sobre el funcionamiento de la justicia civil en Chile?: Aportes para la reforma”. *Revista Chilena de Derecho Privado*, (25), 9-54. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-80722015000200001>
- Ricci, Francesco. 2019. “Las nuevas fronteras entre documentos escritos y documentos meramente representativos”. *Cuadernos Europeos de Deusto*, (61), 67-100. <http://ced.revistas.deusto.es>
- Speed Test Global Index. 2023. Ranking Mobile and Fixed broadband speeds from around the world on a monthly basis. <https://www.speedtest.net/global-index/chile> [Consultado el 18 de diciembre de 2023].
- Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL). 2022. “Gobierno lanza Plan Brecha Digital Cero con foco en zonas sin conectividad, robo de cables y trabajo con municipios”. *SUBTEL*. <https://www.subtel.gob.cl/gobierno-lanza-plan-brecha-digital-cero-con-foco-en-zonas-sin-conectividad-robo-de-cables-y-trabajo-con-municipios/> [Consultado el 17 de mayo de 2022].
- Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL). 2017. “Estudio de Modelos de Inversión y Explotación bajo el Concepto de Asociación Público-Privada”. Propuesta de modelo económico, financiero, institucional y regulatorio. Informe final. Tomo 1. https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2017/10/01_Informe_final_modelos_de_inversion_APP_tomo_I_1.pdf
- Torres, Ricardo. 2020. “La mecanización de los servicios jurídicos”, en Aurelio Gurrea Martínez & Nydia Remolina (ed.). *Fintech, Regtech y Legaltech: Fundamentos y Desafíos Regulatorios*. Tirant Lo Blanch, 379-396.
- Venegas, Marcos. 2021. “¿Cómo podemos utilizar datos e inteligencia artificial en el sistema de justicia penal?”. Seminario. Santiago, Universidad Adolfo Ibáñez.

<https://goblab.uai.cl/inteligencia-artificial-y-uso-de-datos-la-experiencia-del-sistema-judicial-en-chile/> [Consultado el 13 de marzo de 2023].

United Nations Commission on International Trade Law (UNCITRAL). 2017. *Technical Notes on Online Dispute Resolution*. Nueva York, Estados Unidos.

Referencias legales

- Ley 19.496, “Establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores”. Congreso Nacional de Chile. 1997. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Ley 19.628, “Sobre protección de la vida privada”. Congreso Nacional de Chile. 1999. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Ley 19.799, “Sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma”. Congreso Nacional de Chile. 2002. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Ley 20.285, “Sobre acceso a la información pública”. Congreso Nacional de Chile. 2008. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Ley 20.453, respecto de “Consagra el principio de neutralidad en la red para los consumidores y usuarios de internet”. Congreso Nacional de Chile. 2010. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Ley 20.886, “Modifica el código de procedimiento civil, para establecer la tramitación digital de los procedimientos judiciales”. Congreso Nacional de Chile. 2015. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Ley N° 21.046 que establece la obligación de una velocidad mínima garantizada. Congreso Nacional de Chile. 2017. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Ley 21.180, “Transformación digital del Estado”. Congreso Nacional de Chile. 2019. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Ley 21.226, “Establece un régimen jurídico de excepción para los procesos judiciales, en las audiencias y actuaciones judiciales, y para los plazos y ejercicio de las acciones que indica, por el impacto de la enfermedad COVID-19 en Chile”. Congreso Nacional de Chile. 2020. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Ley 21.391 que “Establece la modalidad de trabajo a distancia o teletrabajo para el cuidado de niños o niñas y personas con discapacidad, en los casos que indica”. Congreso Nacional de Chile. 2020. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Ley 21.394, “Introduce reformas al Sistema de Justicia para enfrentar la situación luego del estado de excepción constitucional de catástrofe por calamidad pública”. Congreso Nacional de Chile. 2021. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Ley 21.459 respecto de “Establece normas sobre delitos informáticos, deroga la ley N° 19.223 y modifica los cuerpos legales con el objeto de adecuarlos al Convenio de Budapest”. Congreso Nacional de Chile. 2022. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

Ley 21.521 respecto de “Promueve la competencia e inclusión financiera a través de la innovación y tecnología en la prestación de servicios financieros, Ley Fintech”. Congreso Nacional de Chile. 2023. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

Referencias judiciales

Corte Suprema. 2016. Auto Acordado N°37-2016, “Auto Acordado para la aplicación en el poder judicial de la Ley N° 20.886, que establece la tramitación digital de los procedimientos judiciales”.

Corte Suprema. 2016. Auto Acordado N°71-2016, “Auto Acordado que regula el funcionamiento de tribunales que tramitan electrónicamente”.

Corte Suprema. 2017. Auto Acordado N°13-2017, “Modificación del acta N° 37-2016, Auto Acordado para la aplicación en el poder judicial de la ley N° 20.886, que establece la tramitación digital de los procedimientos judiciales”.

Corte Suprema. 2019. Auto Acordado N°35-2019, “Unidad de apoyo a la ley de tramitación electrónica sobre los diversos problemas interpretativos que la aplicación práctica del acta 37-2016 ha presentado, así como las situaciones que demandan una regulación expresa, se acuerda modificar el acta 37-2016, con el objeto de adecuar sus prescripciones a la realidad.

Corte Suprema. 2019. Auto Acordado N°85-2019, “Auto Acordado sobre tramitación electrónica de los procesos”.

Corte Suprema. 2022. Auto Acordado N°44-2022, “Auto Acordado sobre criterios de publicidad de sentencias y carpetas electrónicas.

