

Percepción de Jueces Civiles sobre el uso de TICs en Chile

Tinker
Foundation

UAI
UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ

FACULTAD DE
DERECHO

Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas

Autores: Ricardo Lillo, Pablo Cantillana, Nicolás Sanhueza.

Ayudante de investigación: Marcos Ossio

Percepción de Jueces Civiles sobre el uso de TICs en Chile.

Este trabajo fue posible gracias a la generosa contribución de la Tinker Foundation en el marco de desarrollo del proyecto “The Impact of Information and Communication Technologies on Access to Civil Justice in Chile: Learning from the Covid-19 Pandemic”.

Percepción de Jueces Civiles sobre el uso de TICs en Chile © 2025

By Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas Is licensed under CC BY-SA 4.0.

Escríbenos a acceslab@uai.cl y visita nuestro sitio web: <https://labjusticia.uai.cl/>

Santiago de Chile,

2025

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| Presentación..... | 4 |
| Introducción..... | 6 |
| 1. Metodología..... | 8 |
| 2. Resultados..... | 10 |
| 2.1. Perfil de los encuestados..... | 10 |
| 2.2. Percepciones sobre el uso de diversas TICs en la justicia civil..... | 13 |
| 2.3. Percepciones sobre el impacto de las TICs en el quehacer jurisdiccional..... | 22 |
| 2.3.1. Variables relacionadas a la gestión y carga de trabajo..... | 22 |
| 2.3.2. Barreras de acceso a la justicia..... | 30 |
| 2.3.3. Transparencia, corrupción, privacidad y protección de datos personales..... | 36 |
| 2.4. Percepciones sobre diseño, implementación y capacitación..... | 39 |
| 2.4.1. Participación en el diseño e implementación de TICs en la justicia..... | 41 |
| 2.4.2. Percepción sobre capacitación y asistencia en el uso de TICs..... | 43 |
| 3. Conclusiones y recomendaciones..... | 48 |
| Bibliografía..... | 51 |

PRESENTACIÓN

En el marco del proyecto “The Impact of Information and Communication Technologies on Access to Civil Justice in Chile: Learning from the Covid-19 Pandemic”, que llevamos a cabo en la Facultad de Derecho gracias al generoso apoyo de la Tinker Foundation, nace este segundo informe.

El proyecto antes referido, busca proporcionar recomendaciones de política pública basadas en evidencia para que el uso de las tecnologías de la información en la justicia permita ampliar el acceso a la justicia civil en Chile. Estas recomendaciones estarán destinadas a apoyar la indispensable reforma de la justicia civil, proporcionando directrices para diversos actores relevantes en materia de reforma judicial, como el Poder Judicial, el Ministerio de Justicia, las Corporaciones de Asistencia Judicial, el sector privado ligado al ejercicio de la profesión legal, entre otros.

Gracias a este proyecto, hemos podido concretar la creación del Laboratorio de Justicia

Centrada en las Personas, que se ha constituido al interior de la universidad como un centro de innovación de trabajo interdisciplinario de académicos y estudiantes de la universidad, donde se realiza la investigación y generación de evidencia sobre el funcionamiento de la justicia y los problemas de acceso a la justicia que experimentan las personas comunes y corrientes; así como se trabaja en la elaboración de propuestas para instituciones relevantes del sistema de justicia civil para que estas implementen soluciones que permitan acercar la justicia a esas personas. Su misión es generar innovación en la justicia apuntando a la funcionalidad de los servicios legales por parte de usuario final o el justiciable, trasladando el foco desde la automatización o digitalización de los procedimientos para abogados/as o jueces, a el acceso de las personas al sistema de justicia en general.

Ya en su segundo año de funcionamiento, el equipo del Laboratorio ha implementado un programa académico denominado “Legal Design y Acceso a la Justicia”, donde se brinda un espacio de aprendizaje experiencial para que grupos de estudiantes trabajen de manera interdisciplinaria y bajo una metodología especial de aprendizaje aportando a ampliar el acceso a la justicia civil en nuestro país. Asimismo, durante el año 2024 se implementó el primer curso de postgrado enfocado a entregar a profesionales del área del derecho y el diseño, herramientas sobre el Legal Design y la Justicia Centrada en las Personas. Asimismo, la celebración convenios de colaboración con la Asociación nacional de Magistradas y Magistrados de Chile y con la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, nos ha permitido desarrollar un trabajo conjunto en el análisis de casos y en la entrega de propuestas que mejoren el acceso a la justicia de los usuarios finales. Todas estas actividades se realizan con base en la investigación, dotándolas de evidencia y conocimientos de última generación.

Este segundo reporte tiene por objetivo utilizar la información generada durante el primer reporte sobre estándares y experiencias para el uso de TICs la Justicia, para analizar la implementación de tecnología por parte de la justicia civil chilena. De esta forma, a través del análisis de una encuesta auto aplicada, se entregan resultados sobre el uso real que los jueces le dan a la tecnología, destacando los problemas que existen en cuanto a su uso e implementación.

Desde la Facultad de Derecho, esperamos este reporte sea de utilidad para quienes se encuentran trabajando para lograr una justicia civil más accesible y cercana a las personas. El desafío es importante y urgente. Por lo mismo, requiere la colaboración de diversos actores del mundo público y privado. Y, también, de buena evidencia para una mejor elaboración de políticas públicas en la materia.

Ponemos a disposición aquí un aporte relevante a ello.



Isabel Aninat

Decana Facultad de Derecho UAI

INTRODUCCIÓN

En el panorama contemporáneo de la administración de justicia, la integración de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) se ha convertido en una fuerza transformadora. Esta integración tiene el potencial de reconfigurar los paradigmas operativos, aumentar la eficiencia y ampliar la accesibilidad a la justicia. En este contexto, el sistema judicial chileno se ha embarcado en un viaje de adopción tecnológica, que aunque viene ya desde varias décadas, ha sido fuertemente catalizado por las exigencias de la pandemia COVID-19.

Este informe profundiza en las percepciones de los jueces civiles chilenos con respecto a la utilización e implementación de las TICs en su ámbito profesional. Se trata, a su vez, de un componente de un proyecto de investigación más amplio titulado "Information and Communication Technologies and its impact on Access to Civil Justice. The case of the Chilean Judicial System during the COVID 19 Pandemic," realizado por el Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas de la Universidad Adolfo Ibáñez, gracias al generoso apoyo de la Fundación Tinker. Este proyecto tiene por finalidad evaluar el impacto que ha tenido la incorporación de TICs en el sistema de justicia civil chileno.

El enfoque específico de este informe es capturar y analizar los puntos de vista de los jueces que deciden asuntos civiles -que en un sentido amplio este concepto abarca un amplio espectro de casos no penales- en relación con la adopción y el impacto de las TICs. Los datos para este análisis se recopilaban a través de un cuestionario auto-administrado a jueces civiles que ejercen jurisdicción en todo el país, excluyendo a ministros de tribunales superiores, los que no fueron incluidos en este estudio.

Las preguntas de investigación que guiaron esta indagación son multifacéticas. En primer lugar, el estudio pretendía conocer el grado de conocimientos y adopción de las diferentes herramientas tecnológicas disponibles hoy, junto con dilucidar las ventajas y desventajas percibidas desde los jueces respecto de la implementación de las TICs en el sistema de justicia civil chileno. Además, se pretendía investigar si se percibe que estas herramientas mejoran la eficiencia y eficacia de los procesos judiciales, y si se consideran fundamentales para ampliar el acceso a la justicia mitigando las barreras existentes. Además, el estudio exploró el impacto percibido de las TICs en la transparencia y la rendición de cuentas del sistema judicial, así como las posibles preocupaciones en materia de privacidad y protección de datos.

Se espera que las conclusiones de este informe ofrezcan valiosas perspectivas sobre el estado actual de la adopción de las TICs en el sistema judicial chileno, iluminen las oportunidades y los desafíos asociados a este cambio tecnológico e informen las futuras políticas y prácticas destinadas a aprovechar su potencial para mejorar la administración de la justicia a nivel ecosistémico. Sobre todo, esperamos que pueda ser útil con miras a generar políticas públicas para reforzar el acceso a la justicia de todos quienes experimentan problemas justiciables de orden civil, que de acuerdo a las estadísticas disponibles, sabemos que es la gran mayoría de la población de nuestro país.¹

Con estos fines, este informe se estructura de la siguiente manera. En primer lugar, la sección de metodología describe el proceso de diseño y aplicación del instrumento de medición utilizado para recopilar los datos. Luego, la sección de resultados presenta un análisis descriptivo de las diferentes dimensiones evaluadas en el cuestionario, donde además de caracterizar a los encuestados, se da cuenta de sus percepciones sobre el uso, impacto y desafíos de las TICs en el sistema judicial. Por último, una breve sección de conclusiones y recomendaciones resume los hallazgos clave y ofrece sugerencias para mejorar la implementación y el uso de las TICs en el Poder Judicial chileno.

1 Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2020) p. 5.

1. METODOLOGÍA

El objetivo principal del estudio ha sido conocer y explorar la percepción que jueces y juezas chilenas, dedicadas al área de la justicia civil, tienen sobre el uso e implementación de TICs dentro de su quehacer profesional. El estudio y su instrumento de medición aplicado centró su foco en quienes ejercieran sus funciones en las áreas de litigación civil, entendida esta como todas aquellas que no dijieran relación con la justicia penal. Así, el cuestionario excluía a jueces y juezas de Tribunales de Garantía y Tribunales de Juicio Oral en lo Penal, mientras que incluía a aquellos que ejercieran sus funciones en Tribunales de Letras en lo Civil, de Familia, Laboral y de Competencia Común.

Para la confección del cuestionario se realizó un ejercicio de dos fases: (i) en primer lugar, se revisó la literatura y aplicación de cuestionarios similares en el ámbito comparado; y (ii) posteriormente se desarrollaron entrevistas en profundidad de aproximadamente 45 minutos cada una, con jueces de las jurisdicciones seleccionadas para indagar sobre sus preocupaciones, puntos de interés, y percepción general sobre uso de tecnologías de la información al interior de tribunales y en específico en su rol de jueces.

Las respuestas que jueces y juezas entregaron durante la realización de estas entrevistas individuales fueron sumamente valiosas para adecuar las preguntas que se incluirían en el cuestionario al contexto de la justicia civil chilena. Así, por ejemplo, las respuestas de una magistrada permitieron agregar otras ventajas que no se habían advertido por el equipo en la fase de revisión bibliográfica, y que daban cuenta de mejor manera de la percepción que los actores del sistema tienen sobre el uso e implementación de TICs en la justicia civil.

El cuestionario, finalmente, fue desarrollado en secciones claramente diferenciadas: (i) en primer lugar, el cuestionario contenía preguntas de caracterización y contexto de quien responde; (ii) en segundo lugar, una sección de preguntas dicotómicas y preguntas abiertas sobre uso de tecnologías, en que se indaga esencialmente qué y cuáles tecnologías se utilizan; (iii) en tercero, una sección destinada a indagar sobre ventajas y desventajas generales sobre uso e implementación de tecnologías, esencialmente a través de preguntas con escala de Likert; (iv) una sección sobre ventajas y desventajas de uso de la tecnología en concreto en el trabajo al interior del tribunal, a través de preguntas con escala de Likert; (v) una sección de preguntas sobre implementación y diseño de TICs, a través de preguntas con escala de Likert; (vi) una sección sobre capacitaciones y asistencia recibida a propósito del uso de estas tecnologías, a través de preguntas con escala de Likert; (vii) finalmente una sección de preguntas de cierre con preguntas abiertas sobre comentarios y apreciaciones generales sobre uso de tecnología.

El cuestionario fue difundido a través de la Asociación Nacional de Magistradas y Magistrados de Chile, y las respuestas fueron recibidas entre los días 8 de abril y 28 de agosto de 2024, hasta las 23:59. En total se recibieron 123 respuestas, de una población estimada de 951 de jueces y juezas objeto del estudio.

Una vez cerrado el cuestionario y después de haber realizado un primer análisis de los resultados levantados, se desarrolló una reunión junto con la Asociación Nacional de Magistrados y de Chile (ANMM), de manera de recibir comentarios y reflexiones respecto de los resultados preliminares obtenidos. Dicha reunión se realizó el día lunes 23 de diciembre del 2024 de manera híbrida, a la cual asistieron un total de 8 jueces de las diferentes jurisdicciones y materias revisadas. Las respuestas y retroalimentaciones, anonimizadas, también han sido utilizadas en este informe.

2. RESULTADOS

2.1. Perfil de los encuestados

Un total de 123 jueces de un universo posible de 951, contestaron esta encuesta, lo que representa una tasa de respuesta de un 13%. Recibimos respuestas de jurisdicciones de todo el país, en proporciones bastante similares a la distribución real, salvo por los tribunales que integran la Corte de Apelaciones de Arica, de la cual no recibimos cuestionarios.

Tabla 1 Distribución de respuestas por jurisdicción de Cortes de Apelaciones (muestra versus totales nacionales)

| Corte de Apelaciones | Frecuencia muestra | Porcentaje muestra | Porcentaje base total |
|----------------------|--------------------|--------------------|-----------------------|
| C.A. de Arica | 0 | 0 | 1,68% |
| C.A. de Iquique | 3 | 2,44% | 2,42% |
| C.A. de Antofagasta | 8 | 6,5% | 4,94% |
| C.A. de Copiapó | 4 | 3,25% | 3,05% |
| C.A. de La Serena | 6 | 4,88% | 4,94% |
| C.A. de Valparaíso | 7 | 5,69% | 11,78% |
| C.A. de Rancagua | 5 | 4,07% | 5,36% |
| C.A. de Talca | 6 | 4,88% | 6,31% |
| C.A. de Chillán | 9 | 7,32% | 2,52% |
| C.A. de Concepción | 14 | 11,38% | 9,57% |
| C.A. de Temuco | 4 | 3,25% | 5,26% |
| C.A. de Valdivia | 8 | 6,5% | 3,68% |
| C.A. de Puerto Montt | 5 | 4,07% | 4,31% |
| C.A. de Coyhaique | 3 | 2,44% | 1,37% |
| C.A. de Punta Arenas | 3 | 2,44% | 2,00% |
| C.A. de Santiago | 33 | 26,83% | 20,08% |
| C.A. de San Miguel | 5 | 4,07% | 10,73% |
| Total | 123 | 100% | 100% |

La distribución de los encuestados es bastante uniforme según el tipo de tribunal, recibiendo respuestas de juzgados civiles, laborales, de familia, así como de competencia común. En relación a la cantidad de jueces que integran el tribunal del encuestado, la distribución es bastante uniforme entre tribunales unipersonales o compuestos por varios jueces, lo que da cuenta de que se lograron respuestas de juzgados de diversos tamaños. Por otro lado, gran parte de los encuestados son jueces con experiencia, en tanto el 87,8% declara tener más de 5 años en el ejercicio de la jurisdicción, que además se desempeñan en su mayoría como jueces titulares (78,9%).

De manera de recopilar información sobre las jurisdicciones en las que los encuestados ejercen la jurisdicción, creamos dos variables adicionales que resultan relevantes a la luz de la literatura sobre barreras de acceso a la justicia, como la situación económica y la ruralidad.² De esta manera, respecto de esta última, creamos una variable denominada “ruralidad”, en virtud de la cual consideramos que el o la jueza encuestada ejerce la jurisdicción en una región cuyo porcentaje de población rural es superior al promedio nacional que es 12,2%.³ De esta manera, el 40% de los encuestados se encontraban en dicha hipótesis lo que sin duda representa una proporción relevante de encuestados. Por otro lado, en relación a la situación económica como barrera de acceso, generamos una variable denominada “pobreza”, en virtud de la cual se estima que el encuestado se desempeña como juez en una región cuyo porcentaje de población es superior a la tasa de pobreza nacional que de acuerdo a los datos disponibles es de un 6.5.⁴ En relación a esta variable, la mayoría de los jueces y juezas encuestadas (57,4%) se encontraban en tribunales que administran justicia en regiones que cumplían dicha condición.

Tabla 2 Variables descriptivas sobre los encuestados

| Variables de perfil de los encuestados | Porcentaje |
|---|------------|
| Tipo de tribunal | |
| Civil | 27.6% |
| Laboral | 20.3% |
| Familia | 27.6% |
| Competencia común | 24.4% |
| Cantidad de jueces que integran el tribunal del encuestado | |
| 1 juez | 26% |
| 2-3 jueces | 27.6% |
| 4-7 jueces | 20.3% |
| 8 o más jueces | 26% |
| Años de experiencia como juez | |
| Menos de 6 meses | 1.6% |
| Entre 6 meses y 1 año | 1.6% |
| Entre 1 y 3 años | 4.9% |
| Entre 3 a 5 años | 4.1% |
| 5 años o más | 87.8% |
| Tipo de nombramiento en la actualidad | |
| Titular | 78.9% |
| Suplente | 11.4% |
| Interino | 2.4% |
| Destinado | 5.7% |
| Otro | 1.6% |

2 En este sentido véase: Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas (2023) pp. 16-17.

3 Información disponible en: <https://www.odepa.gob.cl/dpto-desarrollo-rural/herramientas/ruralidad-en-chile#ruralidad-por-region> (última visita el 14 de noviembre de 2024).

4 Información disponible en: Disponible en: <https://www.gob.cl/noticias/casen-2022-pobreza-registra-importante-baja-en-el-pais/> (última visita el 14 de noviembre de 2024).

Los encuestados son personas que en su mayoría se encuentran entre 45 y 54 años (59,3%), habiendo una proporción relevante que se encontraba sobre esa edad (13,8%), reconocen tener género femenino (69%),⁵ y en una ínfima proporción declaran pertenecer a pueblos originarios (3.3%) o presentar algún tipo de necesidad especial o discapacidad (0.8%), todas características personales que pueden resultar relevantes desde el punto de vista de la existencia de brechas digitales.⁶

Por otro lado, los jueces encuestados son personas a quienes les agrada usar las TICs en su trabajo, en tanto un 97% de ellos así lo declara. No se identifica, por tanto, algún tipo de sesgo especialmente negativo hacia la tecnología que pudiese alterar los resultados obtenidos.

En términos personales, ¿le agrada usar herramientas tecnológicas en su trabajo?

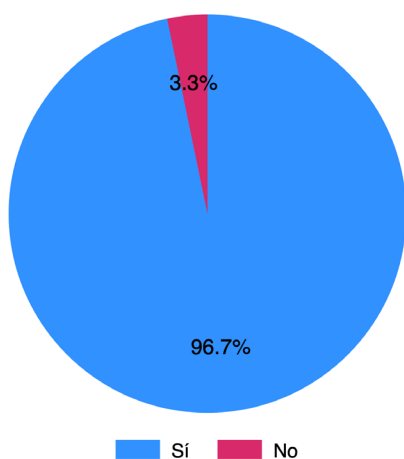


Tabla 2 Variables descriptivas sobre los encuestados

| Variables de perfil de los encuestados | Porcentaje |
|--|------------|
| Ruralidad | |
| Si | 39.8% |
| No | 60.2% |
| Pobreza | |
| Si | 57.72% |
| No | 42.28% |
| Rangos de edad | |
| 25-34 años | 1.6% |
| 35-44 años | 25.2% |
| 45-54 años | 59.3% |
| 55-64 años | 12.2% |
| 65-75 años | 1.6% |
| Género | |
| Femenino | 69.1% |
| Masculino | 29.3% |
| Prefiero no responder | 0% |
| Destinado | 1.6% |
| Pueblos originarios | |
| Si | 3.3% |
| No | 96.7% |
| Prefiero no responder | 0% |
| Necesidad especial o discapacidad (visual, auditiva, sensorial, o de otro tipo) | |
| Si | 3.3% |
| No | 96.7% |
| Prefiero no responder | 0% |

5 Estos datos son superiores a la distribución por género de la dotación completa del Poder Judicial, donde se señala que la proporción de integrantes del escalafón primario de género femenino es del 58.4%. Ello, por supuesto, puede deberse a que la encuesta considera jueces únicamente de materias no penales y excluye a tribunales superiores. Véase: p. 2. Disponible en: <https://www.pjud.cl/transparencia/cuentas-publicas> (última visita el 14 de noviembre de 2024).

6 Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas (2023) pp. 26-28; Pérez-Escobar, Marta y Canet, Fernando (2022) pp. 1059-1072.

2.2 Percepciones sobre el uso de diversas TICs en la justicia civil

A nivel comparado, se han identificado y sistematizado diferentes herramientas tecnológicas en el ámbito de la justicia civil, entre las que se encuentran los sistemas de gestión y tramitación electrónica, correo electrónico, mecanismos de transmisión simultánea –videoconferencias– para la celebración de audiencias remotas, formularios electrónicos, portales Web de información, sistemas de registros audiovisuales, base de datos jurisprudenciales, herramientas de inteligencia artificial, entre otras.⁷ Para efectos de este informe, de este catastro general se han escogido aquellas destinadas a los jueces y juezas para consultarles sobre su percepción en su uso e impacto en el ejercicio de la jurisdicción.

Del análisis de estas preguntas, llama la atención que hay un uso generalizado de ciertas herramientas que se encuentran internalizadas hace ya larga data en la justicia chilena versus otras que son de más reciente incorporación –al menos entre la judicatura chilena–, como el uso de sistemas de videoconferencia o de inteligencia artificial.

Los sistemas de gestión de casos (CMS por sus siglas en inglés) han sido implementados de manera sostenida a nivel comparado. Así, en Latinoamérica, se ha documentado que ya a partir de la década de los 80' y 90' los poderes judiciales de la región comenzaron a reemplazar los antiguos libros de registros por CMS que de manera creciente comenzaron cada vez a tener funcionalidades de diversa complejidad.⁸ Estos sistemas, no solo incorporan funcionalidades pensadas en el *backoffice* para la gestión de la tramitación de causas, sino que además suelen vincularse directamente con plataformas digitales que sirven de interfaz con los usuarios externos, que permiten desde la consulta del estado de avance de una causa hasta el intercambio de documentos y la tramitación “digital” del proceso.⁹

7 Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas (2023) p. 43.

8 Lillo, Ricardo (2023) p. 347.

9 Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas (2023) pp. 48-50.

El primer CMS en Chile fue incorporado en la década de los 80's y permitía llevar el registro básico de los datos de las causas, primero piloteado en juzgados penales y luego extendido a otras áreas. Las siguientes generaciones se desarrollaron a propósito de la reforma procesal penal que exigió una importante modernización de la infraestructura tecnológica que pudiera dar soporte al sistema por audiencias como también permitir una gestión eficiente del gran volumen de casos, incluyendo la interconexión de datos entre diversos actores institucionales. Este modelo de CMS fue luego replicado en la creación de sistemas de gestión para cada una de las siguientes reformas en materia de justicia de familia y laboral, primero de manera individual, y luego siendo interconectados en un sistema integrado que con el tiempo permitió no solo el intercambio de documentos sino la implementación de las carpetas digitales de los casos, el monitoreo de la eficiencia de la administración de los tribunales, gestionar los calendarios, notificaciones y georreferenciación, sistemas de reconocimientos de voz, interoperabilidad con otras instituciones públicas, entre otras funcionalidades.¹⁰

El año 2014 es también clave para comprender el nivel de penetración de esta tecnología en nuestro país, cuando un reglamento interno dispuso la presentación electrónica y la creación de un expediente digital completo en los tribunales civiles propiamente tales. Dado que esta jurisdicción no había formado parte de la reforma judicial de la década anterior y, por lo tanto, su procedimiento seguía basado en el intercambio de documentos bajo una regulación procedimental que puede caracterizarse como desconcentrada,¹¹ la experiencia adquirida con las reformas anteriores permitió al menos la sustitución del papel por una versión digital del expediente, el uso de medios electrónicos de comunicación entre las partes y los tribunales civiles, así como la firma electrónica. A través de una implementación gradual y pilotos en varios juzgados civiles del país, en 2016 se dio la consolidación del procedimiento civil totalmente electrónico con la entrada en vigencia de la Ley 20.886, también denominada Ley de Tramitación Electrónica.¹²

10 Lillo, Ricardo (2023) pp.350-351; Corporación Administrativa del Poder Judicial (2019) pp. 37-55.

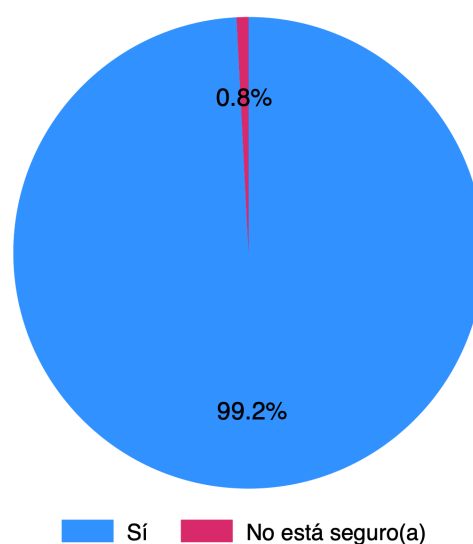
11 Corporación Administrativa del Poder Judicial (2019) pp. 14-15; Larroucau, Jorge (2020) pp. 75-77; CEJA (2018) pp. 13-14

12 Corporación Administrativa del Poder Judicial (2019) pp. 60-69.

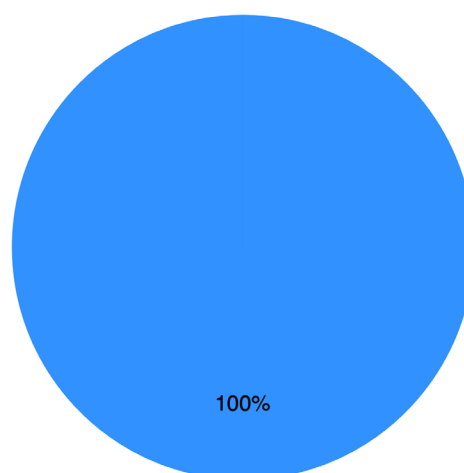
Esta normativa, basada en un proceso gradual de modernización tecnológica y de infraestructura preexistente, dispuso que todo el sistema judicial –lo que incluye a todos los tribunales civiles, penales, de familia, así como a otros tribunales inferiores y superiores especializados– el uso obligatorio –para usuarios internos y externos– del expediente digital y una única plataforma web: la Oficina Judicial Virtual (OJV). De esta manera, esta plataforma se convirtió en la principal herramienta para el intercambio y almacenamiento de información de casos, firmas electrónicas, geolocalización para la entrega y comunicación de los principales actos procesales, y notificación electrónica por correo electrónico y directamente en la plataforma. En el caso del procedimiento civil, y a excepción de las actividades personales (que son muy limitadas en un procedimiento extremadamente escrito), casi todo el procedimiento podría llevarse a cabo a distancia.¹³

Esta breve reseña del proceso de modernización, permite comprender el alto nivel de penetración y uso entre los encuestados de este tipo de herramientas tecnológicas, en el sentido de prácticamente la totalidad de ellos señalar usar actualmente los sistemas de tramitación interna (UNIJUD, SITCI, SIAGJ, SITLA, SITFA) para gestionar sus carpetas digitales, proveer escritos y publicar resoluciones.

Sistema de gestión de causas



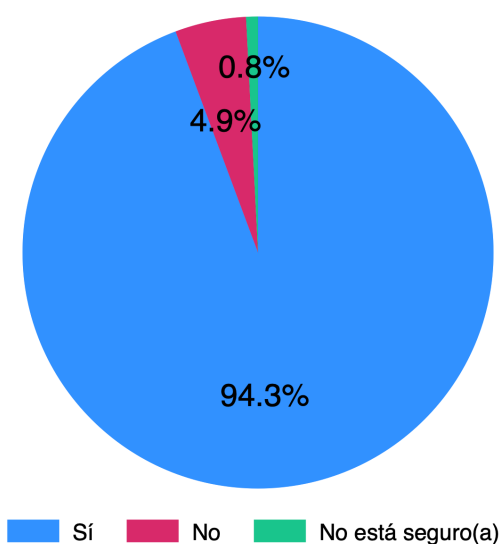
Correo electrónico



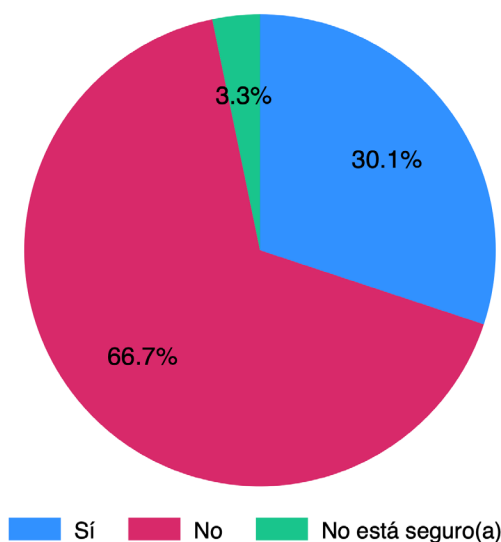
13 Lillo, Ricardo (2023) p. 351.

Llama la atención, en contraste, la baja proporción de encuestados que señala utilizar borradores automatizados de sentencias y/o resoluciones (30%), lo que incluye el uso de formularios tipo macros de diverso nivel de desarrollo y que forman parte de las funcionalidades del sistema de gestión de casos que provee el Poder Judicial.

Sistemas de videoconferencia para comparecencia remota

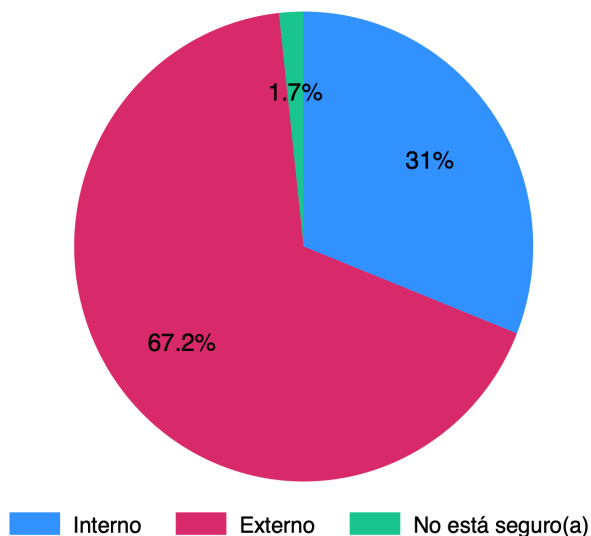


Borradores automatizados



Por otro lado, los encuestados reconocen mayoritariamente usar herramientas de transmisión de audio y video que permiten la comparecencia remota (94%). Consultados por el tipo de sistema de videoconferencias, de manera mayoritaria señalan que el proveedor es una empresa externa al Poder Judicial (67,2%), en especial, en el caso chileno, Zoom. Aun cuando el uso de videoconferencias no es algo necesariamente reciente, estos hallazgos dan cuenta del incremento significativo que experimentó producto de la pandemia del COVID-19 y las necesidades de distanciamiento físico requeridas en el contexto de la situación de salud pública vivida durante ese tiempo.¹⁴

Tipo de proveedor de sistema de videoconferencia

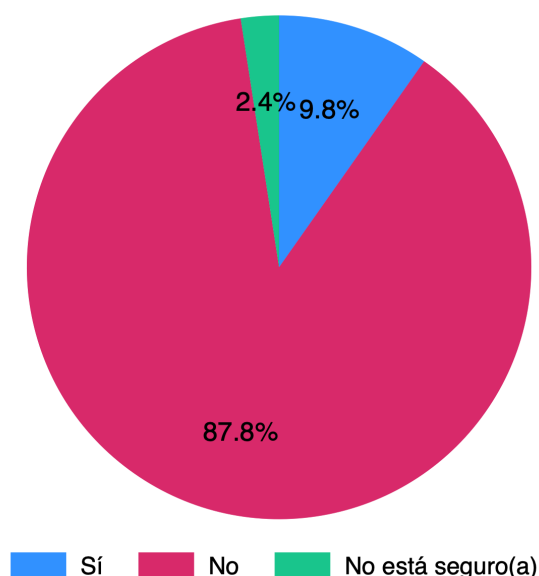


14 Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas (2023)

Contrasta también el bajo nivel de penetración que han tenido herramientas tecnológicas como la Inteligencia Artificial, que si bien sus orígenes no son necesariamente recientes, su masificación –sobre todo de las llamadas IA generativas–¹⁵ si es un fenómeno más actual, sobre todo fruto del desarrollo de herramientas de LLMs como ChatGPT, Gemini, Copilot, entre otros.¹⁶ Nuestro cuestionario parece mostrar que por parte de los jueces habría cierta reticencia a utilizarlas –al menos en lo expresamente declarado–, lo que puede deberse a factores como su novedad, dificultad de uso, o por la percepción sobre los potenciales riesgos que han sido documentados en otras áreas.

No obstante lo anterior, tampoco deja de ser interesante que el 10% de los jueces que respondieron la encuesta declara utilizar IA en su trabajo, sobre todo quienes señalan tener un género masculino, grupo en el que esta proporción alcanza el 17% del total de la muestra.

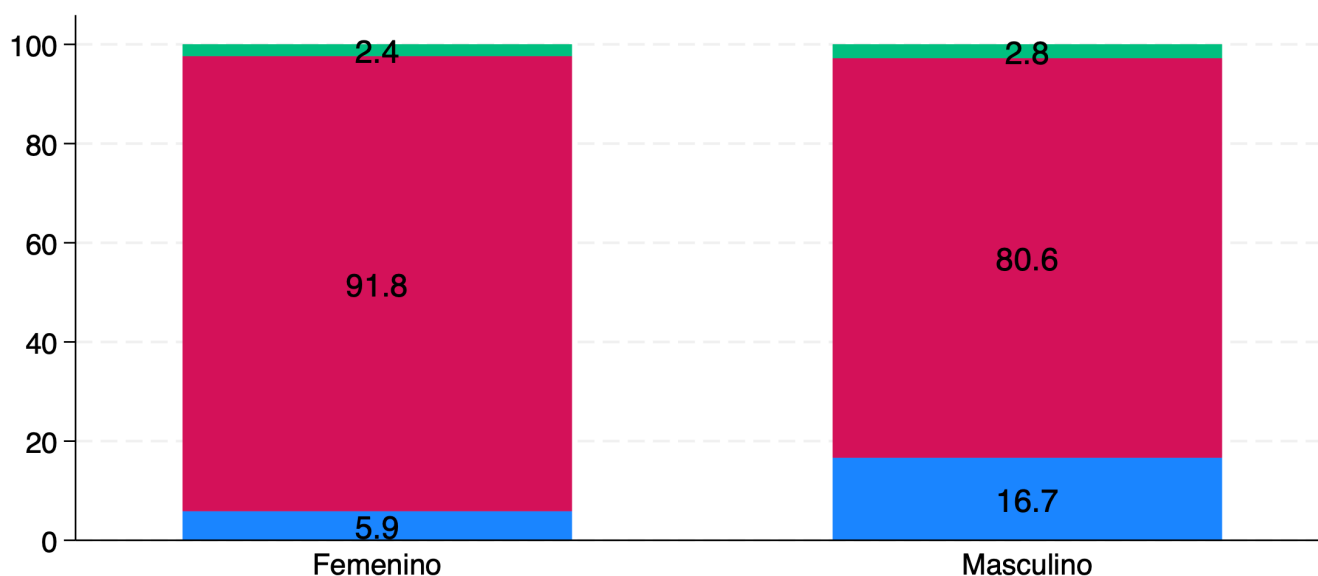
Herramientas basadas en Inteligencia Artificial



¹⁵ Pérez Ragone, Álvaro (2021) pp. 214-215; Barona Vilar, Silvia (2021) pp 92-120.

¹⁶ Barona Vilar, Silvia (2021) pp 98; Scotto, Victoria (2024) pp 9-11; Cropley, David (2023) pp. 1-2

Uso de Inteligencia Artificial según género



Consultados mediante preguntas abiertas respecto del tipo de usos que suelen dar a la IA quienes responden positivamente, estos se refieren sobre todo al uso de modelos de lenguaje basados en inteligencia artificial y que trabajan como chatbots, es decir como programas con los que se puede interactuar a través de lenguaje natural.¹⁷ Así, al menos la mitad de quienes respondieron que utilizaban IA en su trabajo, declaró que utilizaba Chat GPT, Gemini y Copilot, los que son otros chatbots mencionados entre las respuestas de las personas encuestadas.



¹⁷ Estos modelos de lenguaje están basados en redes neuronales profundas y están enfocados en procesar lenguaje natural, siendo entrenados usualmente en grandes volúmenes de texto e información –por lo que son usualmente llamados también “Modelos de Lenguaje a Gran Escala”, o “LLM” por sus siglas en inglés–, lo cual les permite procesar secuencias de texto, aprender patrones y estructuras lingüísticas de una manera coherente y según el contexto. Ver por todos, Lappin, Shalom (2023): 9–20.

Los usos para los que las personas encuestadas utilizan estos chatbot pueden ser agrupados en tres ejes: (i) edición de texto; (ii) investigación jurídica; y (iii) resumir o procesar documentos. Respecto del primer tipo de uso, este tipo de herramientas permite ayudar en la redacción, ayudar a explicar en lenguaje más sencillo ideas que pueden resultar complejas, corregir ortografía, coherencia en la información, entre otros. Todos estos usos, sin embargo, no implican una mayor intrusión del sistema de IA en las ideas, conceptos y decisiones que se pudieron haber adoptado por parte del quien las usa y por lo mismo se entiende que el riesgo asociado es menor.

Distinto es el uso de estas herramientas para colaborar en las labores de investigación jurídica. Estas herramientas pueden ser útiles para estudiar información jurídica sobre una materia (lo que puede incluir legislación, tratados internacionales, jurisprudencia e incluso doctrina), información técnica o científica de alguna ciencia o arte, o bien información general sobre otros antecedentes relevantes para la causa. Este uso es, quizás, el uso más generalizado para los chatbot basados en IA.

Por otra parte, estas herramientas también pueden utilizarse para el procesamiento de documentos. Los LLMs pueden, en efecto, hacer resúmenes más o menos extensos de

los documentos que se les provean, así como también extraer ideas, conclusiones o incluso datos específicos de un archivo de texto. Este uso permite ahorrar tiempo cuando se debe procesar grandes volúmenes de información de manera relativamente mecánica (imagínese, v. gr., que deben revisarse 500 archivos de texto solo para extraerles el dato "X" o solo para analizar su extensión en número de palabras).

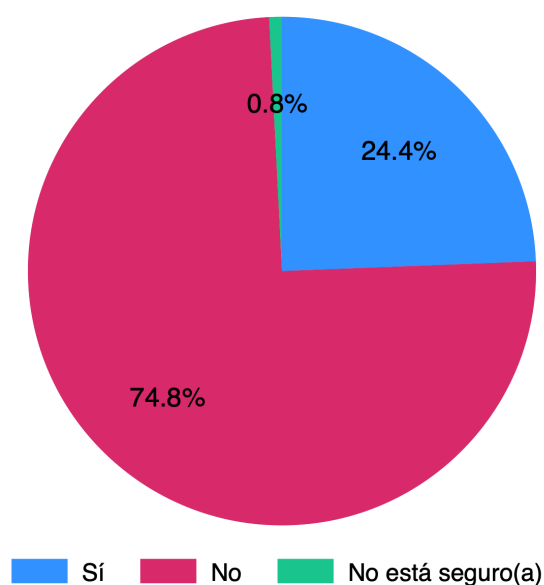
Sin embargo, el uso de estas herramientas de IA, sobre todo en estas dos últimas dimensiones, requiere de un especial cuidado. En efecto, que un chatbot sea lo que resuma las ideas expresadas en un escrito de demanda, en una querrela o en una denuncia, o en documentos incorporados como prueba, tiene sus riesgos. Por un lado, estos chatbot pueden estar utilizando la información proporcionada por sus usuarios no solo para proveer de una respuesta, sino también para seguir entrenándose (para seguir "aprendiendo"), lo que puede ser problemático desde el punto de vista de quien es garante de documentos confidenciales, secretos o con información sensible. Por otro lado, estas herramientas pueden interpretar datos o proveer síntesis de documentos de manera errónea, pueden generar hechos incorrectos, mediante lo que se suele llamar "alucinaciones," pueden permitir información de detalle que resulta relevante, o puede reproducir sesgos en sus respuestas.

Estos riesgos, por supuesto, que son ciertos fuera y dentro del ámbito judicial,¹⁸ y suelen requerir supervisión experta para su identificación y corrección. No son pocos los casos registrados en que el chatbot “alucina”, es decir, inventa una ley que no existe, un artículo académico fantasma o una sentencia de un tribunal imaginario. También es posible que en otros casos la IA ofrezca respuestas anacrónicas o bien que no sea capaz de adentrarse en ramas del derecho particularmente complejas. Todas estas situaciones deben ser tenidas en cuenta por el juez o jueza que decide usar la herramienta de IA, lo que requiere formación y tiempo. Todo lo anterior requiere de entrenamiento, capacitación y conciencia sobre los riesgos asociados.

Más allá de lo anterior, a partir de nuestros hallazgos cabe destacar que es posible que jueces y juezas no perciban que la inteligencia artificial se está utilizando u opera de manera subrepticia en otras herramientas tecnológicas, como lo pueden ser programas de dictado y reconocimiento de voz. Si bien es cierto que estos usos no implican la interacción con un chatbot que genere respuestas en base

a solicitudes o prompts, no deja de ser cierto que normalmente este tipo de tecnologías funciona en base a inteligencia artificial. Luego, un porcentaje no menor de jueces y juezas utilizan este tipo de programas o aplicaciones, sobre todo en tribunales reformados, como en Juzgados Laborales o de Tribunales de Familia.

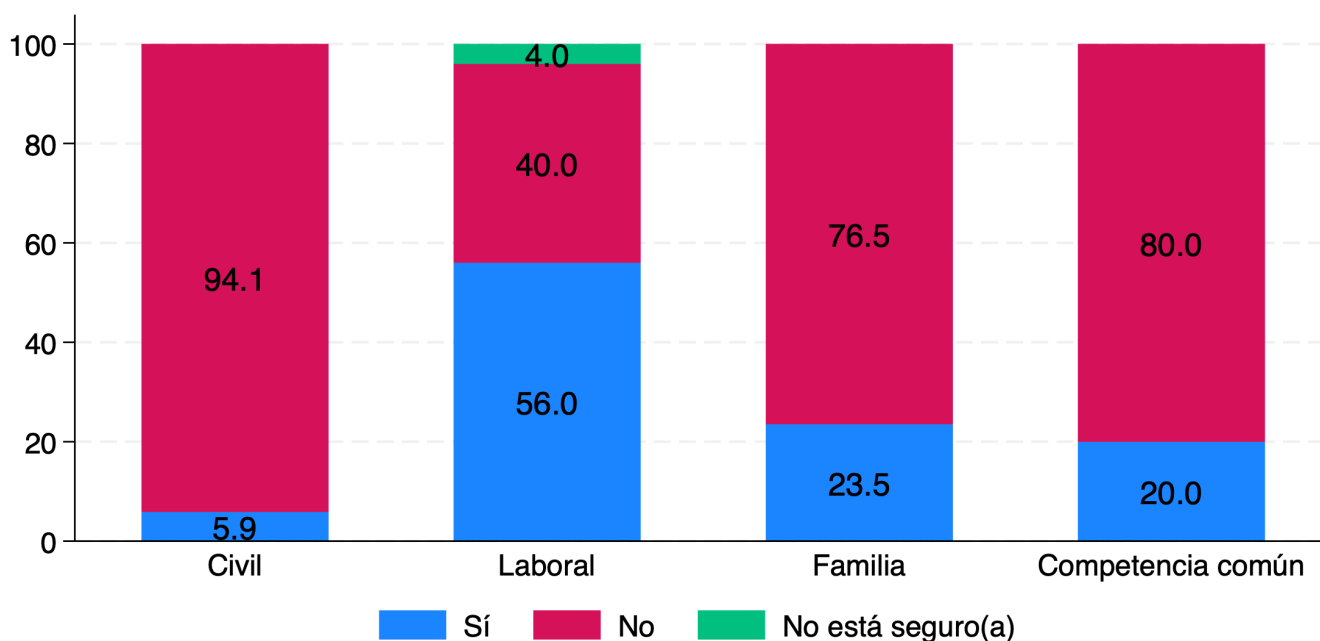
Software de dictado o reconocimiento de voz



18 También se han registrado casos lamentables en que jueces no verificaron la veracidad de las informaciones entregadas por el chatbot, utilizando información errónea, inexistente o incorrecta en sus resoluciones. Véase <https://shorturl.at/XUpTd>. Abogados tampoco están exentos de estas mismas consideraciones, véase <https://shorturl.at/7MgmE>

Así, pareciera ser que existe un porcentaje de jueces y juezas que están utilizando herramientas basadas en IA sin que las identifiquen como tales, lo que puede deberse tanto a una falta de interés como a que quizás no se les está capacitando correctamente para que comprendan a cabalidad las herramientas que están utilizando, cuestión que se aborda en este informe más adelante.

Software de dictado o reconocimiento de voz según tribunal



Pese a ello, se ha reconocido el potencial en el uso de estas herramientas. Así, uno de los jueces participantes, confirmó que serían de utilidad sobre todo en materia civil y laboral pues “...en esas cosas se ven muchos escritos que son iguales, son las mismas resoluciones todo el rato, entonces no es nada malo y bueno en particular, sino que el uso de este tipo de tecnología sería bastante práctico”. Con todo, en relación a herramientas autogenerativas tipo chatbots, otro de los jueces participantes reconoció que existe un riesgo en su uso, que no solo se asocia a la existencia de los denominados “delirios” sino que también producto de la falta de tiempo que se tiene al interior del tribunal para preparar a los funcionarios en su correcto uso. Agrega que puede que en el futuro el porcentaje de error sea mínimo y tolerable, pero de todas formas el problema del tiempo será un problema, pues la carga siempre es más intensa.

2.3. Percepciones sobre el impacto de las TICs en el quehacer jurisdiccional.

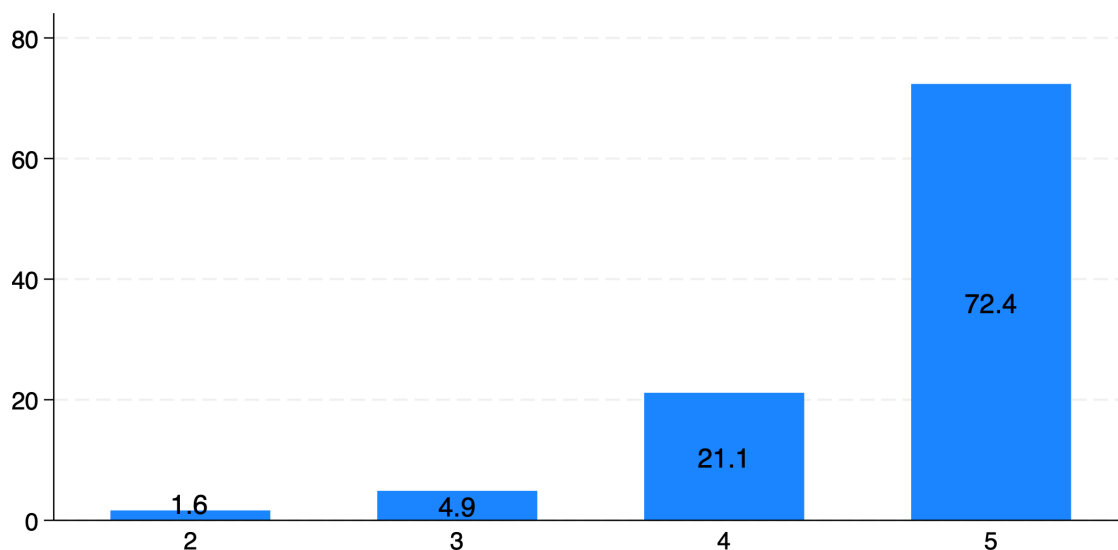
Para medir la percepción de los jueces sobre las ventajas y desventajas y de manera más general sobre el impacto que las TICs han tenido en el ejercicio jurisdiccional, hemos dividido las preguntas de manera de diferenciar la opinión que estos tienen en general en comparación con la percepción de lo que ocurre en el propio tribunal. En cada una de estas preguntas, se le consulta al encuestado su nivel de acuerdo con cada una de las afirmaciones, respondiendo entre 1 (muy poco o nada) a 5 (bastante, mucho).

2.3.1. Variables relacionadas a la gestión y carga de trabajo.

En primer lugar se consultó sobre una de las principales ventajas que suelen asociarse a la incorporación de TICs en la justicia, mejorar la eficiencia de la justicia.¹⁹ A este respecto, gran parte de nuestros encuestados está de acuerdo (21,1%) o muy de acuerdo (72,4%) con que el uso de tecnologías potencia la eficiencia al interior del trabajo de tribunales.

Cree que el uso de tecnologías potencia la eficiencia al interior del trabajo de tribunales

(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



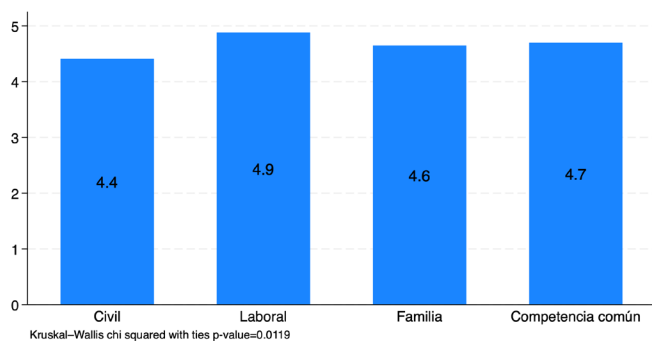
En general esta percepción positiva es transversal a todos los tipos de tribunales en los que se desempeñan los encuestados, siendo los Juzgados Laborales donde la percepción es la más alta (4.9 en promedio) y de los Juzgados Civiles donde la percepción es un poco menor, aunque todavía bastante positiva (4,4 en promedio).

¹⁹ Por ejemplo, véase en: Katsh y Rabinovich-Einy (2017) pp.51; Laboratorio de Justicia Centrada en las personas (2023) pp. 23; y Sorabji, John (2021) pp 4.

Percepción de Jueces Civiles sobre el uso de TICs en Chile.

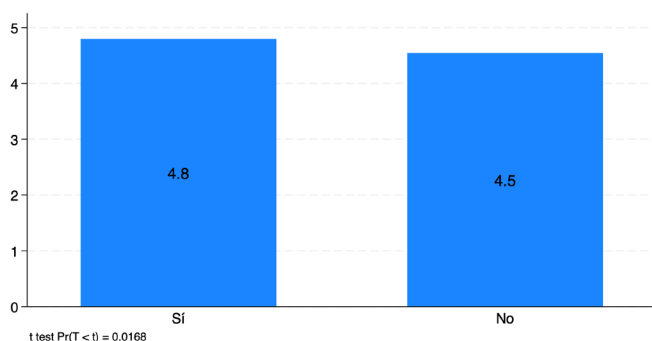
Lo anterior, fue destacado por los jueces asistentes al plenario final, pues concluyen que su principal problema hoy es la excesiva carga de trabajo y la falta de tiempo, por lo que la utilización de cualquier herramienta que reduzca los tiempos y la carga, es positiva. Por ejemplo, uno de los asistentes destacó la utilización de las planillas o resoluciones “modelos”, pues permiten “...sacar mucho más rápido la pega chica”. La misma carga al interior de los Tribunales, según los asistentes les impide acceder a capacitaciones sobre el uso de las tecnologías.

El uso de TICs potencia la eficiencia según tipo de tribunal



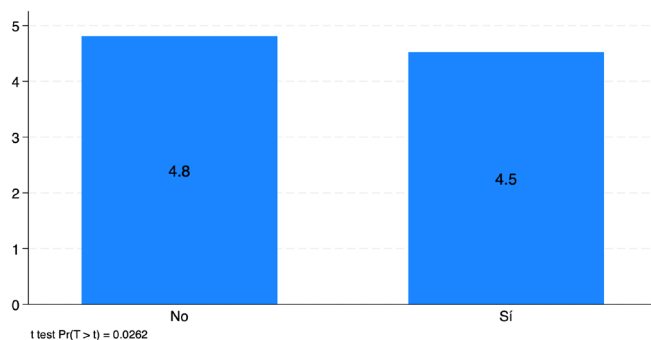
En general, los jueces que ejercen en jurisdicciones cuyo porcentaje de población rural es superior al promedio nacional, tienden a tener un mayor nivel de acuerdo con que el uso de las TICs mejora la eficiencia de los tribunales.

El uso de TICs potencia la eficiencia de tribunales según ruralidad



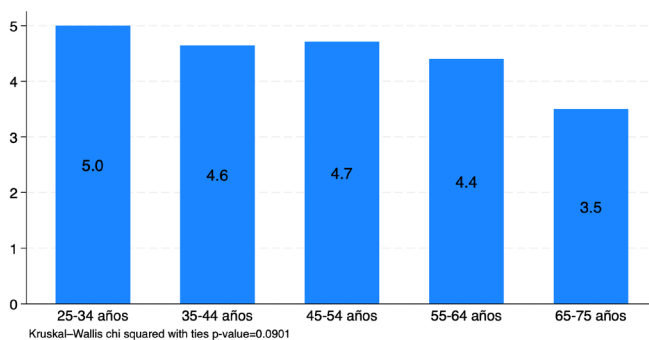
No ocurre lo mismo respecto de aquellos jueces que ejercen en jurisdicciones cuyo porcentaje de población viviendo en situación de pobreza es mayor al promedio nacional. Estos, tienden a tener una visión un tanto más negativa que aquellos que no.

El uso de TICs potencia la eficiencia de tribunales según pobreza



Encontramos diferencias relevantes²⁰ dependiendo de la edad del juez encuestado. Así, quienes están en rangos etéreos superiores tienden a tener una percepción más negativa que aquellos que se encuentran en rangos de menor edad. Ello, por supuesto, era posible de esperar tomando en consideración que una de las principales brechas digitales documentadas se relacionan con la edad.²¹

El uso de TICs potencia la eficiencia de tribunales según rango de edad



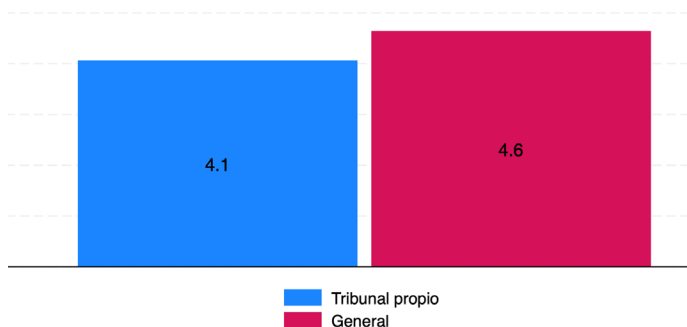
20 A un 90% de nivel de confianza.

21 Véase en: Gómez Navarro, Dulce Angélica, Alvarado López, Raúl Arturo, Martínez Domínguez, Marlen y León Castañeda, Christian Díaz (2018), pp. 13-14.

Finalmente, cabe destacar que identificamos una diferencia relevante entre la percepción que tienen los encuestados sobre el impacto que tienen las TICs en mejorar la eficiencia de los tribunales en general, versus la percepción que tienen al respecto a su impacto en su propio tribunal. Al respecto, la percepción también es positiva pero significativamente menor a la percepción en general.

Cree que la tecnología ha mejorado la eficiencia en el trabajo en general versus al interior de su tribunal

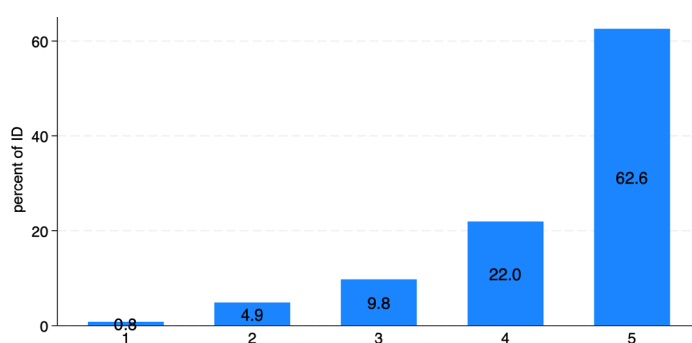
(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



Por otro lado, se consultó también si las TICs contribuyen a reducir los costos operacionales y administrativos de tribunales. A este respecto, la percepción es bastante alta (4,4 en promedio), estando la gran mayoría (62,6%) muy de acuerdo con esta idea.

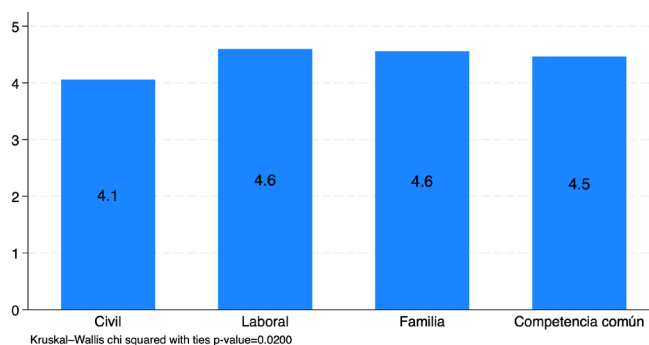
Cree que la tecnología contribuye a reducir los costos operacionales y administrativos de tribunales

(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



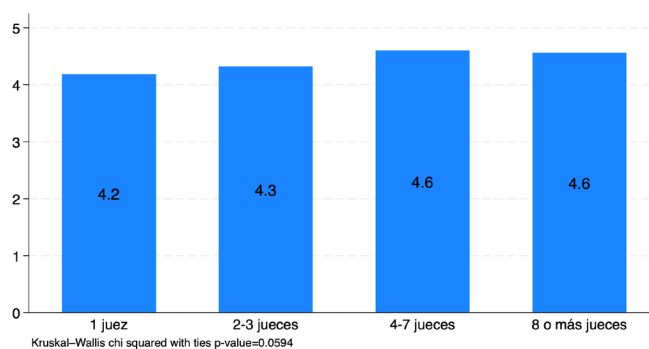
Sin embargo, al igual que respecto al impacto en eficiencia, los jueces que ejercen en Juzgados Civiles tienden a tener una percepción menos positiva que los demás (con un promedio de 4,1).

El uso de TICs contribuye a reducir costos operacionales y administrativos según tipo de tribunal



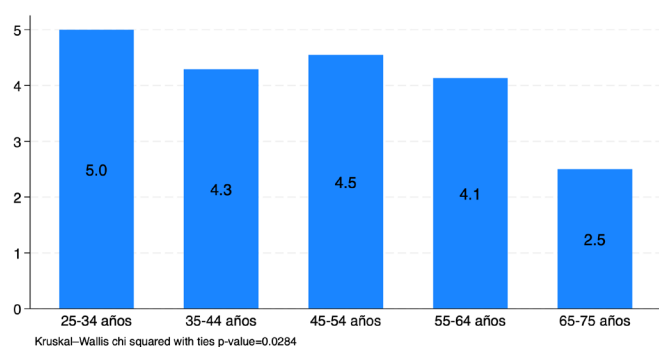
Más allá de la materia, el tamaño del tribunal también constituye una variable por la cual la percepción del impacto de las TICs en reducir costos operacionales y administrativos tiende a ser mayor. Así, en aquellos tribunales colegiados de más de 4 jueces, el promedio del nivel de acuerdo tiende a ser mayor que en aquellos unipersonales.

El uso de TICs contribuye a reducir costos operacionales y administrativos según tamaño de tribunal



Todavía, identificamos diferencias relevantes en términos de la percepción que tienen los jueces no penales sobre el potencial que tienen las TICs para reducir los costos operacionales y administrativos de los tribunales, según rango etéreo de los encuestados. En este sentido, a mayor edad de los encuestados su percepción tiende a ser significativamente menor que, por ejemplo, aquellos jueces del grupo 25 a 54 años.

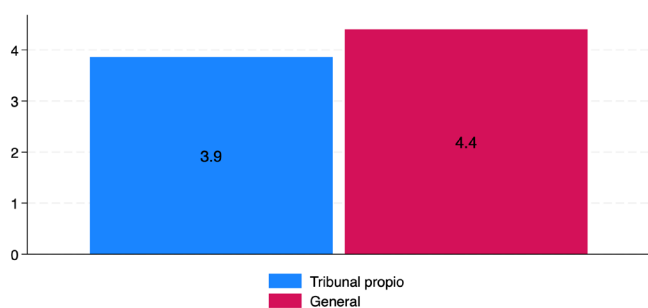
El uso de TICs contribuye a reducir costos operacionales y administrativos según rango de edad



La percepción que tienen los encuestados en esta materia nuevamente suele ser más baja al opinar sobre el impacto que tienen las TICs en el tribunal propio, versus la percepción sobre su incidencia sobre costos en la justicia a nivel más general.

Costos operacionales y administrativos en general versus al interior de su tribunal

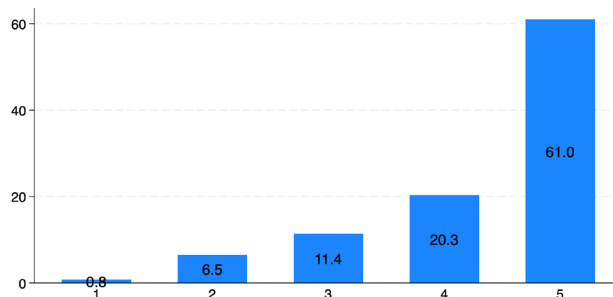
(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



La gran mayoría de los encuestados está muy de acuerdo con que las TICs reducen los tiempos para proveer, haciendo más rápidos los procedimientos. Así, sobre el 80% está de acuerdo o muy de acuerdo con esta idea y el promedio obtenido en la escala de 1 a 5 es de 4,3.

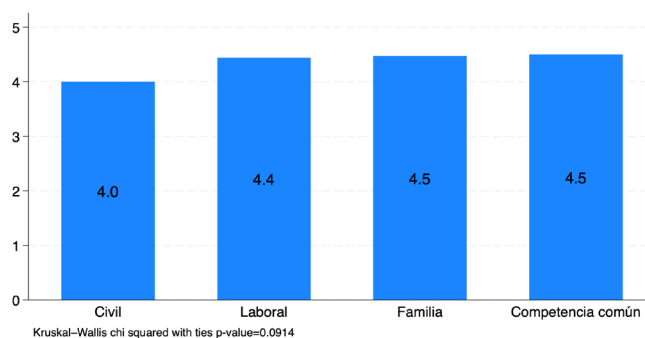
El uso de TICs reduce los tiempos para proveer, haciendo más rápidos los procedimientos.

(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



Sin embargo, en relación a esta variable, el nivel de acuerdo de los jueces que ejercen su jurisdicción en Juzgados Civiles es el más bajo, tal como ocurre con las variables antes analizadas.

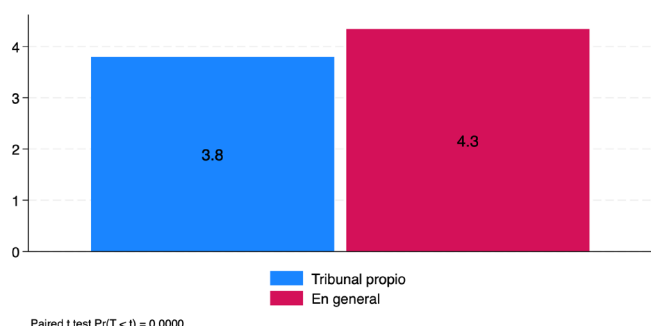
El uso de TICs reduce los tiempos según tipo de tribunal



Todavía, la percepción de los jueces es peor cuando se les pregunta por el impacto de las TICs en la reducción de tiempos o duración en el tribunal propio en comparación con la misma variable respecto de los tribunales en general.

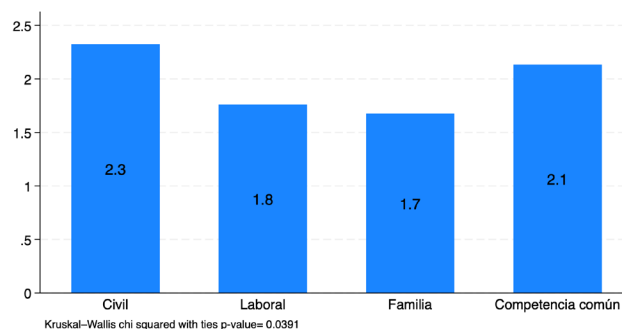
El uso de TICs reduce los tiempos en general versus tribunal en el que se desempeña

(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



Esta percepción es compartida de manera transversal entre los diversos tipos de tribunales en los que se desempeñan los encuestados, tomando en consideración que en el caso de los juzgados civiles el nivel de acuerdo es levemente mayor.

El uso de TICs podría entorpecer el trabajo de jueces según tipo de tribunal

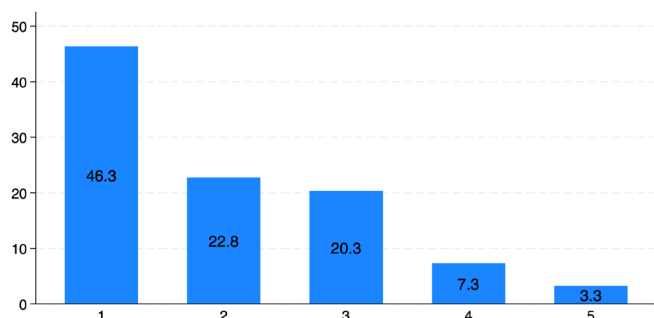


En relación a lo anterior, gran parte de los encuestados está en desacuerdo o muy en desacuerdo (69%) con la idea de que el uso de tecnologías podría entorpecer o ralentizar el trabajo de los jueces. Por tanto se visualiza una valoración positiva de la tecnología respecto a la contribución de esta en el trabajo de jueces.

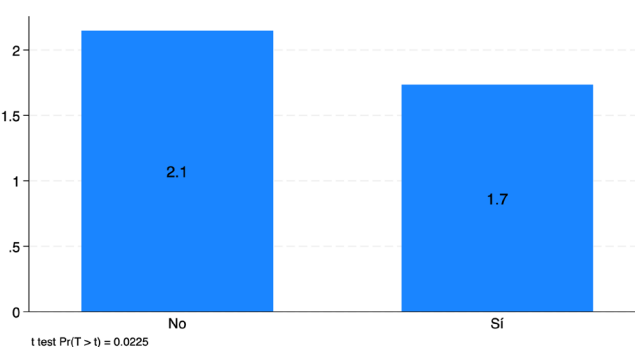
Luego, se identificó una diferencia estadísticamente relevante según la variable que hemos identificado como "ruralidad," por lo que entre los encuestados de jurisdicciones con un porcentaje de la población por sobre el promedio nacional, el nivel de desacuerdo es aún mayor o, en otras palabras, la percepción es más positiva respecto del impacto de la tecnología. En este sentido, y al igual que otras variables, este hallazgo puede ser un reflejo de priorización de incorporación de TICs por parte del Poder Judicial chileno.

El uso de TICs podría entorpecer el trabajo de los jueces

(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)

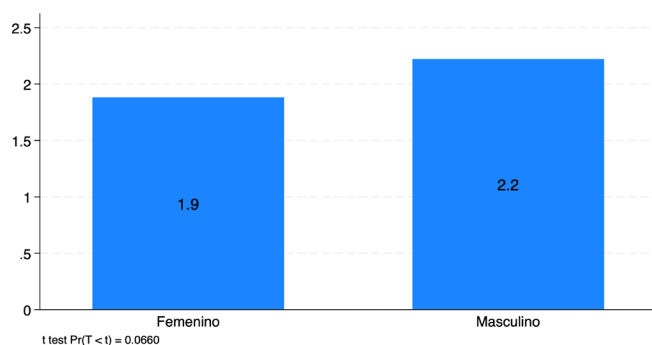


El uso de TICs podría entorpecer el trabajo de jueces según ruralidad



Aunque menor que respecto de la variable anterior, se ha identificado una diferencia también entre géneros, en el sentido de que los encuestados que se identifican con género femenino tienden a estar mayormente en desacuerdo con esta afirmación.

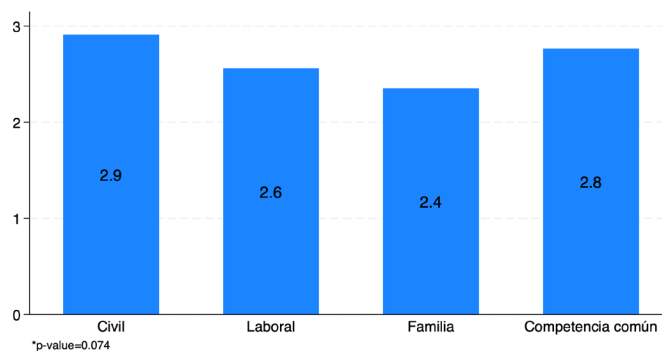
El uso de TICs podría entorpecer el trabajo de jueces según género



Por otro lado, la mayor parte de los encuestados está en desacuerdo con que la tecnología ha permitido tener más tiempo libre a los jueces (44%) y un 34% se muestra neutral. Como vemos, en general, la percepción es más bien negativa en este punto con un promedio de 2,65.

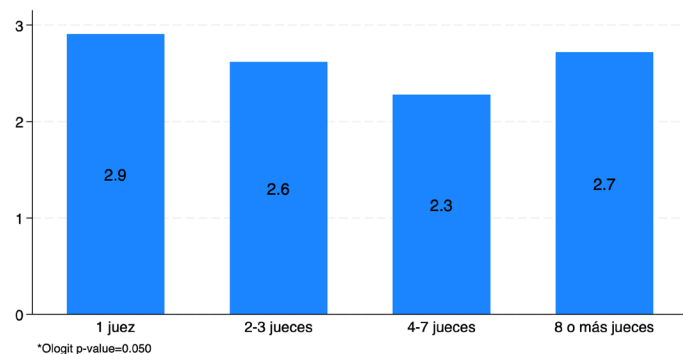
Esta percepción es particularmente negativa respecto de los jueces que ejercen en Juzgados de Familia, donde el nivel de desacuerdo es en promedio 2,4.

El uso de TICs le ha permitido tener más tiempo libre según tipo de tribunal



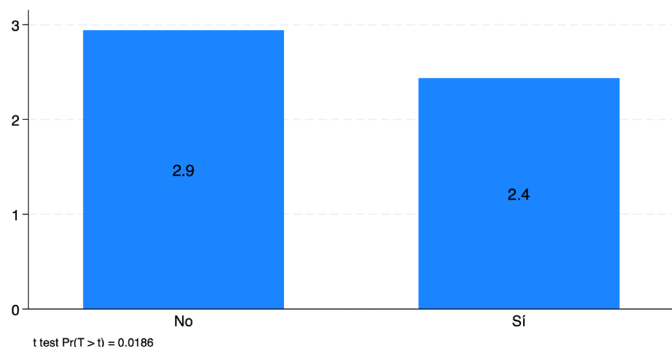
De manera relacionada a lo anterior, aquellos tribunales compuestos por entre 4 a 7 jueces suelen también tener una percepción aún más negativa que el resto.

El uso de TICs le ha permitido tener más tiempo libre según tamaño de tribunal



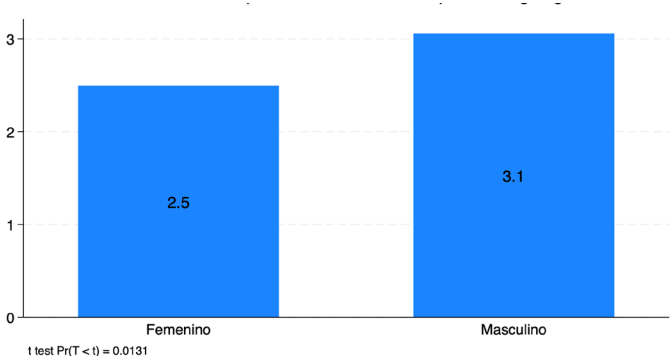
Por otro lado, el nivel de desacuerdo es mayor entre los jueces que ejercen en jurisdicciones con mayor población en situación de pobreza. Así, mientras el promedio obtenido entre el resto de jueces es 2,9, lo que refleja una posición neutral, quienes se encuentran en tal posición están una posición más bien de desacuerdo.

El uso de TICs le ha permitido tener más tiempo libre según pobreza



Algo similar ocurre entre ambos géneros. Así, quienes se reconocen de género masculino tienen una percepción neutral mientras que el grupo femenino está más bien en desacuerdo con la afirmación de que las TICs han permitido tener más tiempo libre.

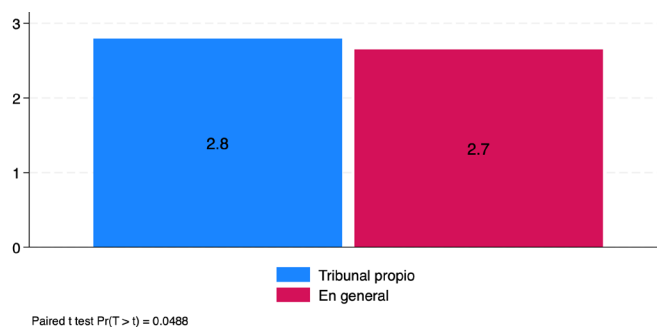
El uso de TICs le ha permitido tener más tiempo libre según género



Sin embargo, esta percepción es mayormente negativa respecto del impacto de las TICs en general, no tanto así respecto de lo que ocurre en el tribunal propio, donde el nivel de acuerdo es levemente mayor.

El uso de TICs ha permitido tener más tiempo libre

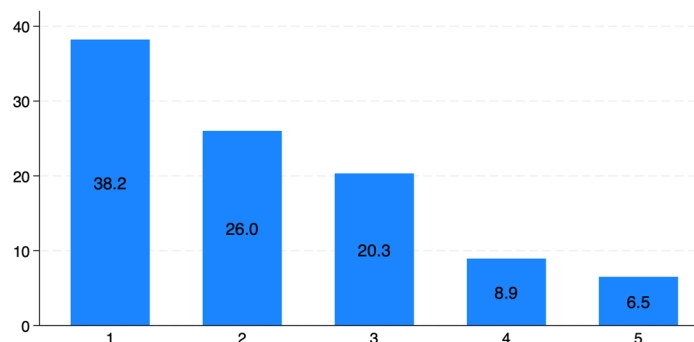
(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



La mayoría de los encuestados (60%) está en desacuerdo con la idea de que el uso de la tecnología hace más difícil cuestiones que antes eran más simples en los tribunales, con un promedio general de 2,2 en la escala de 1 a 5.

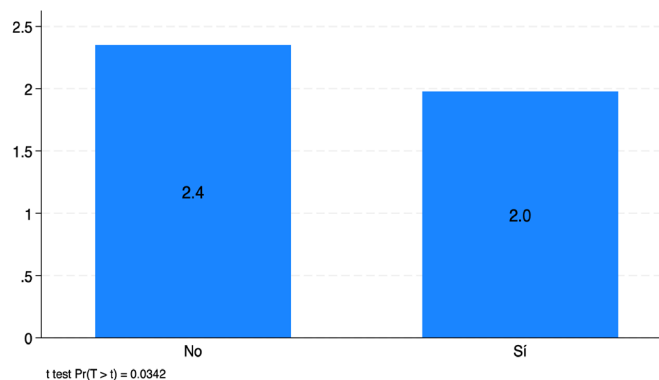
El uso de TICs hace más difícil cuestiones que antes eran más simples

(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



Finalmente, entre los encuestados no habría mayor temor de que el uso de tecnologías podría generar un riesgo para los puestos de trabajo al interior del Poder Judicial. Así, la mayoría de los encuestados (55%) se encontraba en desacuerdo con la afirmación consultada que estaba formulada en ese sentido, encontrándose el promedio de las respuestas en un 2,3.

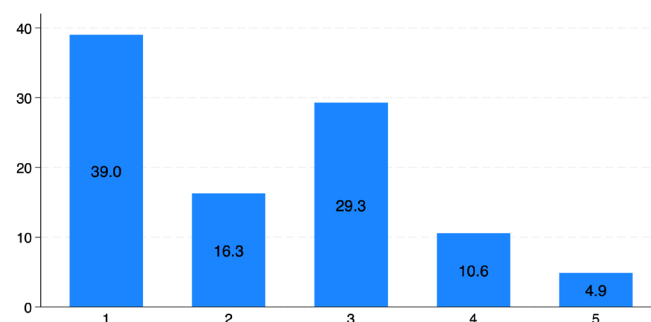
El uso de TICs podría generar un riesgo para los puestos de trabajo al interior de su tribunal según ruralidad



Consultados sobre este riesgo a nivel del tribunal propio, se identificaron diferencias relevantes en aquellas jurisdicciones con mayor población rural, donde el nivel de desacuerdo es mayor y, en consecuencia, la percepción de riesgo es menor que frente a las demás jurisdicciones.

El uso de TICs podría generar un riesgo para los puestos de trabajo en los tribunales

(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



Estos resultados son similares a otros obtenidos a partir de otras encuestas realizadas en el ámbito comparado. Así, en Portugal, la mayoría de los jueces encuestados en un estudio recientemente publicado, en su mayoría señalan o no apoyan la idea de que los jueces serán sustituidos por la tecnología aun cuando este porcentaje varía según el lapso de tiempo en que ello podría ocurrir.²²

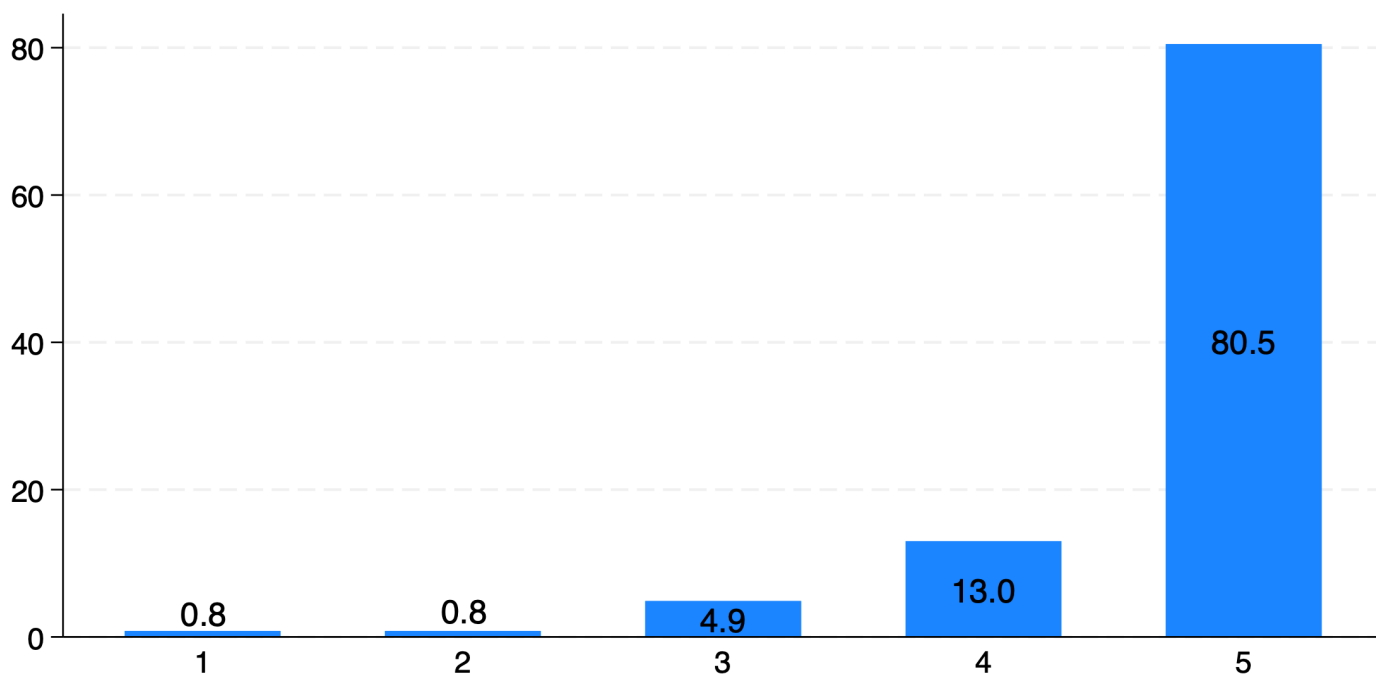
22 Paula Casaleiro, Gustavo Veiga, Joao Paulo Dias & Patricia Branco (2023) pp. 19-20.

2.3.2. Barreras de acceso a la justicia.

Una de las principales ventajas que se suele asociar al uso de las TICs en la justicia dicen relación con la posibilidad de participar del proceso judicial de manera remota, sin importar la distancia física entre los intervinientes y el tribunal.²³ Justamente, ello se refleja también en la percepción que tienen los jueces del ámbito no penal. Así, el nivel de acuerdo con la afirmación referida a si las TICs han permitido superar barreras geográficas alcanza un promedio de 4,7, estando el 80% de los encuestados de acuerdo con ella, confirmando su percepción positiva y de contribución real al sector.

El uso de TICs ha permitido superar barreras geográficas de acceso a la justicia

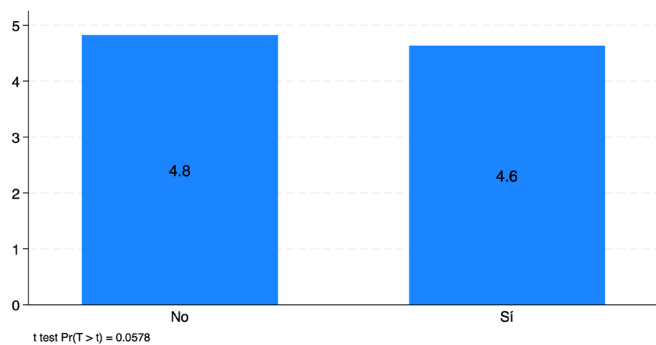
(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



Si bien no identificamos diferencias relevantes entre aquellos jueces que ejercen la jurisdicción en regiones donde hay mayor porcentaje de población rural, si encontramos en el caso de regiones con niveles de pobreza superiores al promedio nacional, donde el nivel de acuerdo es algo menor.

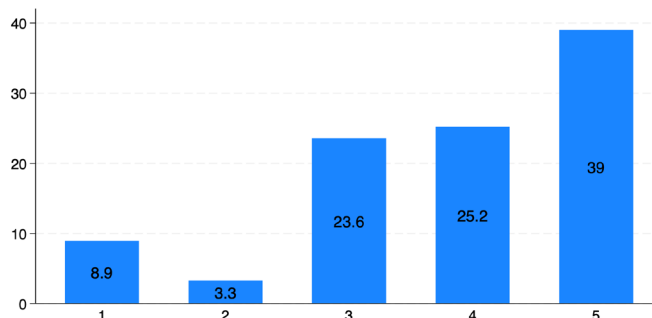
²³ Véase, Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas (2023) pp. 24-25 y UNDP (2022) pp. 35.

El uso de TICs ha permitido superar barreras geográficas de acceso a la justicia según pobreza



El uso de TICs ha permitido superar barreras de género

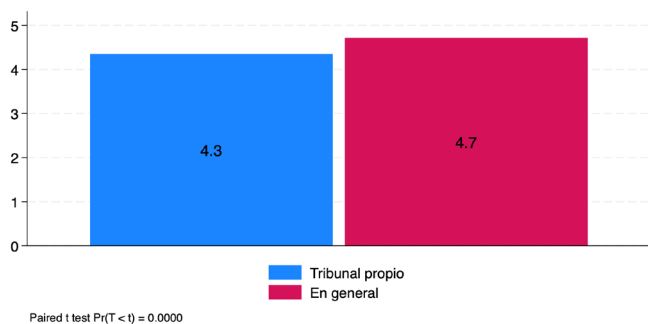
(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



Finalmente, el nivel de acuerdo respecto del impacto de las TICs como herramienta para reducir barreras geográficas es bastante menor cuando se le consulta a los encuestados sobre lo que ocurre con la población de la comuna o agrupación de comunas en que se desempeña su tribunal.

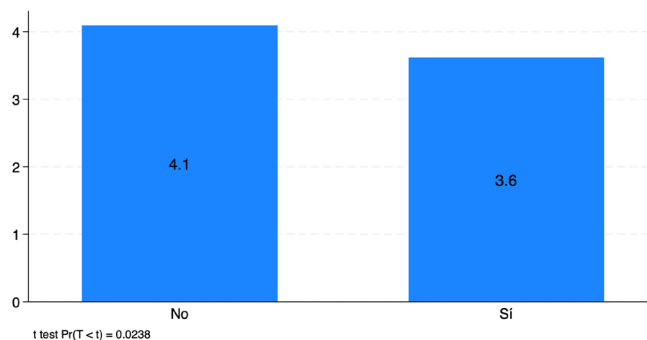
El uso de TICs ha permitido superar barreras geográficas de acceso a la justicia

(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



Estas diferencias sobre la percepción del impacto de las TICs para reducir barreras de género, es particularmente importante en aquellas jurisdicciones cuya proporción de población en situación de pobreza es mayor al promedio nacional. En este último escenario, el promedio de acuerdo es de un 3,6, lo que se ubica entre la posición neutral y la postura de acuerdo.

El uso de TICs ha permitido superar barreras de género según pobreza

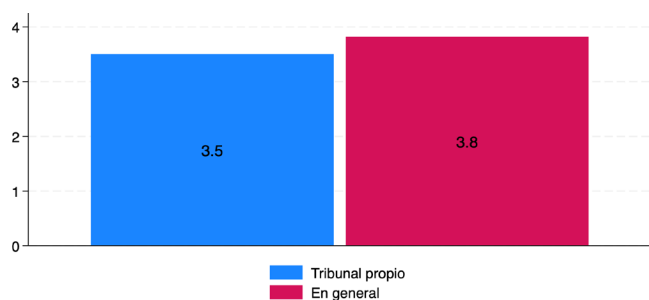


El nivel de acuerdo con la afirmación de que el uso de tecnologías ha permitido superar barreras de género de la población que accede a los tribunales de justicia, es algo más bajo que las variables antes descritas. Así, el promedio entre los encuestados es de 3,9, estando un 24% neutral y un 25% de acuerdo.

Todavía, el nivel de acuerdo es inferior cuando se le consulta a los jueces por este impacto respecto del tribunal propio en comparación con la misma pregunta cuando se les pide que se refieran a su percepción en general respecto del uso de las TICs en la justicia.

El uso de TICs ha permitido superar barreras de género

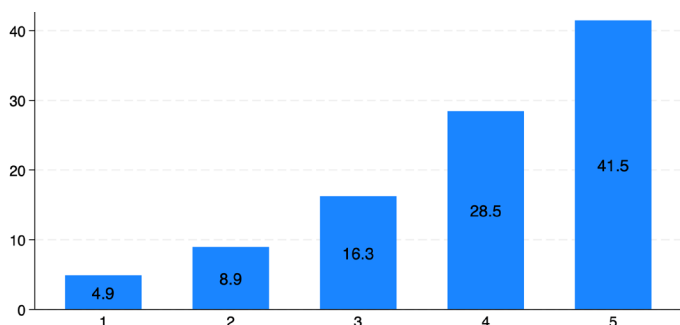
(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



En relación a barreras de tipo socioeconómico²⁴, la mayoría de los jueces encuestados señala tener un nivel de acuerdo que se ubica en un 3,9 en la escala de 1 a 5 (entre neutral y de acuerdo) respecto de la pregunta de si el uso de TICs ha permitido superar barreras económicas de la población que accede a los tribunales de justicia, estando un 41,5% muy de acuerdo.

El uso de TICs ha permitido superar barreras económicas

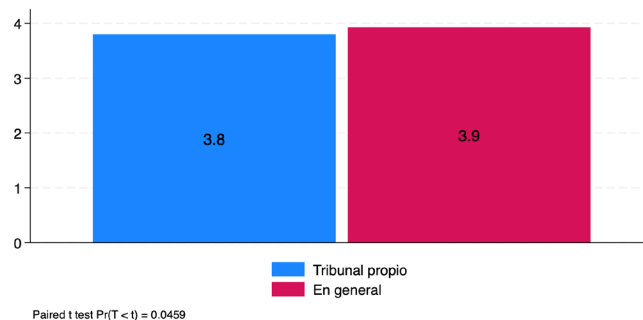
(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



Luego, aunque la diferencia entre la percepción sobre el propio y la generalidad de los tribunales es estadísticamente relevante, el nivel de acuerdo de los encuestados en uno y otro caso se observa que es muy similar.

El uso de TICs ha permitido superar barreras económicas

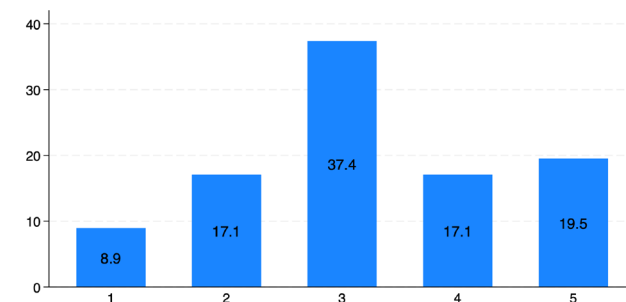
(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



En relación a si la tecnología podría generar una brecha de acceso a la justicia en algunos usuarios (por falta de acceso a internet o medios digitales, por problemas de alfabetización digital), la mayoría de los encuestados se muestra en una posición neutral (37,4%) o está de acuerdo o muy de acuerdo con esta idea (36,6%). Ello refleja una de las principales desventajas o problemáticas asociadas al uso de las TICs en la justicia, y que ha sido bien documentada en la literatura.²⁵

El uso de TICs podría generar una brecha de acceso a la justicia en algunos usuarios

(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



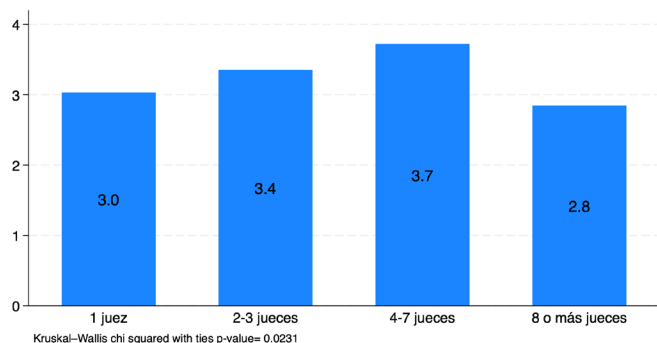
24 En este sentido véase: Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas (2023) pp. 16-18.

25 Murray, Kate M. (2021) pp 34.

Percepción de Jueces Civiles sobre el uso de TICs en Chile.

El nivel de acuerdo, sin embargo, es un tanto mayor respecto de tribunales colegiados de 4 a 7 jueces, donde la posición se acerca más a niveles de acuerdo con la afirmación consultada.

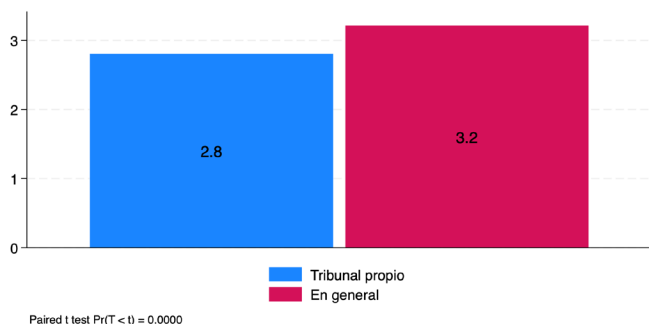
El uso de TICs podría generar una brecha de acceso a la justicia en algunos usuarios según tamaño de tribunal



Sin embargo, consultados por la situación en el tribunal propio, la percepción del impacto de las TICs sobre este punto es más positiva en comparación con la visión general a este respecto.

Cree que el uso de la tecnología podría generar una brecha de acceso a la justicia en los usuarios

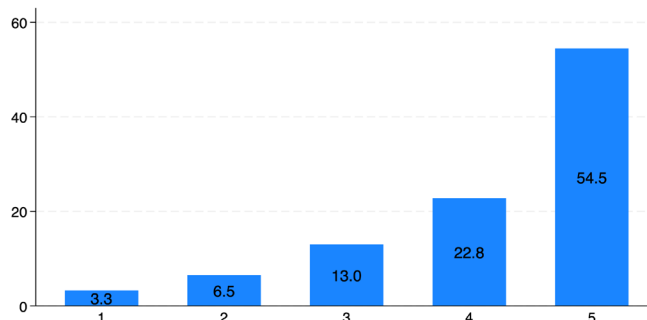
(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



Además de lo anterior, se incorporaron varias preguntas relacionadas con la existencia de barreras de acceso a la justicia relacionadas con necesidades especiales o discapacidades. En primer lugar, respecto de aquellas de tipo motor, el nivel de acuerdo con la pregunta sobre si el uso de tecnologías ha permitido superar este tipo de barreras es de un 4,2, estando un 22,8% de acuerdo y 55% muy de acuerdo con esta idea.

El uso de TICs ha permitido superar barreras de acceso de quienes presentan discapacidades de tipo motor

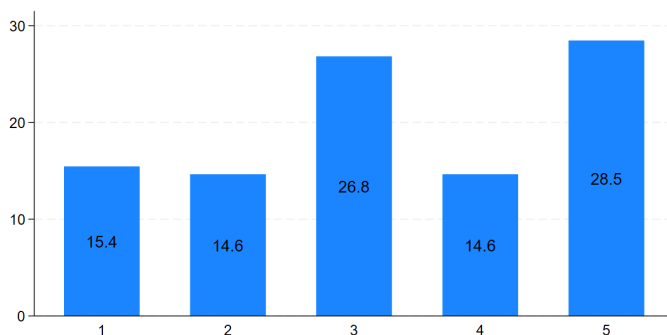
(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



En segundo lugar, el promedio obtenido por los encuestados respecto de quienes presentan discapacidades de tipo cognitivo, en cambio, es bastante más bajo (3,3%), y encontrándose una dispersión relevante en las respuestas. Así, vemos que un 30% está en desacuerdo o está de acuerdo muy poco o nada con la afirmación.

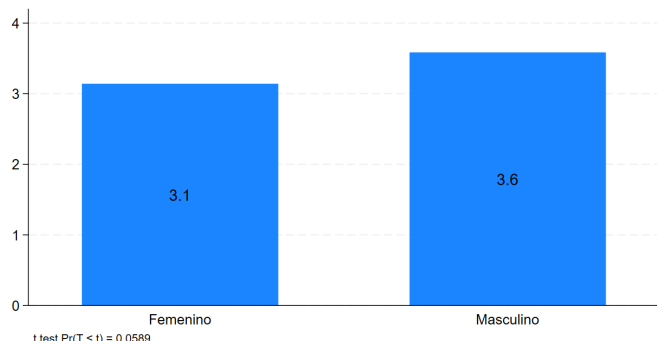
El uso de TICs ha permitido superar barreras de acceso de quienes presentan discapacidades de tipo cognitivo

(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



El nivel del acuerdo en esta variable es particularmente baja entre quienes señalan tener un género femenino, donde el promedio es de 3,1, lo que corresponde a una posición "neutral".

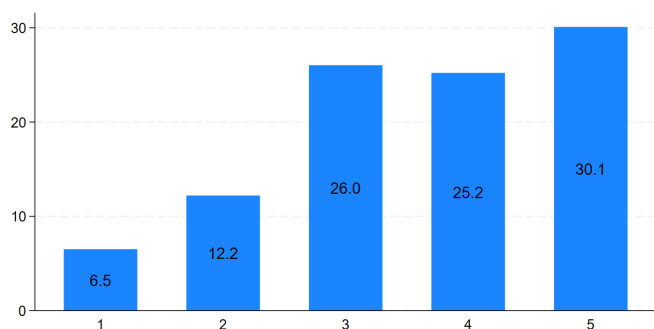
El uso de TICs ha permitido superar barreras de acceso de quienes presentan discapacidades de tipo cognitivo según género



En tercer lugar, el nivel promedio de acuerdo entre quienes dicen señalar que el uso de tecnologías ha permitido superar barreras de acceso a la justicia de quienes presentan discapacidades de tipo visual o auditivo es de un 3,6%, estando un 55% de los encuestados de acuerdo o muy de acuerdo.

El uso de TICs ha permitido superar barreras de acceso de quienes presentan discapacidad visual o auditiva

(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)

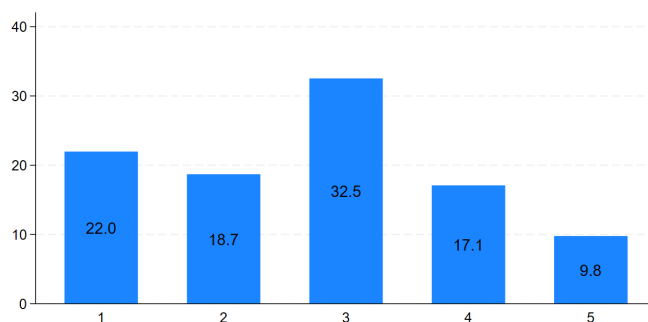


En este punto, identificamos diferencias relevantes entre los jueces encuestados que ejercen la jurisdicción en regiones identificadas como "rurales" en comparación con el resto, estando el promedio en aquél caso en un 3,3, lo que representa una respuesta neutral.

Finalmente, la mayoría de los encuestados no está de acuerdo o se encuentra más bien neutral respecto de que las TICs generan distanciamiento con las personas o usuarios. Un tercio de los entrevistados se declara neutral respecto al impacto de las TICs en el distanciamiento con las personas, lo cual podría explicarse con algunos segmentos ajenos a la tecnología y su uso.

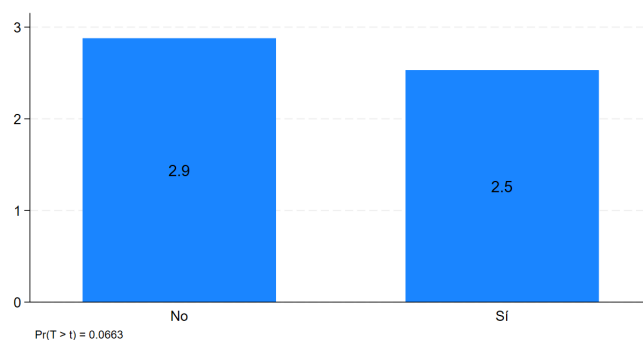
El uso de TICs genera distanciamiento con las personas o usuarios


(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



Al igual que respecto a otras variables, quienes se encuentran ejerciendo la jurisdicción en áreas que han sido consideradas con mayor población rural, tienden a tener una percepción aún más positiva respecto de la tecnología a este respecto.

El uso de TICs genera distanciamiento con las personas o usuarios según ruralidad





Los resultados de la encuesta muestran que los jueces están ampliamente de acuerdo en que las TICs han ayudado a superar las barreras geográficas para acceder a la justicia. Con respecto a otras barreras, como las de género o socioeconómicas, las opiniones varían más. Sin embargo, los encuestados son conscientes del riesgo de que la tecnología produzca a su vez una brecha digital debido al acceso desigual a la tecnología y a la alfabetización digital.

Estos resultados son similares a los obtenidos en el ámbito comparado. Así, en un estudio similar aplicado en Irlanda, se les preguntó a los jueces sobre el impacto de la tecnología en el derecho de acceso a la justicia. De los 53 encuestados, 43 (81%) afirmaron que la tecnología tenía un impacto positivo, 2 (4%) que tenía un impacto negativo y 8 (15%) que no tenía ningún impacto. Ahora bien, de los 43 jueces que señalaron que la tecnología sí tenía un impacto positivo en la justicia, identificaron que alguno de los factores para lograr un impacto positivo son la alfabetización digital de los abogados (39 de 43 encuestados, 91%), la facilidad del proceso judicial cuando se utiliza a distancia (34 de 43 encuestados, 79%) y la disponibilidad de Internet y de tecnología audiovisual (30 de 43 encuestados, 70%).²⁶

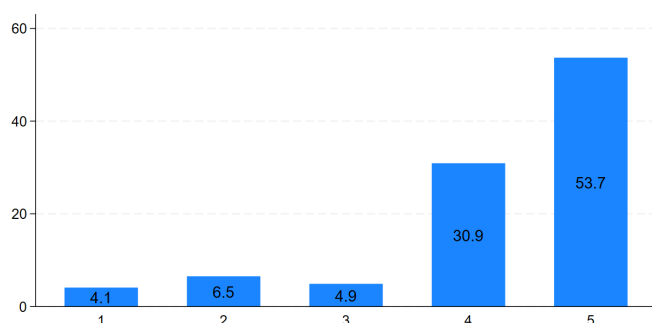
²⁶ Brian M. Barry & Rónán Kennedy (2023) pp. 35.

2.3.3. Transparencia, corrupción, privacidad y protección de datos personales.

En general los encuestados reconocen que el uso de tecnologías ha mejorado la transparencia de los procesos Judiciales (promedio de 4,2), encontrándose un 31% de acuerdo y un 54% muy de acuerdo con la afirmación.

El uso de TICs ha mejorado la transparencia de los procesos judiciales

(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)

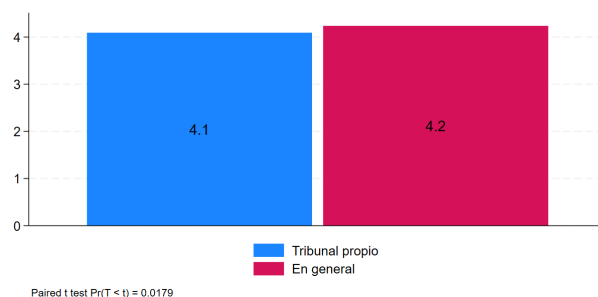


Esta percepción es transversal tanto a nivel general como respecto del tribunal propio. Así, aunque la diferencia entre el promedio obtenido en una y otra variable es relevante estadísticamente, en ambos casos se trata prácticamente del mismo nivel de acuerdo en la escala 1 a 5.



El uso de TICs mejora la transparencia de los procesos judiciales

(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)

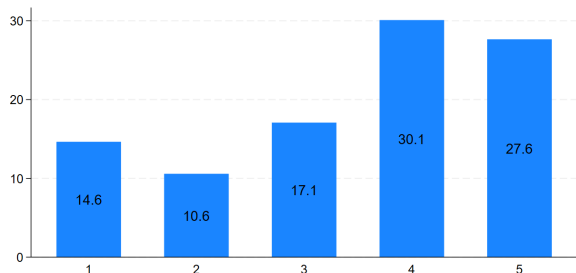


Sin embargo, y aún cuando la mayor transparencia suele asociarse con un menor nivel de corrupción,²⁷ el nivel de acuerdo con el impacto que ha tenido la tecnología para impedir la proliferación de este tipo de prácticas es bastante más baja entre los encuestados (3,5%), con una dispersión de respuestas además bastante marcada.

27 Véase, por ejemplo en: Schauer, Frederick (2014) pp. 91; Simental Franco, Victor (2017) pp.150.

El uso de TICs ha impedido la proliferación de corrupción

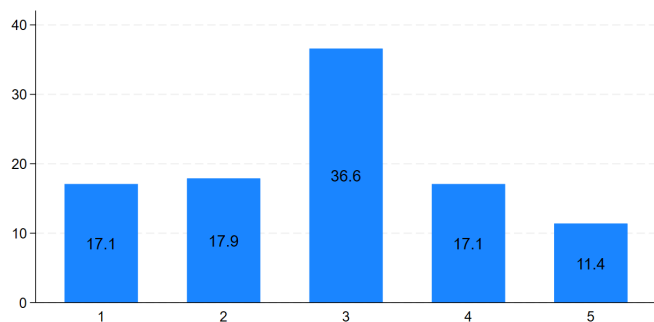
(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



En general los encuestados están en una posición neutral (36,6%) o en algún grado de desacuerdo (35%) respecto de la afirmación relativa a que el uso de tecnologías puede poner el riesgo el derecho a privacidad de las personas usuarias, estando el promedio en un 2,9 en la escala de 1 a 5.

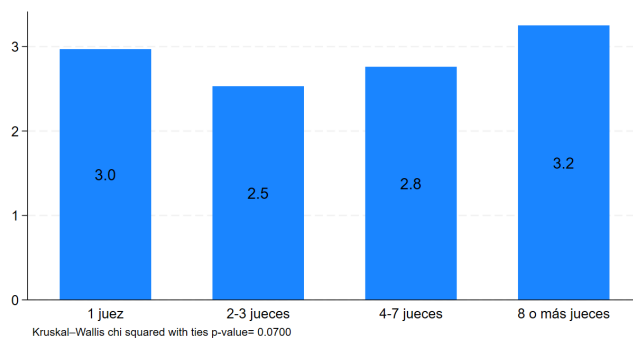
El uso de TICs puede poner en riesgo el derecho a la privacidad de usuarios

(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



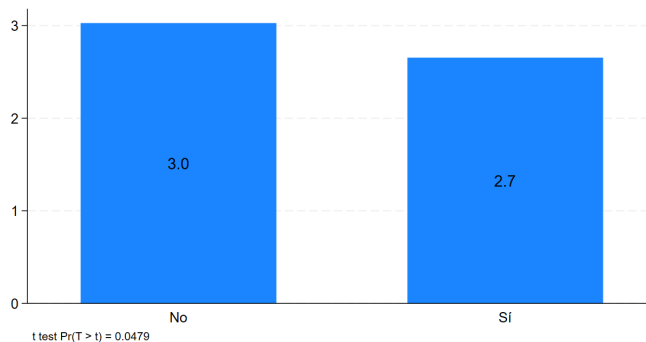
A pesar de que no se encontró una diferencia estadísticamente relevante respecto del tipo de tribunal, sí puede verse diferencias relevantes según el tamaño del tribunal. Así, están en desacuerdo, sobre todo, quienes componen tribunales colegiados de entre 2 a 3 jueces, donde el nivel de acuerdo es de 2,5.

El uso de TICs puede poner en riesgo el derecho a la privacidad de usuarios según tamaño del tribunal



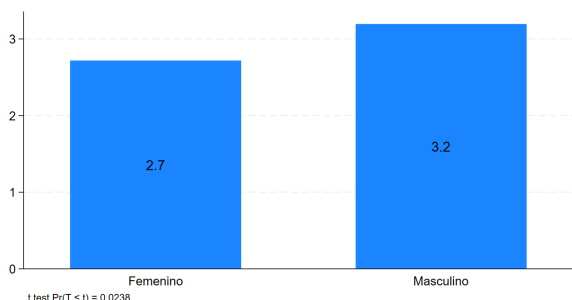
Por otro lado, hay un nivel mayor de desacuerdo –y por lo tanto de mayor confianza hacia la tecnología a este respecto–, en aquellas jurisdicciones clasificadas como “rurales” en comparación a las que no.

El uso de TICs puede poner en riesgo el derecho a la privacidad de usuarios según ruralidad



Finalmente, entre los encuestados de género femenino, el nivel de desacuerdo es menor que respecto de los encuestados de género masculino, quienes están levemente por sobre el nivel neutral.

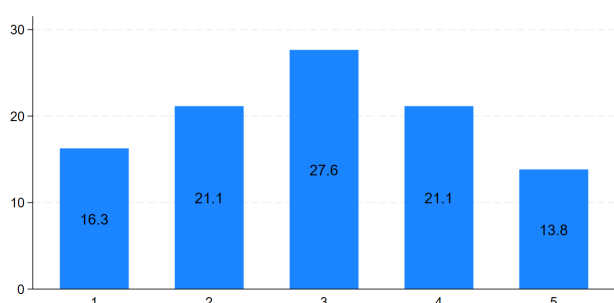
El uso de TICs puede poner en riesgo el derecho a la privacidad de usuarios según género



De manera similar, la mayoría de los encuestados se encuentran en una posición neutral (27,6%), siendo el promedio de 2,9 en la escala de 1 a 5 respecto de la pregunta relacionada con que el uso de tecnologías puede poner en riesgo los datos personales de las personas usuarias.

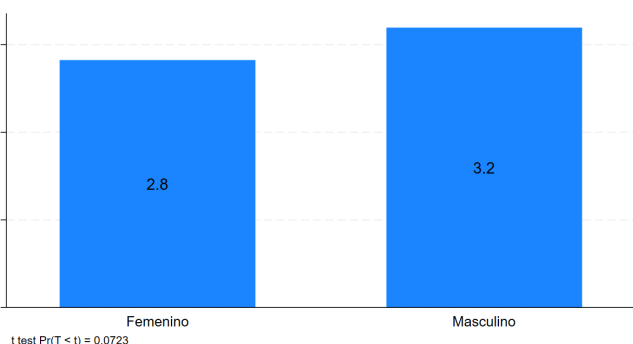
El uso de TICs puede poner en riesgo los datos personales de los usuarios

(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



A este respecto, solo se identificó una diferencia relevante según el género de los encuestados, en tanto quienes se identifican con género masculino presentan un nivel de acuerdo algo superior al promedio (3,2).

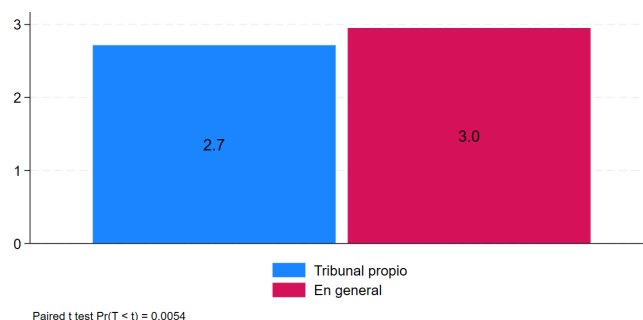
El uso de TICs puede poner en riesgo los datos personales de los usuarios según género



Todavía, esta percepción se refiere principalmente al impacto de las TICs en general y no tan así respecto del tribunal propio.

El uso de TICs puede poner en riesgo los datos personales

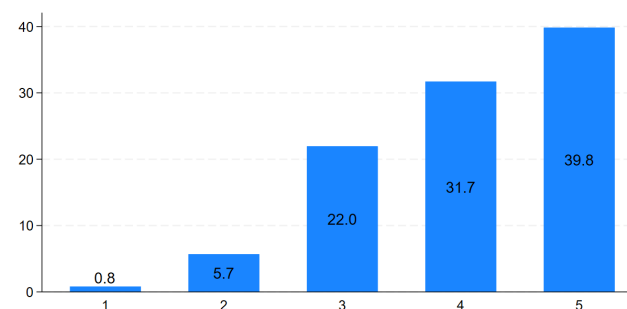
(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



No obstante lo anterior, en general los jueces encuestados si consideran que el uso de TICs está expuesto a un riesgo de ataques informáticos, siendo el nivel promedio de acuerdo un 4, y estando prácticamente un 40% muy de acuerdo con dicha afirmación.

El uso de TICs está expuesto a riesgo de ataques informáticos

(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



2.4. PERCEPCIONES SOBRE DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y CAPACITACIÓN.

La tecnología debe diseñarse para satisfacer las necesidades de todos los interesados en el sistema de justicia, incluidos los jueces, el personal de los tribunales, los litigantes, y los usuarios finales de la justicia. En este sentido, los jueces pueden proporcionar información valiosa sobre la usabilidad y la eficacia de las nuevas tecnologías desde la perspectiva de quienes las utilizarán²⁸. De esta manera, la participación de jueces es crucial en el diseño e implementación de TICs para garantizar que estas tecnologías sean efectivas y satisfagan las necesidades de todos los interesados.

En relación a los jueces en tanto usuarios de la tecnología, al involucrar a los jueces en el proceso, los desarrolladores y tomadores de decisiones pueden obtener información valiosa sobre los desafíos y oportunidades, así como para que puedan crear herramientas que se adapten a las necesidades específicas de los jueces.

Por otro lado, los jueces pueden ayudar a identificar áreas donde la tecnología puede agilizar los procesos judiciales, reducir las demoras y mejorar la eficiencia general. Esto incluye, por ejemplo, el uso de tecnología para la gestión de casos y la programación de audiencias, lo que podría ayudar a que los tribunales gestionen los recursos de manera eficiente y aumenten el tiempo productivo.

Respecto del potencial impacto en materia de acceso a la justicia, los jueces pueden contribuir al desarrollo de plataformas de resolución de disputas en línea, mejorar la experiencia de audiencias virtuales y otras herramientas que pueden mejorar el acceso a la justicia, por ejemplo, para las personas de las zonas rurales o con limitaciones de movilidad. Todavía, pueden colaborar a que el uso de las TICs con estos fines no impliquen vulneraciones al derecho al debido proceso, a la necesaria transparencia y rendición de cuentas de la justicia o, a su vez, a que garantías como la privacidad y la protección de datos personales sean debidamente resguardados cuando corresponda.²⁹

28 Santuber, J., & Krawietz, L. (2021) pp. 101-102; Hagan, Margaret (2020) pp. 14-15.

29 Judicial Integrity Network Asean; UNDP (2022) p. 25.

Para maximizar los beneficios de la participación judicial y mitigar los desafíos potenciales, los jueces deben participar desde las primeras etapas del diseño de la tecnología y durante todo el proceso de implementación³⁰. Esto garantiza que las perspectivas y la experiencia judicial se integren en cada fase del desarrollo, lo que conduce a tecnologías más eficaces y fáciles de usar. Al participar activamente en el desarrollo e implementación de nuevas tecnologías, los jueces demuestran un compromiso para garantizar que estas herramientas se utilicen de manera responsable y ética, lo que puede fortalecer la percepción pública del sistema de justicia.

Por otro lado, como con cualquier cambio significativo, puede haber resistencias a la modernización tecnológica por parte de algunos jueces, ya sea por el grupo etario al que pertenecen³¹ o simplemente porque están acostumbrados a las formas tradicionales de trabajo, entre otras posibles explicaciones. Esto subraya la importancia de una comunicación clara, la participación de las partes interesadas y un enfoque gradual para la implementación. Involucrar a los jueces en debates sobre los beneficios de las nuevas tecnologías y abordar sus preocupaciones puede ayudar a superar la resistencia y fomentar una cultura de innovación.³²

Es posible que los jueces carezcan de la experiencia técnica necesaria tanto para usar las TICs de manera efectiva, con mucho mayor razón ello puede suceder respecto de su participación en el diseño e implementación de proyectos de innovación tecnológica. Esto destaca la necesidad de implementar programas de capacitación y educación para dotar a los jueces de los conocimientos y habilidades necesarios que les permitan potenciar el uso de las tecnologías disponibles accediendo a los beneficios que esta conlleva para todo el ecosistema.

Todavía, los jueces ya enfrentan grandes cargas de trabajo y participar en este tipo de proyecto puede afectar aún más la lista de tareas pendientes. Por lo mismo, es necesaria una planificación cuidadosa y la asignación de recursos para garantizar que los jueces tengan el tiempo y el apoyo que necesitan para contribuir eficazmente.

A partir de lo anterior, en esta sección se presentan los resultados de aquellas respuestas brindadas por los jueces encuestados respecto de preguntas relacionadas a los procesos de diseño e implementación de TICs en la justicia, así como sobre la capacitación brindada por parte del Poder Judicial en estas materias.

30 Lupica, Lois et al (2021) pp 121-122.

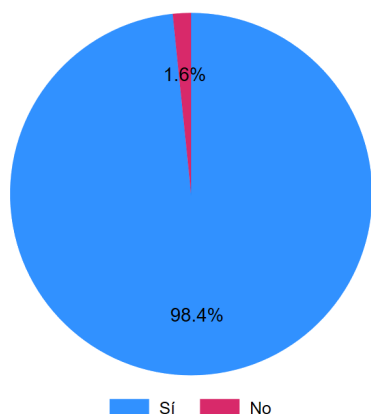
31 Yoon, Albert (2023) pp. 357-358.

32 Véase: <https://clj.law.harvard.edu/knowledge-hub/magazine/issues/remote-courts/the-future-of-courts/> (última visita el 14 de noviembre de 2024).

2.4.1. Participación en el diseño e implementación de TICs en la justicia.

La gran mayoría de nuestros encuestados considera necesario que los jueces formen parte de los procesos de diseño de herramientas tecnológicas.

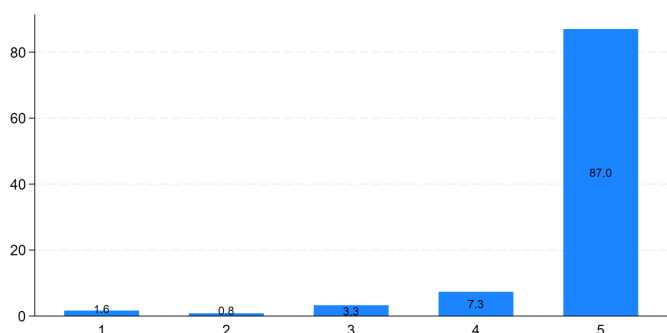
Considera necesario que los jueces formen parte de los procesos de diseño de TICs



Consultados por el nivel de importancia, donde 1 es muy poca o nada y 5 bastante o mucha, un 85% se inclinó por esta última opción, siendo el promedio un 4,8.

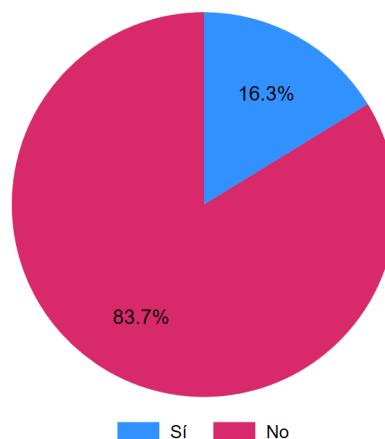
Es importante la participación de los jueces en los procesos de diseño de TICs del Poder Judicial

(1. Muy poco, nada a 5. Bastante, mucho)



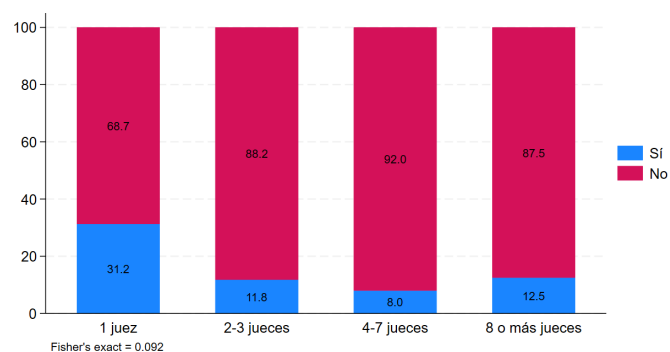
Sin embargo, a pesar de lo que señala la literatura en la materia³³ así como la relevancia que otorgan los jueces a su participación en el proceso de desarrollo de proyectos de tecnología, tan solo un 16,3% de los encuestados declara haber formado parte de procesos de diseño o co-creación de aquellas herramientas tecnológicas que usa o ha usado en su trabajo.

Ha formado parte de procesos de diseño de TICs que usa o ha usado en su trabajo



Tan solo aquellos jueces encuestados que ejercen jurisdicción en tribunales unipersonales presentan un nivel mayor de participación, alcanzando el 31%.

Ha formado parte de procesos de diseño de TICs que usa o ha usado en su trabajo según tamaño de tribunal



33 Santuber, J., & Krawietz, L. (2021) pp. 101-102; Hagan, Margaret (2020) pp. 14-15; Lupica, Lois et al (2021) pp 121-122.

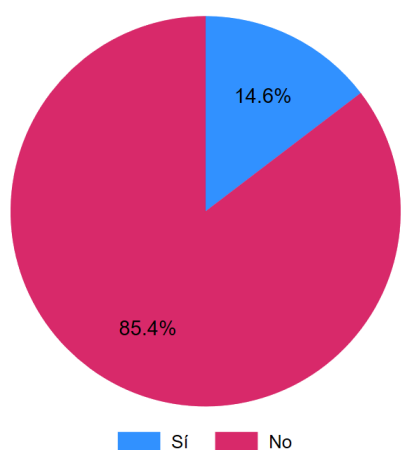
A este respecto, uno de los encuestados señala en su respuesta que *"...las TIC's han sido diseñadas a puertas cerradas por ingenieros que nada saben de procedimientos legalmente tramitados y a espaldas de quienes podemos aportar ese conocimiento a su diseño e implementación."* Se agrega, como ejemplo de lo anterior, que a veces *"...los hitos y nomenclaturas no se condicen con los textos legales, que es lo que nos rige a nosotros."*

No solo el nivel de participación de los jueces en procesos de modernización tecnológica es menor, sino que además el nivel de conocimiento que estos tienen sobre el quehacer del Poder Judicial en la materia es bajo, siendo que tan solo el 15% de los encuestados declara conocer esta labor.

Entre aquellos que declaran conocer el trabajo que hace el Poder Judicial en esta materia, la percepción es particularmente buena (en escala de 1 a 5) entre quienes ejercen su función en Juzgados Laborales y, en menor medida, en juzgados de competencia común.

Estas diferencias se expresan también en el género de los encuestados, en el sentido de que la diferencia entre quienes se reconocen del género femenino es menor a quienes dicen tener género masculino.

Conoce el trabajo que hace el Poder Judicial en materia de diseño y creación de TICs



2.4.2. Percepción sobre capacitación y asistencia en el uso de TICs

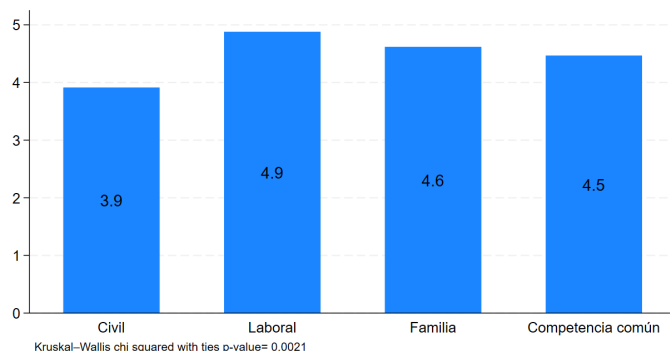
Los jueces encuestados consideran muy importante (en una escala de 1 a 5) el rol del administrativo informático u otro funcionario equivalente que brinde soporte para el uso de TICs en el tribunal en el que se desempeña, con un promedio de 4,4.

Importancia del rol del administrativo a cargo de brindar soporte para el uso de TICs en su tribunal



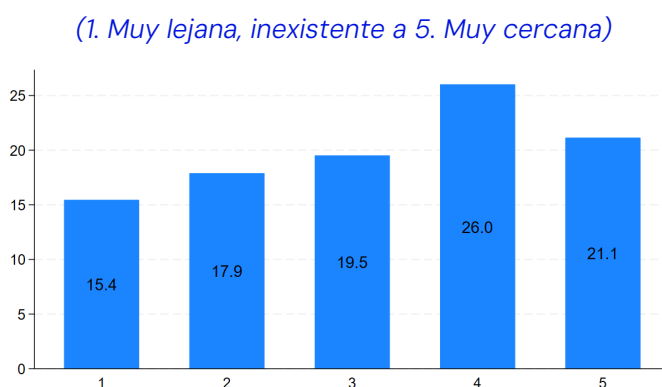
Esta percepción respecto a la importancia del administrativo a cargo de brindar soporte para el uso de TICs en el tribunal en el que se desempeña el encuestado, es transversal al tipo de tribunal aunque algo menor en el caso de los juzgados civiles donde el promedio es 3,9. Ello, puede deberse, a que el modelo de gestión del despacho judicial de estos tribunales no ha sido reformado y, en consecuencia, el modelo de despacho³⁴ no necesariamente cuenta con la misma distribución de funciones en comparación con los juzgados laborales o de familia, donde se observa una percepción significativamente mayor.

Importancia del rol del administrativo a cargo de brindar soporte para el uso de TICs según tipo de tribunal



En general, la relación que tienen los jueces civiles con los funcionarios encargados de proveer soporte para el uso de TICs es relativamente cercana (promedio 3,2), aunque se observa que hay una dispersión importante entre los encuestados.

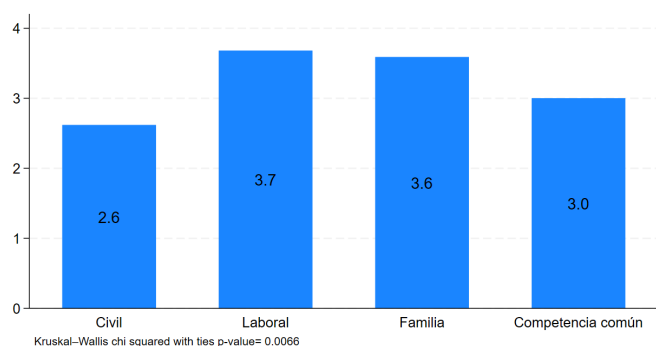
Cercanía en la relación directa entre usted y el administrativo informático



Esta dispersión puede deberse a que los encuestados que ejercen la jurisdicción en juzgados civiles y de competencia común, tienden a tener una relación menor a aquellos que ejercen en juzgados laborales o de familia.

34 En relación al modelo de despacho judicial ver: CEJA(2018) pp. 12-15

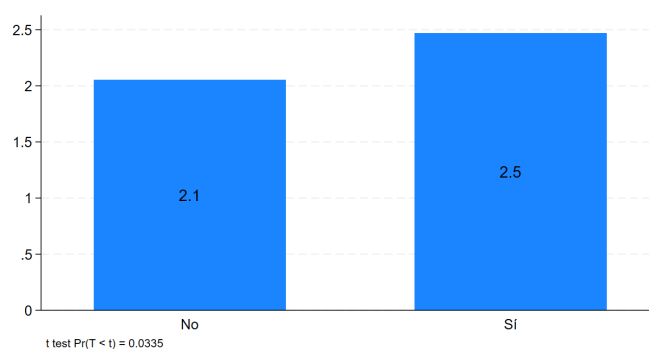
Cercanía de relación directa entre usted y el administrativo informático según tipo de tribunal



Esta distancia sería aún más lejana entre aquellas jurisdicciones que hemos catalogado como “no rurales” con un promedio de 2,5 lo que, de nuevo, podría ser evidencia de una política de priorización por parte del Poder Judicial de brindar apoyo tecnológico en aquellos territorios donde hay mayor distancia entre la población y los centros urbanos donde se ubican habitualmente los tribunales y que, en consecuencia, dependen en mayor medida de la tecnología para brindar acceso a la justicia.

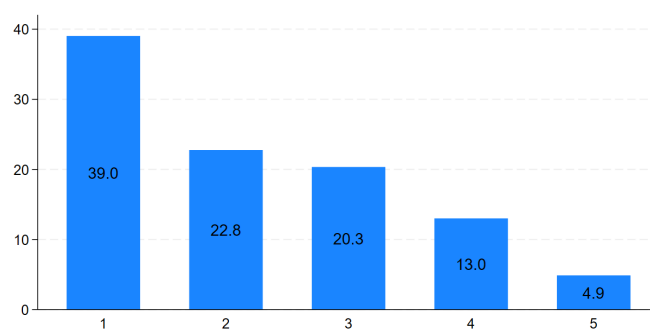
Sin embargo, estos resultados contrastan con la distancia declarada por parte de los jueces y el departamento o la unidad encargada de apoyar el uso de TICs por parte de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, donde el promedio es de 2,2 y con un 63% de encuestados señalando que la relación es lejana o muy lejana o inexistente.

Cercanía de relación entre usted y la unidad de apoyo tecnológico de la CAPJ según ruralidad



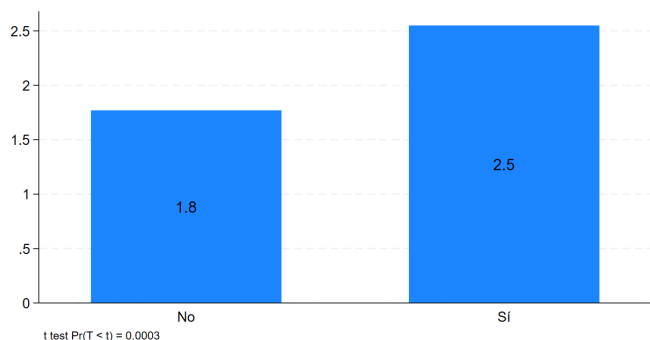
Cercanía en la relación entre usted y la unidad de apoyo tecnológico de la CAPJ

(1. Muy lejana, inexistente a 5. Muy cercana)



Lo mismo puede decirse respecto de aquellas jurisdicciones donde hay mayor proporción de personas viviendo en situación de pobreza, donde la percepción de lejanía es bastante menor en comparación a las demás.

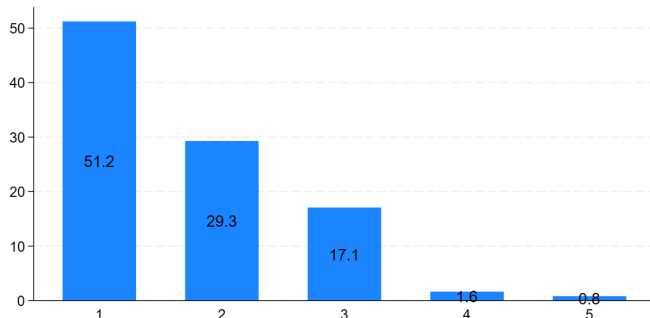
Cercanía de relación entre usted y la unidad de apoyo tecnológico de la CAPJ según pobreza



En relación a las capacitaciones recibidas para la utilización de TICs, la mayoría de los encuestados señala que no ha recibido ningún entrenamiento de parte del Poder Judicial (51,2%) o esta ha sido muy infrecuente (29%).

Frecuencia con la que ha recibido capacitaciones sobre el uso de TICs

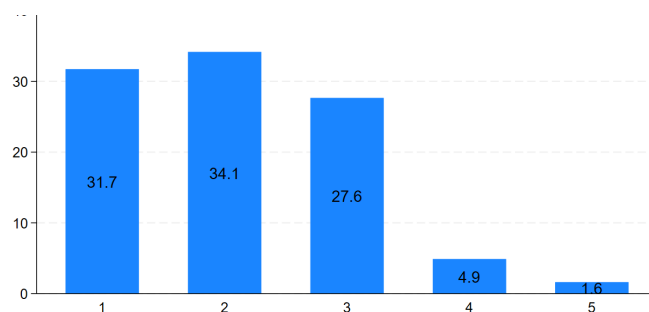
(1. Ninguna, inexistente a 5. Muy frecuente)



La escasa frecuencia de capacitación, de acuerdo a los encuestados, no solo se refiere a los jueces sino también a los funcionarios del tribunal. De esta manera, un 66% señala que no han recibido capacitaciones o estas son infrecuentes.

Frecuencia con que los funcionarios de su tribunal han recibido capacitaciones sobre el uso de TICs

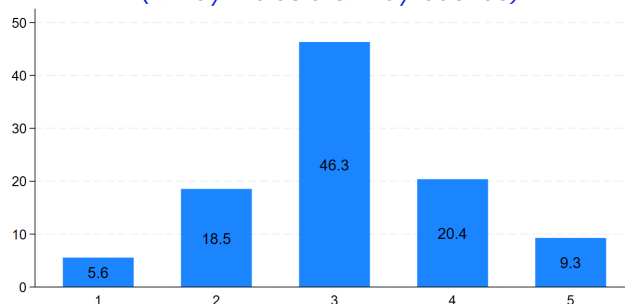
(1. Ninguna, inexistente a 5. Muy frecuente)



En relación a las capacitaciones recibidas (excluyendo a quienes señalan no haber recibido ninguna), la mayoría señala que estas han sido de mediana calidad (46%) con un promedio de 3,1 en la escala de 1 a 5.

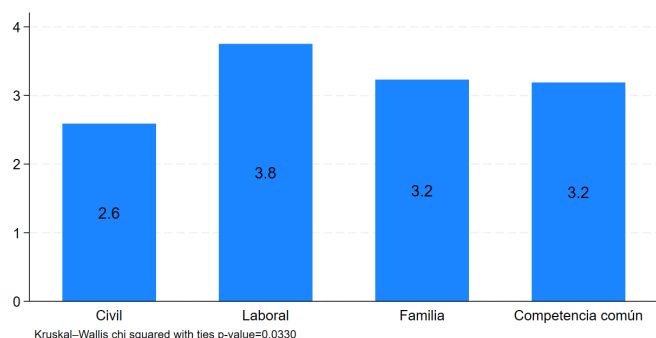
Evaluación de la calidad de capacitaciones que ha tenido

(1. Muy malas a 5. Muy buenas)



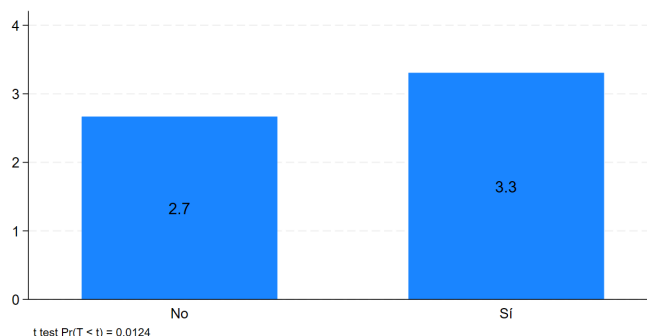
Únicamente es posible observar diferencias en el caso de los tribunales civiles, donde la evaluación de la calidad presenta un promedio de 2,6, y en los tribunales laborales, donde la calificación es de un 3,8 y por lo tanto la percepción ha sido más bien que la calidad de las capacitaciones recibidas ha sido buena.

Evaluación de la calidad de capacitaciones según tipo de tribunal



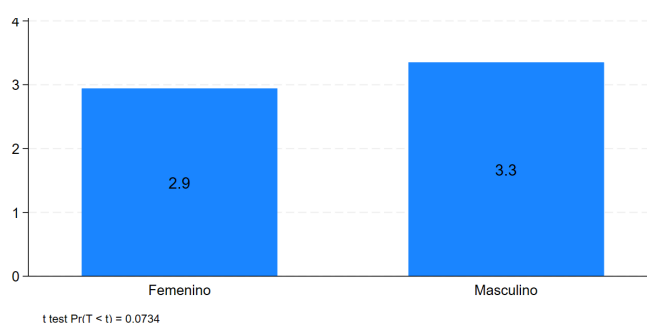
Quienes ejercen en jurisdicciones con mayor proporción de población en situación de pobreza, tienden a evaluar mejor las capacitaciones recibidas en comparación a los jueces de las demás jurisdicciones. Al igual que otras variables, esto puede ser reflejo de una priorización por parte del Poder Judicial en el proceso de implementación en aquellos territorios donde puede ser más necesario el aporte de las TICs.

Evaluación de la calidad de capacitaciones según pobreza



Identificamos también diferencias significativas en cuanto al género de los encuestados. Así, quienes dicen pertenecer al género masculino, tienen una percepción de calidad significativamente mayor.

Evaluación de la calidad de capacitaciones según género



En relación a la capacitación, un encuestado destaca "lo importante que es la capacitación para todos los jueces en temas tecnológicos y diferenciar los jóvenes de los mayores -sobre 50-, dado que la tecnología se aprecia mayormente por rangos etarios, lo que mantiene brechas necesarias de abordar y no dar por hecho que todos tenemos el mismo manejo..."

Nuestro cuestionario incluía también preguntas abiertas donde los encuestados pudieron agregar aspectos que les parecieran relevantes en materia de incorporación de TICs de manera abierta. De las respuestas recibidas, los aspectos relevantes a mejorar o donde se identifica oportunidades de mejorar, justamente dicen relación con la capacitación para el uso efectivo de las TICs en el quehacer jurisdiccional, así como la falta de funcionarios del ámbito de la informática que pueda proveer de asistencia. Así, varios se refieren, por ejemplo, a la necesidad de que en Juzgados Civiles se incorpore un cargo administrativo dedicado a esta tarea.

En este sentido, los jueces participantes en la actividad de validación de resultados, aportaron una serie de ideas relacionadas a la forma en cómo se hacen estas capacitaciones. Por ejemplo, uno de los asistentes señaló que: *“Creo que sí hay un problema de capacitación respecto de jueces y funcionarios porque estos sistemas se suelen capacitar en el Poder Judicial cuando empiezan, pero después la persona que se va incorporando lo aprende sobre la marcha. Entonces yo me acuerdo cuando a mí me capacitaron al principio para este mismo sistema, SITLA, que en ese momento era con otra nomenclatura, era familia parece, claro tuvimos un profesor ahí un par de semanas, intenso, una conversación súper buena, pero después el que entraba, o sea el que entraba un mes después, iba aprendiendo a partir de lo que nosotros le enseñamos, que estábamos recién capacitados.”*

En la misma línea, otro de los asistentes comentó que si bien la falta de capacitación es un problema, este se asocia a la falta de tiempo que los funcionarios y jueces tienen durante su trabajo, pues la carga es excesiva, de manera de que se prioriza el “sacar los pendientes” por sobre el capacitarse en el uso de las tecnologías del Tribunal.

Los resultados obtenidos en materia de percepción de capacitación para el uso de TICs contrasta con la evidencia disponible a nivel comparado. En este sentido, tanto en las encuestas realizadas en Irlanda como en Portugal, la proporción de encuestados satisfechos con el nivel y extensión de capacitación es bastante superior a la de nuestra encuesta y, en esos países, las principales críticas van orientadas a disponibilidad de tiempo al que se le dedica a estas capacitaciones.³⁵ Como decimos, ello resulta muy distinto a nuestro país, donde en general los jueces señalan no haber recibido capacitaciones o que estas son muy infrecuentes, y cuando ello ocurre, la calidad se evalúa de manera regular.



3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Este informe explora las percepciones de los jueces civiles chilenos sobre el uso y la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en sus funciones profesionales. El cuestionario tenía como objetivo entender cómo se utilizan las TICs, su impacto en el trabajo judicial y el acceso a la justicia, así como identificar los desafíos que enfrentan los jueces en la adopción de estas tecnologías.

Para ello, se administró un cuestionario que fue respondido por 123 jueces en el que se recogieron datos sobre los tipos de TICs que utilizan en el quehacer judicial y sobre su percepción del impacto de las TIC en su trabajo y en el acceso a la justicia.

Los jueces chilenos han adoptado ampliamente TICs. Casi todos los encuestados utilizan sistemas internos de gestión de casos y herramientas de videoconferencia, lo que evidencia su rápida adopción durante la pandemia y el nivel de penetración que cambió de manera significativa la manera en que se realiza la función judicial. Por otro lado, se observa un menor uso de herramientas de IA, concentrándose entre los jueces de género masculino y de tribunales específicos, como los juzgados laborales. Aunque la adopción de herramientas de IA sigue siendo escasa –al menos según lo reconocen los encuestados– hay algunos jueces que utilizan chatbots para la edición de textos, investigación jurídica y el procesamiento de documentos.

La mayoría de los jueces cree que las TIC mejoran la eficiencia, reducen los costos y ahorran tiempo. No obstante, hay opiniones encontradas sobre si las TIC han reducido la carga de trabajo o han aumentado el tiempo libre de los jueces.

En general, los jueces coinciden en que las TICs han mejorado el acceso a la justicia sobre todo respecto a las barreras geográficas. En cuanto a otros obstáculos, como el género o la situación socioeconómica, las opiniones varían de forma más importante entre los encuestados. Sin embargo, también son conscientes del potencial de las TICs para crear una brecha digital debido al acceso desigual a la tecnología y a la alfabetización digital.

Aunque los jueces reconocen los beneficios de las TICs en términos de transparencia, también expresan su preocupación por los riesgos potenciales para la privacidad y la protección de datos. Además, la percepción sobre si han reducido la corrupción no es tan positiva como en otras variables.

Los jueces subrayan la necesidad de más formación y apoyo para utilizar eficazmente las TICs y destacan la importancia de poder participar en el diseño y la aplicación de las nuevas tecnologías. En este sentido, subrayan la importancia de un diseño fácil de usar y la necesidad de asistencia técnica para ello.

Estos resultados subrayan la necesidad de un enfoque integral para la implementación de las TICs en el Poder Judicial chileno, que involucre a los jueces en el proceso de diseño, proporcione formación y apoyo adecuados, y aborde los riesgos potenciales identificados.

Sobre la base de las conclusiones de este informe, a continuación se presentan algunas recomendaciones para que los responsables de las políticas judiciales en Chile mejoren el uso eficaz y equitativo de las TIC en el sistema de justicia:

1. Priorizar la capacitación y el apoyo:

- Implementar programas de capacitación integrales y periódicos para los jueces sobre las herramientas TIC, centrándose tanto en las funcionalidades básicas como en las avanzadas.
- Ofrecer capacitación a medida para abordar las necesidades específicas de los diferentes grupos de usuarios (por ejemplo, por edad, género, tipo de tribunal).
- Establecer mecanismos de apoyo técnico accesibles y receptivos para ayudar a los jueces con los problemas relacionados con las TICs.
- Incorporar formación sobre herramientas basadas en IA, que incluya los riesgos asociados a sus diferentes usos.

2. Promover la participación judicial en el diseño y la implementación de las TICs:

- Incluir a los jueces en todas las etapas del diseño y la implementación de las TICs para garantizar que las herramientas satisfagan sus necesidades y flujos de trabajo específicos.
- Establecer mecanismos formales para recoger la opinión de los jueces sobre las herramientas TICs existentes e incorporar sus sugerencias en futuros desarrollos.

3. Abordar las preocupaciones sobre la brecha digital:

- Garantizar el acceso equitativo a las TICs para todos los jueces, independientemente de su ubicación, tipo de tribunal o contexto socioeconómico.
- Proporcionar apoyo específico a los jueces de las zonas rurales o a los que prestan servicios a poblaciones con mayores tasas de pobreza.
- Invertir en programas de alfabetización digital para aumentar la confianza y las habilidades de los jueces en el uso de las TIC.

4. Reforzar la privacidad y la seguridad de datos:

- Implementar medidas sólidas de protección de datos para salvaguardar la información sensible y mantener la confianza del público.
- Realizar auditorías de seguridad periódicas y evaluaciones de riesgos para identificar y abordar las vulnerabilidades.
- Educar a los jueces y al personal de los tribunales sobre las mejores prácticas de ciberseguridad y el uso responsable de las TICs.

5. Monitorear y evaluar el impacto de las TICs:

- Establecer mecanismos para supervisar y evaluar continuamente el impacto de las TICs en la eficiencia judicial, el acceso a la justicia y la satisfacción de los usuarios.
- Utilizar los conocimientos basados en datos para fundamentar las decisiones políticas y las futuras inversiones en tecnología judicial.

6. Fomentar una cultura de innovación:

- Animar a los jueces a adoptar las TICs como herramientas para la innovación y la mejora del sistema judicial.
- Reconocer y recompensar a los jueces que demuestren liderazgo en la adopción y el uso de las TICs.
- Promover el intercambio de conocimientos y la colaboración entre jueces sobre las mejores prácticas en el uso de las TICs para el trabajo judicial.

BIBLIOGRAFÍA

Barona Vilar, Silvia (2021) "Algoritmización del Derecho y de la Justicia. De la inteligencia artificial a la Smart Justice". Editorial Tirant lo Blanch, Valencia, España.

Brian M. Barry & Rónán Kennedy, "Views of the Irish Judiciary on Technology in Courts: Results of a Survey" Irish Judicial Studies Journal N° 26 (2023)

Byrom, Natalie, Beardon, Sarah, y Kendrick, Abby (2020). Report and recomendations: The impact of Covid-19 measrures on the civil justice system. Reino Unido: Civil Justice Council.

Casaleiro, Paula; Veiga, Gustavo; Días, Joao Paulo & Branco, Patricia (2023) "Judicial Perceptions and Use of Technology. Portuguese Survey Report". Centre for Social Studies University

Centro de Estudios de Justicia de las Américas (2018) "La gestión Judicial de los nuevos Tribunales Civiles", Marco Fandiño Castro (Director), Santiago, Chile.

Corporación Administrativa del Poder Judicial (2019) "Poder Judicial en la Era Digital", Comité de Modernización de la Corte Suprema de Justicia. Disponible en: https://bcsdigital.pjud.cl/coleccion_flip/40380/ (última visita el 21 de enero del 2025)

Cordella, Antonio y Contini, Francesco (2020) Digital Technologies for Better Justice: A Toolkit for Action. Inter-American Development Bank

Cropley, David (2023) "Is artificial intelligence more creative than humans? ChatGPT and the divergent association task. Learning Letters, 2, Article 13, <https://doi.org/10.59453/ll.v2.13>

Gómez Navarro, Dulce Angélica, Alvarado López, Raúl Arturo, Martínez Domínguez, Marlen y León Castañeda, Christian Díaz (2018). "La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México", Entreciencias: Diálogos en la sociedad del conocimiento, Vol. 6, N°16, pp. 49-64.

Hagan, Margaret (2020), Legal Design as a Thing: A Theory of Change and a Set of Methods to Craft a Human-Centered Legal System. Disponible: <https://ssrn.com/abstract=4135869>

Judicial Integrity Network Asean (2022) "Emerging Technologies and Judicial Integrity Toolkit for Judges" UNDP.

Disponible en: <https://www.undp.org/publications/emerging-technologies-and-judicial-integrity-toolkit-judges>

Katsh, Ethan, y Rabinovich-Einy, Orna (2017). Digital Justice. Technology and the Internet of Disputes. Oxford: Oxford University Press.

Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas (2023) "Acceso a la Justicia y Utilización de TICs en la Justicia. Estándares y Experiencias". Disponible en: <https://labjusticia.uai.cl/publicaciones/> (última visita el 21 de enero del 2025).

Lappin, Shalom (2023), "Assesing the Strenghts and Weaknesses of Large Language Models", Journal of Logic, Language and Information, 33 (Noviembre 2023): 9–20.

Larroucau Torres, Jorge (2020) "Judicatura". Der Ediciones, Santiago de Chile, primera edición.

Lillo, Ricardo (2023) "ICT's in the Chilean and Latin-American civil justice. Analysis from the right of access to justice". Hungarian Journal of Legal Studies, vol. 64, N° 3, pp. 336–362.

Lois R. Lupica & Genevieve Grant (2021) "Will Human-Centred Legal Design improve Civil Justice Systems? And how will we ever Know? En: Ducato, R. & Strowel, A. (2021). Legal Design Perspectives: Theoretical and Practical Insights from the Field. Ledizioni Editorial, Milán, Italia. Disponible en <https://www.torrossa.com/en/catalog/preview/5156913>

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2020) Resultados de los procesos de participación ciudadana para el diagnóstico del Plan Nacional de Acceso a la Justicia, Disponible en: https://www.minjusticia.gob.cl/media/2020/02/RESULTADOS_ACCESO.pdf

Murray, Kate M. (2021). "Digital Equity in Access to Justice. A Review of Literature". Disponible en: <https://legalaid.bc.ca/sites/default/files/2021-07/KMurray%202021%20ADE%20Literature%20Review-Full%20Report-FINAL.pdf>.

OECD (2020). Access to justice and the COVID-19 pandemic: Compendium of Country Practices. Law and Justice Foundation. Disponible en: <https://www.oecd.org/governance/global-roundtables-access-to-justice/access-to-justice-compendium-of-country-practices.pdf>

Pérez-Escolar, Marta y Canet, Fernando (2022) "Research on vulnerable people and digital inclusión: toward a consolidated taxonomical framework". Universal Access on the Information Society, vol. 22, pp. 1059-1072.

Pérez Ragone, Álvaro (2021) "Justicia Civil en la Era Digital y Artificial: ¿Hacia una nueva identidad?. En Revista Chilena de Derecho, vol 48 n° 2, pp. 203-229; disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/rchilder/v48n2/0718-3437-rchilder-48-02-203.pdf>

Santuber, J., & Krawietz, L. (2021) "User Research Methodologies in Legal Design Projects: Lessons From Practice" En: Ducato, R. & Strowel, A. (2021). Legal Design Perspectives: Theoretical and Practical Insights from the Field. Ledizioni Editorial, Milán, Italia. Disponible en <https://www.torrossa.com/en/catalog/preview/5156913>

Scotto, Victoria (2024) "El ChatGPT y el fin de la historia: una elaboración teórica sobre sus peligros y promesas leídos desde la filología"; en Recial Vol. XV. N° 25 (Enero-Junio 2024) ISSN 2718-658X. pp. 118-146.

Schauer, Frederick. (2014). "Transparencia en tres dimensiones". Revista de derecho (Valdivia), 27(1), 81-103. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-09502014000100004>

Simental Franco, Víctor Amaury. (2017). "Transparencia y ética judicial. Cuestiones constitucionales", (36), 143-166. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2017.36.10862>

Sorabji, John (2021). Initial Reflections on the Potential Effects of the Covid-19 Pandemic on Courts and Judiciary of England and Wales. International Journal for Court Administration 6, 12.

The United Nations Development Programme, UNDP (2022) E-Justice. Digital transformation to close the justice gap. New York, USA.

Yoon, Albert (2023) "Technological Challenges Facing the Judiciary", En: Freeman, David (Ed.) Legal Tech and the Future of Civil Justice, Cambridge University Press, pp. 349-367.