

**IMPACTO DE LAS
TICS EN EL ACCESO
A LA JUSTICIA CIVIL
EN CHILE.**

**Laboratorio de Justicia
Centrada en las Personas
Facultad de Derecho UAI**

Impacto de las TICs en el Acceso a la Justicia Civil en Chile.

Hallazgos y Recomendaciones de Política Pública para una Justicia Centrada en las Personas.



Diseño y edición

MUCHATRAMA

ÍNDICE

<u>Agradecimientos</u>	<u>9</u>
<u>Presentación</u>	<u>10</u>
<u>Sobre el Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas</u>	<u>12</u>
<u>Introducción</u>	<u>14</u>
<u>I. Estándares de acceso a la justicia y uso de TICs</u>	<u>16</u>
<u>II. Catálogo de TICs usadas en la justicia civil</u>	<u>28</u>
<u>III. El impacto de las TICs en la justicia civil chilena. Percepción de los diversos actores.</u>	<u>44</u>
<u>IV. La experiencia en formación en Legal Design y Acceso a la Justicia.</u>	<u>118</u>
<u>V. Recomendaciones</u>	<u>130</u>
<u>Bibliografía</u>	<u>136</u>

Primera edición 2025.

ISBN 978-956-423-582-0

Autores:

Ricardo Lillo

Patricia Acevedo

Pablo Cantillana

Nicolás Sanhueza

Florencia Montané

Impreso en Santiago de Chile.

Agradecimientos

Agradecemos en primer lugar a la Tinker Foundation, cuyo generoso apoyo hizo posible la ejecución del proyecto “The Impact of Information and Communication Technologies on Access to Civil Justice in Chile: Learning from the Covid-19 Pandemic”. Su respaldo no solo facilitó la investigación, sino que también permitió la consolidación de un espacio académico e interdisciplinario para el desarrollo de nuevas ideas y propuestas para una reforma de la justicia civil en Chile.

Agradecemos también a la Facultad de Derecho de la Universidad Adolfo Ibañez, que albergó este proyecto desde sus inicios, brindando apoyo institucional y académico. Asimismo, valoramos profundamente la colaboración de instituciones clave como la Asociación

Nacional de Magistradas y Magistrados de Chile, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, y el Poder Judicial, con quienes hemos podido dialogar, compartir hallazgos y construir propuestas conjuntas. Nuestra gratitud también a todas las juezas y jueces civiles, usuarios, abogados y abogadas, que participaron de esta investigación, brindando su tiempo, experiencia y reflexiones a través de los diversos instrumentos de investigación que desarrollamos durante este tiempo. Finalmente, este informe es el fruto del trabajo colectivo de muchas personas e instituciones que creen, como nosotros, en la necesidad urgente de acercar la justicia civil a quienes más la necesitan. A todas ellas, nuestro más sincero agradecimiento.

Presentación



Isabel Aninat S.

Decana de Derecho de la
Universidad Adolfo Ibáñez (UAI)

Este informe es el resultado de un riguroso y colaborativo trabajo de tres años, motivado por nuestro profundo compromiso con una justicia civil más accesible y centrada en las personas. En él se sintetiza la labor desarrollada por el Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas, 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”, el cual fue posible gracias al generoso apoyo de la Tinker Foundation.

Gracias a este proyecto, hemos logrado consolidar la creación del Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas, un centro de innovación interdisciplinario donde académicos y estudiantes trabajan para generar evidencia sobre el funcionamiento de la justicia y los desafíos que las personas enfrentan para acceder a ella. Su misión es innovar en la justicia, enfocándose en la funcionalidad de los servicios legales para el usuario final. Desde este punto de vista, el Laboratorio se ha constituido en un centro relevante para la formación experiencial de nuestros estudiantes y para el fortalecimiento de la vinculación con el medio de la Facultad de Derecho. Desde esta perspectiva, el Laboratorio se ha establecido como un eje fundamental para la educación práctica de nuestros estudiantes, proporcionándoles una valiosa oportunidad para aplicar los conocimientos teóricos en escenarios reales. Esta inmersión experiencial es crucial para su desarrollo profesional, permitiéndoles adquirir habilidades prácticas y una comprensión más profunda del entorno legal.

Asimismo, el Laboratorio ha jugado un papel decisivo en el fortalecimiento de la vinculación de la Facultad de Derecho con el medio externo. A través de la colaboración con diversas instituciones y la participación en proyectos de impacto social, el Laboratorio no solo enriquece la formación académica de los estudiantes, sino que también contribuye activamente al bienestar de la comunidad. Esta interacción constante con el entorno profesional y social asegura que la Facultad se mantenga relevante y conectada con las necesidades y desafíos actuales, consolidando su compromiso con la sociedad.

El presente informe es el tercero que publica el Laboratorio de Justicia Cen-

trada en las Personas, y esta vez sintetiza toda la información y evidencia de los estudios realizados para proporcionar recomendaciones de política pública, con el objetivo de implementar e incorporar tecnologías de la información en la justicia civil chilena que permitan ampliar el acceso a la justicia. Estas recomendaciones están destinadas a incentivar el debate sobre la implementación de tecnologías en la justicia civil y son de gran relevancia para diversos actores institucionales como el Poder Judicial y la Corporación Administrativa del Poder Judicial, así como también para jueces y juezas, abogados y abogadas y público en general.

En su contenido, este reporte aborda los hallazgos vinculados a la determinación de estándares de acceso a la justicia y los riesgos asociados a la implementación de las TICs. Revisa las principales herramientas utilizadas a nivel internacional en la digitalización de la justicia y presenta los resultados de estudios realizados por el equipo del Laboratorio sobre la percepción que diversos actores clave tienen respecto del uso e implementación de herramientas tecnológicas. Así, se incluyen en el informe referencias al estudio de percepciones de jueces y juezas (tratado en detalle en el segundo informe del Laboratorio), al estudio de abogados y abogadas y, finalmente, al estudio de personas usuarias. Finalmente, a partir de toda esta evidencia, se ofrecen recomendaciones de política pública. Desde la Facultad de Derecho, esperamos que este informe sea un insumo valioso que provea de evidencia e información necesaria para continuar trabajando en torno al desafío de construir una justicia más accesible y cercana a las personas.

EL LABORATORIO DE JUSTICIA CENTRADA EN LAS PERSONAS

El Laboratorio Justicia Centrada en las Personas de la Universidad Adolfo Ibáñez tiene como misión aprovechar el potencial de las TICs para acercar la justicia y el derecho a las personas comunes y corrientes. A través de un enfoque interdisciplinario y metodologías de diseño centradas en las personas, desarrolla propuestas innovadoras que incorporan el uso de tecnologías, investigación aplicada, formación académica y continua, así como servicios dirigidos a instituciones públicas y privadas.

Su propósito es ampliar el acceso a la justicia empoderando a las personas con herramientas y servicios que les permitan resolver sus problemas legales y proteger sus derechos de manera efectiva. Las actividades del Laboratorio se organizan en tres grandes áreas: investigación, formación, vinculación con el medio e internacionalización.

En el ámbito de la investigación, buscamos repensar e innovar el sistema de justicia desde la perspectiva de sus usuarios, más allá de abogados o jueces. Nos enfocamos en que los servicios legales sean accesibles, eficientes y capaces de resolver conflictos de preva-

lencia entre la población. Realizamos estudios con enfoque empírico, basados en estándares internacionales y casos destacados que integran tecnología con un enfoque centrado en las personas. Asimismo, llevamos a cabo diagnósticos que combinan metodologías cualitativas y cuantitativas para entender y mejorar el acceso a la justicia civil.

A partir de estas investigaciones, generamos propuestas y recomendaciones que promueven una incorporación efectiva de la tecnología, siempre con las personas como eje central.

En cuanto a la formación, desde hace dos años impartimos un curso de diseño legal para estudiantes de las carreras de Derecho, Derecho e Ingeniería Comercial, Ingeniería en Diseño, y más recientemente de Ingeniería Civil de la UAI. A través de metodologías de aprendizaje basado en proyectos y un enfoque interdisciplinario, los estudiantes analizan desafíos del sistema de justicia, reflexionan sobre posibles soluciones y proponen iniciativas concretas siguiendo para ello el pensamiento proveniente del Design Thinking. Además, en colaboración con el Design Lab de la UAI,

ofrecemos un programa de formación continua dirigido a profesionales del ámbito legal, del diseño y de los servicios. Este curso se centra en el diseño legal y la experiencia de usuario, entregando herramientas para mejorar tanto el acceso a la justicia como la calidad de los servicios legales.

Finalmente, el Laboratorio de Acceso a la Justicia se ha consolidado como un actor clave en la promoción de la equidad y la eficiencia en el sistema judicial. A través de una metodología colaborativa y centrada en el usuario, hemos logrado establecer alianzas estratégicas con diversas organizaciones, tanto del ámbito público como privado. Estas colaboraciones son fundamentales para la identificación de los principales desafíos que enfrentan las personas al buscar justicia, abarcando desde barreras de información y costos hasta complejidades procesales y sesgos. Nuestro enfoque se basa en el diseño y la implementación de soluciones innovadoras que no solo aborden estas problemáticas de raíz, sino que también sean sostenibles y escalables, garantizando un acceso más justo y equitativo para todos.

Nuestro trabajo incluye el análisis de mecanismos de resolución de disputas y otros servicios legales con el objetivo de detectar oportunidades en las que el diseño legal, la tecnología y la innovación puedan mejorar la accesibilidad y efectividad del sistema. A través de una colaboración estrecha, apoyamos a estas organizaciones en alinear sus estrategias y generar proyectos innovadores y sostenibles en el ámbito legal.

Ricardo Lillo
Director
Laboratorio de Justicia
Centrada en las Personas

Introducción

La incorporación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en el sistema de justicia puede servir a diferentes propósitos y, por lo tanto, puede analizarse desde distintas perspectivas: eficiencia en la administración de justicia, interoperabilidad entre actores institucionales, mejora de la información para el tomador de decisiones, transparencia y rendición de cuentas, entre otras. Este proyecto se enfoca sobre todo en su potencial impacto sobre el acceso a la justicia. Así, tendrá como objetivo realizar una investigación y producir evidencia sobre las TICs implementadas en la justicia civil —en sentido amplio, entendiendo por tal la justicia no penal— y su impacto en el acceso a la justicia. El objetivo principal es producir recomendaciones de política sobre cómo las TICs pueden contribuir a iniciativas de modernización tecnológica, a partir de evidencia y lecciones aprendidas a nivel nacional y comparado, lo que creemos también puede resultar ejemplar para otros sistemas de justicia civil de la región.

El informe final que ahora presentamos es el resultado de dos años de trabajo riguroso, colaborativo y motivado por

el compromiso con una justicia civil más accesible, eficiente y centrada en las personas. En su contenido, sintetiza el trabajo desarrollado durante estos años por el Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas en el marco del proyecto denominado: “The Impact of Information and Communication Technologies on Access to Civil Justice in Chile: Learning from the Covid-19 Pandemic”, realizado gracias al generoso apoyo de la Tinker Foundation de Nueva York, Estados Unidos.

Desde luego, incorpora lo realizado en los primeros informes elaborados por el equipo del Laboratorio, publicados digitalmente y actualmente disponibles en versiones digitales para ser descargados desde nuestro sitio web (<https://labjusticia.uai.cl/>) que exploraron estándares internacionales y experiencias comparadas en el uso de TICs en la justicia, así como la percepción que los jueces chilenos tenían sobre el uso de tecnologías, respectivamente. Luego, se analizan los hallazgos de otros estudios inéditos realizados durante este período cuya finalidad fue identificar la percepción de quienes ejercen la profesión legal o comprender la manera en

que los usuarios finales de la justicia, quienes experimentan problemas justiciables, respecto al uso e impacto de las TICs en su interacción con el sistema de justicia.

El objeto principal de este informe, es recopilar y sistematizar evidencia relevante y entregar un compendio de recomendaciones de política pública para que sean consideradas por los tomadores de decisiones a la hora de implementar TICs en la justicia chilena con un foco centrado en las personas. Esperamos que este trabajo sea una herramienta útil para quienes están comprometidos con una reforma profunda de la justicia civil. Creemos firmemente que mejorar el acceso a la justicia requiere no solo de tecnología, sino de una transformación institucional centrada en las necesidades reales de las personas. Con este documento, buscamos aportar al diálogo y la acción conjunta de los distintos actores del sistema de justicia, tanto del ámbito público como del privado.

El desafío es urgente y exige decisiones informadas. Confiamos en que este trabajo sea un paso más en la construcción de una justicia civil más cercana, equitativa y funcional para toda la ciudadanía.

Con estos fines, el informe se estructura de la siguiente manera:

En primer lugar, revisaremos los hallazgos vinculados a la determinación de estándares de acceso a la justicia, considerando las ventajas y riesgos asociados a la implementación de las TICs a la justicia. En segundo lugar, resumimos las principales herramientas que a nivel internacional se han utilizado a la hora de pensar en la digitalización de la justicia, destacando experiencias “virtuosas” que inspiran ejemplos a seguir para el caso chileno. En tercer lugar, presentaremos los principales resul-

tados de tres procesos de levantamiento de información sobre la percepción que tienen diversos actores relevantes en materia de utilización de TICs en la justicia: jueces, abogados y usuarios, así como de la oferta de información y servicios judiciales existente, analizando su usabilidad y en general su potencial para brindar acceso a la justicia. En cuarto lugar, nos referiremos al trabajo que ha realizado el Laboratorio durante estos dos años de existencia, centrándonos en las capacitaciones y proyectos que ha desarrollado. Finalmente, y a partir de todo lo anterior, entregaremos un compendio de recomendaciones de política pública.



**Estándares
de acceso a
la justicia y
uso de TICs.**

Definir qué se entiende por acceso a la justicia no es una tarea sencilla en tanto suele ser un concepto utilizado para cuestiones muy diversas. Así, suele ser un fundamento para promocionar diversos mecanismos o innovaciones en la justicia para facilitar la posibilidad de que las personas lleguen a tocar la puerta de los tribunales o puedan reclamar la protección de sus derechos por parte de estos, para incorporar vías alternativas al proceso judicial como mecanismo de resolución de disputas, así como para llevar a cabo procesos de modernización tecnológica. Luego, el acceso a la justicia suele ser analizado desde diversos enfoques, como un elemento o exigencia del Estado de Derecho, o por su carácter de derecho humano autónomo o en conexión con otros como el derecho al debido proceso, la denominada tutela judicial efectiva y el derecho a la defensa técnica o a contar con una asistencia letrada (Lillo, : 85-86). En cuanto tal, se ha señalado que corresponde a un derecho que funciona como una plataforma para hacer factible el cumplimiento de otros estándares de derechos humanos, si es necesario, a través de instituciones formales o informales imparciales y con el apoyo legal apropiado (OCDE/Open Society Foundations, 2019:11).

Por supuesto, la tecnología no es ni la única herramienta ni la más antigua para ampliar el acceso a la justicia. En este sentido, el célebre trabajo de Cappelletti y Garth daba cuenta ya en 1978 cómo ha habido diversas “olas” a lo largo del tiempo. La primera ola posee un enfoque individual y pone énfasis en garantizar defensa y asesoría letrada, sobre todo respecto de personas económicamente desaventajadas. Una segunda ola, de acuerdo a estos autores, se centra más bien en la búsqueda de mecanismos para la representación de

grupos y colectivos de intereses más bien difusos. Así, sobre todo a fines de la década de los sesenta y ya entrado los setentas, aparecen mecanismos como el litigio de interés público y las demandas colectivas, en temas como la protección de los consumidores o el medio ambiente. En las décadas que siguieron, que se identifican con la tercera ola, el enfoque se situó en entender que la resolución de los conflictos no solo estaba centrada en el juicio y en las cortes, sino en métodos alternativos como la mediación y otros ADR, así como en la creación de procedimientos más simples y accesibles o de tribunales especiales, como los Small Claims Courts (Garth y Cappelletti, 1978:209-232).

La incorporación de las TICs, sobre todo a partir de los noventa, aparece así como una cuarta ola que trajo, por una parte, nuevas formas de resolver conflictos a través de mecanismos como los ODR, aunque, como veremos, genera también nuevos e importantes desafíos en materia del derecho de acceso a la justicia (Katsh y Rabinovich-Einy, 2017:43-44). Luego, y así como las necesidades de los usuarios mutan de acuerdo con el contexto social de cada época, así también han ido evolucionando los mecanismos utilizados para facilitar el acceso a la justicia.

Dada la relevancia de la tecnología en nuestras vidas en general, y hoy en día también por su intensiva utilización en la justicia, ello lleva también a que los Estados deban preocuparse de cómo utilizar estas de manera tal que no impliquen una barrera. Este es justamente el foco de esta nueva etapa o, siguiendo a Cappelletti y Garth, la siguiente ola del movimiento de acceso a la justicia (Freeman, 2020: 265-266).

La incorporación de tecnología y la

digitalización, en clave de mejorar el acceso a la justicia, debe considerar que este derecho comprende diversas dimensiones. Por de pronto, identificamos tres:

A.- Brindar información clara y comprensible para el usuario sobre los derechos que le otorga el ordenamiento jurídico y cómo hacerlos efectivos.

B.- Facilitar el acceso a diversas vías de asesoría legal experta para ayudarles a navegar la complejidad de los sistemas legales modernos.

C.- Facilitar el acceso al foro de resolución de disputas, lo que comprende no solo la posibilidad de “tocar la puerta” de los tribunales, sino también participar de manera efectiva del mecanismo que resulte apropiado así como para obtener una resolución que sea cumplida de manera efectiva.

Como veremos a través de algunos estudios de casos realizados, las TICs tienen el potencial de ampliar el acceso a la justicia en cada una de estas dimensiones. Sin embargo, debemos considerar que estas pueden a su vez generar barreras de acceso a la justicia con lo que se ha llamado las “brechas digitales” como ocurre, por ejemplo, respecto de personas que por diversos motivos no cuentan con el acceso a la infraestructura o equipamiento, o con los conocimientos, destrezas y habilidades necesarias no solo para usar las tecnologías, sino para utilizarlas eficazmente en la satisfacción de sus necesidades legales (Letelier, 2019:128).

De esta manera, cuando la misión es incorporar tecnología para acercar la justicia a las personas, esta debe considerar el cumplimiento de ciertos estándares mínimos de aplicación.

¿CUÁLES SON ESTOS ESTÁNDARES DE APLICACIÓN?

1. Poner al usuario final y sus necesidades como foco de las TICs

Para mejorar el acceso a la justicia mediante tecnologías de la información y comunicación es fundamental centrarse en el usuario, entendiendo y priorizando sus necesidades. Los usuarios deben ser considerados actores activos del sistema judicial, capaces de seguir y participar en sus procesos legales.

Un reto importante en la implementación de herramientas tecnológicas es la desconexión entre la respuesta que hoy brinda el sistema de justicia y la realidad cultural, social y económica de quienes experimentan los problemas justiciables que se intentan resolver. El problema radica en la falta de estudios previos que permitan comprender y empatizar con las necesidades reales de esos usuarios de manera de aprovechar el enorme potencial de la tecnología para reducir esa brecha.

Se propone entonces un diseño del sistema judicial centrado en las personas y sus contextos, no solo en las instituciones. La tecnología tiene un potencial transformador en la manera de hacer las cosas, pero es solo una herramienta. Para que logre ampliar el acceso a la justicia de manera efectiva, debe estar acompañada de un proceso

de diseño, producción, implementación y testeado donde el centro sean las personas.

En este punto, se debe poner especial atención entre aquellos usuarios que experimentan dificultades adicionales para acceder a la justicia por encontrarse en una situación de vulnerabilidad: adultos mayores, personas con discapacidad, poblaciones rurales o sin experiencia tecnológica, ofreciendo interfaces accesibles y diseñadas en sus necesidades especiales.

2. Las TICs no deben generar mayor desigualdad en el acceso a la justicia

La incorporación de tecnologías al sistema de justicia puede generar desigualdades si no se implementa con equidad. La Comisión Europea por la Eficiencia en la Justicia (CEPEJ) advierte que la tecnología debe asegurar igualdad entre las partes y no beneficiar solo a quienes tienen mayor acceso o conocimiento (CEPEJ, 2018:47). Por ejemplo, aplicaciones basadas en inteligencia artificial, que pueden ser muy útiles como herramientas de apoyo, suelen estar sujetas a pago para utilizar sus versiones con mayores estándares de seguridad y efectividad, por lo que su disponibilidad se limita a quienes tienen mayores recursos, lo que en vez de acortar puede profundizar las brechas entre grupos sociales.

De esta manera, las herramientas que se plantean deben diseñarse desde una perspectiva de equidad, evitando reproducir discriminaciones o sesgos sistémicos. En este sentido, evaluar la justicia digital requiere considerar factores como la transparencia, imparcialidad, privacidad y accesibilidad.

Finalmente, al implementar estas herramientas, se deben abordar las brechas digitales, especialmente en grupos como los adultos mayores o personas en zonas rurales. Esto implica no sólo acceso, sino también capacitación y alfabetización digital para garantizar una inclusión efectiva.

3. Acceso a la justicia y privacidad

Cuando se utilice tecnología para brindar acceso a la justicia, mediante mecanismos formales e informales, hay un especial interés en proteger los datos personales de las personas involucradas, por ejemplo, respecto del registro judicial de las causas (Benyekhlef et al, 2016:124). Se tiene claro que el uso de la tecnología en el derecho impulsa que los datos se puedan traspasar con mayor facilidad y no se suele tener conciencia de la importancia de incorporar mecanismos de seguridad. Resguardar la privacidad es esencial para proteger el derecho a la privacidad y la independencia judicial (ILAC, 2020:48; UNDP, 2022:6).

Resulta menester que exista proporcionalidad entre la publicidad, los derechos de acceso a la información judicial y la privacidad de datos personales en el ámbito de la justicia digital, lo que puede lograrse empleando de forma adecuada y razonable los medios tecnológicos, aplicando el principio de ponderación de derechos, y teniendo consideración que debe garantizarse la tutela judicial efectiva (Henríquez, 2022:73).

Dentro de las opciones a las que más se recurren es a la anonimización de datos personales en el uso de tecnologías. Frente a esto, se plantea la pregunta sobre quién está a cargo de la anonimización. Podría ser una persona en específico encargada de ese proceso dentro del sistema de justicia, pero se corre el riesgo de operar con tal discrecionalidad. Sin embargo, otra opción es que se haga a través de algún algoritmo, pero estandarizar este proceso puede

tener como resultado que anonimizar datos que no eran necesarios de hacer y queden expuesto otros que sí son información privada (Guerrero, 2020: 49). No obstante, ha surgido la postura de que anonimizar no necesariamente es suficiente en tanto cada vez es más fácil la re-identificación (Tashea, 2021:11).

4. Acceso a la justicia y privacidad

La accesibilidad dice relación, principalmente, con herramientas que faciliten el uso de la tecnología para quienes tienen necesidades especiales o quienes tengan dificultades particulares para usar de manera efectiva las herramientas tecnológicas. Así, la adaptabilidad de sitios web pensando en quienes tienen algún tipo de discapacidad o de problemas auditivos o visuales, para quienes tienen problemas de aprendizaje y el uso de herramientas que facilitan la navegación web son herramientas relevantes para no desincentivar el uso de quienes buscan acceder a la justicia por medios tecnológicos (Trinity FLAC, 2020:75; Benyekhlef et al, 2016:190, 201).

5. Legalidad

Aunque parezca algo obvio, no está demás resaltar que pese a que las TICs impliquen la facilitación de los procesos o mayores beneficios para los usuarios en su relación con el sistema judicial, nunca se debe perder de vista que estamos ante procedimientos judiciales establecidos por ley.

Por lo mismo, destacan Benyekhlef et al

(2016:61) que la incorporación de TICs no debe ser entendida en ningún punto como incumplimiento o desviación de las normas previamente establecidas. De este punto, podemos concluir que las TIC's deben tener un fundamento legal, dándole de esta manera un respaldo democrático a su incorporación al sistema de justicia.

6. Capacitación y preparación del usuario

Este estándar dice relación con que el usuario esté preparado para los cambios que se implementen al incorporar las tecnologías en el acceso a la justicia. En otros términos, si se espera un resultado positivo con la incorporación de TICs en el acceso a la justicia, se deben tomar los resguardos necesarios para que eso ocurra, lo que en este caso implica preparar a los usuarios. Cabral et al. sostienen en "Using technology to enhance access to justice" sostiene que es fundamental la formación y apoyo para el uso eficaz de la tecnología, como también es esencial apurar esos procedimientos de aprendizaje (Cabral et al, 2012:264).

Esto vale tanto para los usuarios externos como para el equipo que luego desempeñará su labor mediante la tecnología. Así, por ejemplo, Cordella y Contini (2020:22), refiriéndose a la implementación de los Case Management Systems (CMS), sostienen que para que el flujo de trabajo logre abarcar las tareas que sean encomendadas al sistema, se requiere de la configuración de hardware y software, pero estas no son suficientes si no existe un ambiente adaptado para ello. Por lo anterior, se hace imprescindible la adecuación de procesos de trabajo, de reglas, la trans-

formación de la cultura y entorno que tenga el poder judicial (Cordella y Contini, 2020:35).

Allsop (2019:14) plantea la importancia de la "voluntad de los implicados" Lo anterior quiere decir que es relevante que haya un cambio en la actitud de los actores en el sistema de justicia, tanto como jueces, abogados y usuarios, de manera que estén dispuestos a adoptar la tecnología en los tribunales.

Por otro lado, que el personal que trabaja en el poder judicial esté capacitado ya dejará de ser solo una ventaja comparativa con quienes no lo estén, esto comenzará a tener el carácter de imprescindible. Desde el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (2022:36) han sostenido que con los cambios que sean necesarios para mejorar el acceso a la justicia, será necesario que las y los magistrados tengan conocimientos en administración, gestión, uso de tecnologías y comunicaciones, entre otras habilidades, aparte de sus conocimientos jurídico, para concretar la garantía efectiva del acceso a la justicia.

7. Interoperabilidad

La compatibilidad con otros sistemas se refiere a que el aparato judicial en su totalidad esté conectado y en sintonía con cómo funciona cada área. Al implementar tecnologías se espera que esto sea compatible con aquellos trámites que aún no pueden incorporarlas, como también, con aquellos que llevan más tiempo usándolas.

8. Fiabilidad y adaptabilidad

En los términos de Benyekhlef et al (2016:190) la fiabilidad se refiere a la capacidad de llevar a cabo las funciones de manera consistente, bajo demanda y sin fallos. De igual forma, esto incentiva que los usuarios usen los medios formales de información y no recurran a foros informales que no cumplen con los estándares esperados.

9. Diagnóstico y evaluación

En la literatura se destaca la necesidad de monitoreo, investigación y discusión de las evaluaciones de los proyectos de innovación tecnológica en curso, donde si se realizara sería posible la creación de valiosas bases de datos nacionales e internacionales (De Souza y Spohr, 2021:82). En este sentido, Guy Canivet ha señalado que la implementación de estas iniciativas debe estar precedida por un estudio serio de su impacto, una evaluación en términos de costo y beneficio que mida su efecto en las partes interesadas. Y posteriormente, cuando estén en marcha, estas iniciativas de-

berán ser evaluadas periódicamente de manera neutra, independiente y rigurosa, a fin de cumplir con su corrección y actualización. Canivet destaca la relevancia de la anticipación: anticipar reformas de estructura, organización y prácticas que requerirá la introducción de estas innovaciones técnicas. Pero también anticipar las posibles aplicaciones de las nuevas tecnologías en el ámbito judicial, como el efecto del big data en las bases de datos de jurisprudencia, los sistemas de apoyo a las decisiones, la estandarización de las decisiones relativas a indemnizaciones y pensiones, así como la posibilidad del uso de la inteligencia artificial en los juicios (Benyekhlef et al, 2016:380).

Byrom et al (2020:82), destacan la urgente necesidad de mejorar la calidad y la cantidad de datos e información disponibles sobre el funcionamiento del sistema de justicia civil. En su reporte sobre la justicia durante la pandemia, se hacen recomendaciones en relación con la información de gestión producida por HMCTS (HM Courts and Tribunals Service, de Inglaterra y Gales) y la información legal primaria (listados, documentos de casos y sentencias). Los encuestados enfatizaron la urgente necesidad de una evaluación. La revisión misma destacó una serie de lagunas de datos clave, que se detallan en el texto referido.

Se considera fundamental la necesidad de identificar y monitorear los impactos en el acceso a la justicia en las audiencias remotas para personas con características protegidas. La Comisión de Igualdad y Derechos Humanos afirmó que este seguimiento es urgente, en el caso de que la tecnología se implemente de forma permanente. Respecto a las prioridades para evaluación, de acuerdo con las recomendaciones de

los encuestados, la más apremiante se relaciona con la necesidad de comprender la experiencia de los usuarios de tribunales no profesionales, en particular aquellos que: 1) se consideran vulnerables según la ley, 2) personas con características protegidas y 3) litigantes en persona. Dado que las dos revisiones del impacto en las audiencias remotas bajo el COVID-19 (la revisión de las audiencias remotas en el sistema de Justicia de Familia dirigida por el Observatorio de Justicia de Familia, y esta revisión) han estado dominadas por la experiencia de los usuarios profesionales de tribunales, es vital que la atención y los recursos inmediatos se dediquen a comprender la experiencia de los usuarios de tribunales no profesionales (Byrom et al, 2020:82).

Sobre los ODR, Schmitz et al (2022:285) indican que la investigación sobre los programas públicos de ODR para promover el diseño centrado en el usuario deben tener en cuenta la cultura y la inclusión y no simplemente el costo. Por ejemplo, si bien es importante examinar cómo los ODR afectan el costo para los tribunales y sus usuarios, es aún más importante saber si los ODR van más allá del ahorro de tiempo y dinero, es decir en pos de expandir el acceso real para personas de todos los orígenes y culturas de forma inclusiva. De acuerdo con México Evalúa (2022) en general, los poderes judiciales no evalúan las herramientas tecnológicas que han implementado. Generalmente no cuentan con datos o evidencias sobre la efectividad de estas herramientas, su impacto o la satisfacción de los usuarios. “Es necesario un mecanismo de evaluación que permita medir el impacto de las herramientas tecnológicas que se planean implementar. En este sentido, la construcción de indicadores es esencial para proporcionar evidencia

acerca del impacto, tanto positivo como negativo, de la herramienta” (México Evalúa, 2022:73).

Cabral et al (2012:256) comentan que, para el caso de Estados Unidos, hubo un momento de progreso heterogéneo en cuanto a desarrollo y uso de web-based delivery models impulsados por algunas cortes y organizaciones de ayuda legal para entregar servicios legales a personas de escasos recursos. Este progreso no es transversal en todos los estados; aun cuando la información online se encuentra disponible, puede ser difícil de encontrar y comprender para ciertos grupos vulnerables. Es allí donde debe mejorarse la usabilidad del sitio web y debe traducirse la información legal complicada a un lenguaje sencillo. Por lo tanto, si bien se debe alentar la replicación de modelos de entrega exitosos y la innovación continua, también se debe asignar atención y recursos para mejorar la accesibilidad y la usabilidad, entre otras recomendaciones (Cabral et al, 2012:277).

Con el objetivo del diseño puesto en los usuarios, un estudio de la OCDE destaca el rol de las encuestas de necesidades legales para llegar a la experiencia de las personas en la resolución de problemas justiciables, ya que brindan una visión global única del sistema de justicia. Así, se indica que es un panorama que es imposible de lograr por otros medios y, como tal, las encuestas de necesidades legales son vitales para entender los esfuerzos que hacen los usuarios para acceder a la justicia y por ende, lograr soluciones. Proveen muchos datos y se pueden triangular con información administrativa para contextualizarla, además de exponer cómo se entienden (o no) los procesos legales y servicios disponibles, cómo se lee la información por parte de los usuarios, etc. (OCDE/

Open Society Foundations, 2019:28).

10. Estándares especialmente aplicables para herramientas basadas en IA

Uno de los puntos relevantes a la hora de identificar estándares o parámetros para el uso de las tecnologías o TIC's en la justicia, y en particular de la IA, dice relación con cuanto estas pueden llegar a incidir en la toma de decisión en un caso en particular. Por una parte, el principal estándar desarrollado se refiere a que las decisiones a los casos concretos deben pasar por la decisión del ser humano y no de una máquina. En la actualidad, sobre todo, el enorme desarrollo de tecnologías de IA, diseñadas para asistir la toma de decisiones, puede terminar por dejar al individuo encargado de esa decisión en un segundo plano. En este punto, no se debe perder el foco en que las herramientas -sobre todo las que implican el uso de IA- no pueden dejar de estar controladas por las personas, es este caso el juez (Cabral et al, 2012:302). Sobre este punto Solar (2021:20) destaca, citando al Parlamento Europeo, que lo importante es que este tipo de herramientas no deben sustituir a los seres humanos en la decisión del caso, la sentencia, las que siempre deben ser fruto de una evaluación significativa y del criterio de un ser humano.

Por otro lado, la IA no debe incorporar sesgos al momento de fallar ni tampoco debe contaminar la imparcialidad del juzgador a la hora de tomar decisiones en un caso concreto. Por ejemplo, las herramientas de predicción o de identificación de líneas jurisprudenciales que son usadas para brindar asistencia a la toma de decisiones, pueden gener-

ar prejujuamiento en los jueces, lo que debe ser tomado en cuenta a la hora de basar una decisión de un caso solo en dichas herramientas (Benyekhlef et al, 2016:59). Aun cuando en principio el producto que resulta de estos tipos de sistemas son objetivos y producto de una fórmula matemática, la calidad de las bases de datos y de la información que las componen, pueden tener un efecto directo en la predicción algorítmica. Si los datos están sesgados, también lo estará la predicción. Por el contrario, justamente por la apariencia de neutralidad y la cercanía con un resultado esperado, se hace muy difícil identificar sesgos en estas decisiones automatizadas. De esta forma, se debe trabajar en prevenir la generación de sesgos en la programación de estas herramientas, puesto que tales sesgos pueden traer como consecuencia la obtención de resultados perjudiciales respecto de grupos vulnerables, como, por ejemplo: mujeres, población afrodescendiente, migrantes, etc. (UNDP, 2022:28).

En relación a lo anterior, estas herramientas por muy útiles que pueden resultar a la hora de mejorar la información con la que cuenta el encargado de la toma de decisiones, o de permitir hacer más eficiente el proceso de preparación o estudio, nunca deben estar por sobre el control humano que las opera. Luego, además de que el juez deba controlar las herramientas, el usuario o justiciable debe tener el derecho para revisar y reprochar el hecho de que uno de sus casos pueda ser conocido por un sistema de IA. En este sentido, se debe entregar una respuesta fiable al usuario y en un lenguaje confiable, el cual pueda ser sujeto a revisión por parte de este (Benyekhlef et al, 2016:161).

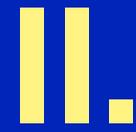
En este sentido, los usuarios deben estar informados sobre si la solución brin-

data por este tipo de herramientas son obligatorias o si hay otras opciones disponibles, sobre algún tipo de decisión en el proceso fue alcanzada por esa vía, y tener el derecho de objetar de manera de que su causa sea conocida por un tribunal bajo los estándares del derecho a un debido proceso. Ello implica que para su implementación, es importante acompañar el proceso con programas o actividades de formación para los usuarios, así como también para los profesionales del sistema de justicia (CEPEJ, 2018:12).

Con estos fines, y dado que la confianza en la justicia es fundamental para que los justiciables busquen solucionar sus problemas justicias a través de ella y no por otros medios menos pacíficos o que no permitan el cumplimiento de los fines propios del Estado de Derecho, particular atención debe colocarse a la IA, en tanto dependiendo de cómo estas herramientas sean usadas, pueden disminuir el acceso a la información judicial y por tanto la capacidad de controlar el quehacer estatal. En ocasiones, por ejemplo, los sistemas utilizados en apoyo de la toma de decisiones, como el otorgamiento de asistencia letrada o para la determinación de riesgos u otros mecanismos predictivos, utilizan tecnologías que se encuentran protegidas por secretos comerciales o de otro tipo. De esta manera, es fundamental que este tipo de herramientas sean explicadas en su funcionamiento, naturaleza del servicio, desarrollo, riesgos de error, además de existir mecanismos de control y certificación por parte de autoridades independientes (CEPEJ, 2018:8,11). Otro ejemplo que se ha señalado en aquellos países donde los jueces están obligados en menor o mayor medida a recurrir como fuente del derecho a la jurisprudencia. En algunos sistemas, esa jurisprudencia proviene

de buscadores digitales que algunos casos pueden ser desarrollados por operadores privados sin ningún tipo de control o usar bases de datos sesgadas (CEPEJ, 2018:23-24).

En términos de su diseño e implementación, se ha señalado que, a la hora de diseñar y desarrollar este tipo de herramientas, es importante tener distintos puntos de vista en el equipo de trabajo para lograr cubrir todos los campos a mejorar posibles. Así, se busca que quienes elaboren este tipo de herramientas, tengan la oportunidad de aprender de la experiencia y conocimientos de profesionales de la justicia, de académicos y expertos en el campo del derecho y de las ciencias sociales (e.g. economistas, sociólogos, juristas), mediante su integración en pequeños equipos de trabajo para intervenir en distintas etapas del proceso de diseño (CEPEJ, 2018: 10). Por otro lado, es importante que el proceso de implementación contemple fase de prueba o piloto antes de escalar estos proyectos de manera de poder recabar las observaciones de las partes interesadas (Comisión Europea, 8 de abril de 2019).



**Catálogo de
TICs usadas
en la justicia
civil.**

A nivel comparado, fue posible identificar que los diferentes sistemas de justicia utilizan variados tipos de herramientas y soluciones tecnológicas en la administración de justicia. En este apartado nos proponemos no solo identificar las principales herramientas y soluciones tecnológicas implementadas en distintos sistemas judiciales, sino también analizar las experiencias comparadas que ya hemos documentado en detalle en el “Informe Acceso a la Justicia y Utilización de TICs en la Justicia. Estándares y Experiencias” (Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas, 2023).

La irrupción de las TICs en el ámbito judicial no es un fenómeno reciente, pero la pandemia del COVID-19 aceleró significativamente su implementación y, a su vez, evidenció tanto sus beneficios como sus desafíos. Este contexto global forzó a los sistemas judiciales a migrar hacia modelos de operación remotos y digitales, dadas las necesidades de cuarentena y de distanciamiento social, lo que puso a prueba la capacidad de adaptación institucional y tecnológica. El análisis comparado de estas experiencias resulta fundamental para identificar las mejores prácticas, las lecciones aprendidas y los estándares emergentes que deben guiar la formulación de políticas públicas en esta materia.

Es posible observar en los sistemas comparados una tendencia clara hacia la digitalización de procesos, la automatización de tareas repetitivas y la consolidación de ciertas herramientas tecnológicas como la tramitación electrónica y el uso de correos electrónicos. Sin embargo, es claro también que la mera adopción tecnológica no garantiza por sí misma la mejora del acceso a la justicia, siendo crucial la consideración de factores como la brecha digital, la alfabetización tecnológica y la inclusión

cultural y social.

Del análisis de cada una de las herramientas identificadas en el estudio, fue posible ver que muchas de ellas permiten que los usuarios tengan un mayor acceso a la información y a los tribunales, evitando la concurrencia presencial a los despachos judiciales (así, las siguientes herramientas avanzan dichos valores: correo electrónico, portales web, plataformas de chat) e incluso obviando en ocasiones el tener que necesariamente consultar o contratar abogados para la resolución de sus problemas (herramientas identificadas: cortes digitales, portales web de servicios, uso de formularios).

Finalmente, un número importante de estas herramientas permiten acelerar los procesos internos de los tribunales de justicia, automatizando ciertas tareas mecanizadas o adelantando resultados a través de software de programación (especialmente a través de inteligencia artificial).

Las tecnologías identificadas en el ámbito comparado fueron, en detalle, las siguientes: i) Sistemas de gestión y tramitación electrónica; ii) Tutoriales de audio o vídeo; iii) Portales web; iv) Formularios; v) Correo electrónico; vi) Videoconferencia o sistemas para audiencias remotas; vii) Herramientas para el registro de audiencias; viii) Inteligencia artificial; xix) Bases de datos de jurisprudencia; x) Aparatos móviles; xi) Uso de tecnologías asociadas a blockchain; xii) Plataformas de chat.

Estas tecnologías fueron estudiadas separándolas en dos grupos o categorías, dependiendo de los diferentes objetivos y funcionalidades que cada una de ellas avanza: así, fue posible distinguir entre (a) TICs para mejora de

gestión o desempeño de los tribunales y (b) TICs para mejorar el acceso a la justicia (Lillo, 2016:118-119). En base a ello, se ha seguido el siguiente catálogo:

Tabla 1 - TICs en la justicia según su principal finalidad

Denominación de la herramienta	Permite o facilita el acceso a la justicia	Mejora la gestión y desempeño de los tribunales
Sistemas de gestión y tramitación electrónica	✓	✓
Tutoriales de audio o video	✓	
Portales web	✓	
Formularios	✓	✓
Correo electrónico	✓	
Videoconferencia	✓	✓
Registro de Audiencias	✓	✓
Inteligencia artificial	✓	✓
Base de datos de jurisprudencia	✓	✓
Aparatos móviles	✓	✓
Herramientas de blockchain		✓
Plataformas de chat	✓	
Cortes digitales	✓	✓

A continuación, revisaremos algunas de las tecnologías de las que dimos cuenta en el primer Informe:

1. Digitalización de procesos y de la gestión judicial.

Uno de los pilares de la transformación digital en la justicia es la implementación de sistemas de gestión judicial electrónica. Estos sistemas, que varían en complejidad y alcance entre distintas jurisdicciones, tienen como objetivo central digitalizar el ciclo de vida de los expedientes judiciales, desde la presentación inicial de demandas hasta la ejecución de sentencias. Por ejemplo, en el Reino Unido, destaca el desarrollo de un ambicioso proyecto de modernización que contempla la digitalización integral de sus procesos,

incluyendo la presentación electrónica de documentos (e-filing), la gestión de casos y la notificación de resoluciones. Estos sistemas permiten a las partes involucradas, incluidos abogados y ciudadanos, interactuar con el tribunal de manera remota y eficiente, reduciendo la necesidad de comparecencias físicas y agilizando los tiempos procesales. La implementación del HM Courts & Tribunals Service (HMCTS) Reform Programme es un claro ejemplo de una inversión masiva en la modernización digital, buscando transformar fundamentalmente la forma en que los tribunales y tribunales operan. Este programa no solo se centra en la digitalización de expedientes, sino también en la automatización de flujos de trabajo y la introducción de herramientas de soporte para jueces y personal administrativo. La experiencia británica demuestra cómo una estrategia de digi-

italización robusta puede mejorar la eficiencia operativa y potencialmente el acceso a la justicia, aunque también plantea desafíos en términos de garantizar la equidad y la accesibilidad para todos los usuarios.

Otro caso relevante es el de Estados Unidos, donde a nivel federal y estatal se han implementado diversas plataformas de e-filing y sistemas de gestión electrónica de causas (Case Management Systems - CMS). Es notable cómo la pandemia impulsó aún más el uso de estas herramientas, permitiendo que los litigios continuaran a pesar de las restricciones de movilidad. La diversidad de sistemas en EE.UU. ofrece un laboratorio de pruebas para diferentes enfoques de digitalización, desde sistemas unificados a nivel estatal hasta plataformas específicas para cada jurisdicción. La interoperabilidad entre estos sistemas y la estandarización de formatos son desafíos persistentes, pero el compromiso con la digitalización es innegable.

En América Latina también se identificaron avances significativos. Brasil, por ejemplo, ha sido pionero en la implementación del “Proceso Judicial Electrónico” (PJE), un sistema unificado que busca estandarizar y digitalizar los procesos judiciales en todo el país. Este sistema permite la tramitación electrónica de expedientes, la comunicación con las partes y la emisión de resoluciones judiciales de forma digital. Si bien la escala de Brasil presenta desafíos únicos en términos de infraestructura y capacitación, el PJE representa un esfuerzo ambicioso por modernizar su sistema judicial a través de la digitalización.

En el caso de Chile, en tanto, existe un sistema de gestión electrónica de causas al menos desde el año 2014, momento

en que se comenzó a implementar un sistema de presentación electrónica de escritos en tribunales civiles, lo que además permitía la comunicación electrónica entre las partes y el tribunal y, también, la firma electrónica de documentos. Este sistema, de “Oficina Judicial Virtual”, se consolidó como el sistema nacional para gestión de causas desde la ley N° 20.886, llamada de “Tramitación Electrónica”. Esta ley tornó en obligatorio el uso de la Oficina Judicial Virtual (OJV), que así se convirtió en la principal plataforma de intercambio y almacenamiento de información relacionada con causas judiciales (Lillo, 2024: 351). Así, hoy por hoy, la gestión de causas es completamente digital, especialmente en los tribunales civiles en que la tramitación todavía consiste principalmente en la presentación de escritos sin la necesidad de realizar audiencias. En el estudio que realizamos sobre percepción de jueces, cuyos resultados en detalle se pueden ver más abajo, dimos cuenta que al menos un 99,2% de los jueces y juezas de las jurisdicciones civiles utilizan el sistema de tramitación electrónica de la OJV en el ejercicio de sus funciones.

Estos ejemplos comparados, así como el estado de la cuestión en Chile, demuestran que la digitalización de procesos es una tendencia global con el potencial de mejorar la eficiencia y la transparencia. Sin embargo, también es claro que el éxito de estas iniciativas depende no solo de la infraestructura tecnológica, sino también de la capacidad de adaptación de los operadores judiciales y los usuarios, así como de la existencia de marcos legales y regulatorios que respalden la validez y seguridad de los documentos electrónicos.

2. Audiencias remotas y videoconferencias:

La pandemia de COVID-19 catapultó el uso de audiencias remotas y videoconferencias, tecnologías que si bien eran utilizadas desde antes en algunos sistemas, no fue sino hasta la imposición de cuarentenas y la necesidad de distanciamiento social que se volvieron realmente predominantes en gran parte de las experiencias comparadas, así como también en Chile. Antes de la pandemia, el uso de videoconferencias se limitaba a situaciones específicas, como la toma de declaraciones a testigos protegidos o la participación de partes desde ubicaciones geográficamente distantes. Sin embargo, la emergencia sanitaria obligó a su adopción masiva como medida para garantizar la continuidad del servicio judicial.

En el caso de Inglaterra y Gales, las audiencias remotas se convirtieron en la norma durante la pandemia. Plataformas como Cloud Video Platform (CVP) fueron ampliamente utilizadas para llevar a cabo una variedad de audiencias, desde las más sencillas hasta las más complejas. Si bien esto permitió la continuidad de los procedimientos, también se han destacado preocupaciones (véase Byrom et al. (2020)) sobre la falta de datos clave para evaluar el impacto de estas audiencias en grupos vulnerables y usuarios no profesionales. La justicia virtual plantea interrogantes sobre la percepción de la justicia, la calidad de la interacción y la capacidad de las partes para presentar su caso de manera efectiva en un entorno digital.

En China, es interesante destacar que el efecto de la pandemia fue extremadamente fuerte en cuanto al uso de videoconferencia para la realización de audiencias. Así, la literatura constataba

que antes del 2013 solo 6 casos por año se fallaban utilizando tecnologías de videoconferencia remota, mientras que en el 2020 el número de casos ascendió a 6.520.

En el caso de Finlandia el efecto pandémico también fue claro, aunque también es necesario reconocer que en dicho país el uso de videoconferencia para la realización de audiencias previo a la pandemia ya tenía un cierto nivel de penetración dentro del sistema jurídico finés, en atención a su geografía particularmente accidentada que dificulta el acceso físico a los tribunales.

En América Latina, países como Chile experimentaron una rápida adaptación al uso de videoconferencia para la realización de audiencias remotas, lo que en su momento fue documentado no solo por nuestro estudio sino también por organismos como el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA, 2020:18). Sin embargo, al igual que en los estudios comparados, bien se reconocen beneficios en términos de ahorro de tiempo y costos de traslado, por supuesto que el uso de videoconferencia supone desafíos. Estos desafíos han sido identificados en torno a problemas de credibilidad y apreciación de los testimonios que se prestan a través de teleconferencia, así como el hecho de que el tribunal no pueda asegurar un lugar adecuado y protegido para los testigos y partes puede suponer un riesgo de que existan presiones indebidas o incluso intimidación. Por lo demás, también existe el problema de no poder asegurar una conexión segura, estable y constante para todas las personas en todo momento, con los consecuentes riesgos, retardos e impedimentos que ello genera (UNDP, 2022.35).

En cualquier caso, es bastante alto el

número de jueces y juezas en las jurisdicciones civiles que utiliza videoconferencias para la realización de audiencias: como se verá más abajo, en el estudio de jueces dimos cuenta que al menos un 94% de los y las magistradas que contestaron nuestra encuesta reconocieron utilizar algún sistema de videoconferencia para la realización de audiencias a distancia.

3. Resolución de disputas en línea

La Resolución de disputas en línea (ODR, por sus siglas en inglés) es un área de creciente interés en la intersección de la justicia y la tecnología. Los ODR se refieren a la implementación de sistemas basados en tecnología para facilitar la resolución de disputas fuera del ámbito judicial tradicional, abarcando desde la negociación y mediación asistida por tecnología hasta la resolución de disputas de bajo valor de forma totalmente en línea. El objetivo principal de un sistema de ODR es proporcionar un acceso más rápido, económico y flexible a la justicia, especialmente para disputas de menor cuantía o aquellas que no requieren la formalidad de un litigio judicial.

Un ejemplo prominente analizado es el desarrollo de sistemas ODR en Canadá, particularmente en la provincia de British Columbia, en especial a través del Civil Resolution Tribunal (CRT). El CRT es un tribunal en línea que resuelve una amplia gama de disputas, incluyendo reclamos de pequeña cuantía y disputas de copropiedad inmobiliaria. El CRT se ha señalado como un modelo a seguir en términos de diseño centrado en el usuario, etapas de resolución progresivas (incluyendo negociación asistida, mediación y adjudicación) y un fuerte enfoque en la accesibilidad. La experi-

encia del CRT demuestra que un sistema de ODR puede ser una alternativa eficaz al litigio tradicional, reduciendo la carga sobre los tribunales y empoderando a los usuarios para resolver sus propias disputas.

En Inglaterra y Gales, el informe también menciona el interés en sistemas de ODR, con el fomento de soluciones de justicia en línea para disputas de menor valor, siguiendo las recomendaciones de figuras como Richard Susskind, lo que se ha graficado en la implementación del sistema de Money Claim Online.

Es importante destacar que, sin embargo, el uso e implementación de sistemas de ODR no consiste simplemente en la digitalización de los métodos de resolución de disputas existentes, sino que implica una reingeniería de procesos y una adaptación a las capacidades y limitaciones de la tecnología. Schmitz et al. (2022:285) refuerzan esta idea al enfatizar que los sistemas ODR deben centrarse en la inclusión cultural y social, más allá del ahorro económico. Esto implica diseñar plataformas intuitivas, ofrecer soporte multilingüe y considerar las necesidades de grupos vulnerables. Los sistemas de ODR tienen el potencial de democratizar el acceso a la justicia al eliminar barreras geográficas y económicas, pero su éxito radica en un diseño inclusivo y una implementación cuidadosa.

4. Inteligencia Artificial (IA) en la justicia:

La aplicación de la Inteligencia Artificial (IA) en el ámbito judicial es uno de los desarrollos más recientes y con mayor potencial disruptivo, aunque también genera importantes debates éticos y técnicos. Durante la investigación, fue posible identificar que al menos hasta el año 2023 el uso de inteligencia artificial al interior del trabajo de tribunales era bastante incipiente y limitado en cuanto a los usos que se le daba, principalmente restringidos a la automatización de ciertos procesos mecánicos y repetitivos, aunque como veremos en la sección siguiente, pareciera ser que dichos usos han sido superados hoy por hoy en la práctica judicial chilena, en que se reconocen usos incluso para la confección de borradores y la revisión y análisis documental.

En cuanto a su uso al interior de tribunales, en el primer Informe que confeccionamos dimos cuenta de cómo, por ejemplo, en México ya se estaba usando inteligencia artificial para la anonimización automatizada de sentencias, antes de que fueran puestas a disposición del público general. En España, en tanto, se estaba utilizando inteligencia artificial para la transcripción automática de audiencias grabadas para su puesta a disposición tanto para las partes como para el tribunal.

En cuanto a sus usos en la relación entre personas usuarias y tribunales, fue posible identificar que también existían aplicaciones interesantes de inteligencia artificial. En particular, existen varios ejemplos del uso de inteligencia artificial en forma de chatbots o interfaces de respuesta automatizada que son capaces de interactuar y transmitir re-

puestas en lenguaje sencillo a usuarios finales que requieren orientación o información. Así, por ejemplo, en Austria se implementó a “Justitia”, que era capaz de responder preguntas de texto libre relacionadas con la justicia y los servicios digitales.

Como veremos, en la siguiente sección, al estudiar sobre cómo los operadores judiciales se relacionan con el uso de herramientas tecnológicas, fue posible notar que en la actualidad los y las jueces chilenas están usando IA en forma de chatbots basados en modelos de lenguaje natural tanto para investigar, analizar documentos y preparar borradores de resoluciones. Más abajo nos detendremos en ello y los potenciales beneficios y riesgos de dichos usos.

5. Bases de datos de jurisprudencia:

La disponibilidad de información legal clara y accesible es un componente fundamental del acceso a la justicia. Dentro de la información legal accesible fue posible identificar un tipo en concreto de ella, a saber, la puesta a disposición del público en general de jurisprudencia, esto es, las sentencias dictadas por los tribunales de un determinado sistema jurídico. Las bases de datos de jurisprudencia son, así, la herramienta que usualmente condensa y contiene la jurisprudencia de un sistema, usualmente anonimizada y que por lo general va aparejado con un buscador que permite bucear entre la gran cantidad de información contenida en la base. Así, por ejemplo, se dio cuenta de cómo en México las distintas bases de datos jurisprudenciales son puestas a disposición por cada Estado de la Fed-

eración, permitiéndose en muchos de años la consulta libre de sentencias anonimizadas, aunque en algunos casos pudimos constatar que los buscadores para navegar entre aquellas no eran suficientemente comprensivos o útiles. En el caso de España, se cuenta con un buscador unificado de jurisprudencia que permite hallar sentencias de todas las jurisdicciones y ramas del sistema judicial español, muy similar a lo que ocurre en el caso de Chile con el buscador unificado de jurisprudencia del Poder Judicial, el que además recientemente ha sido actualizado con inteligencia artificial para mejorar la búsqueda de información, la anonimización y permitir la búsqueda semántica.¹

Otras tecnologías y herramientas identificadas:

Además de las tecnologías ya mencionadas, en el primer Informe dimos cuenta de otras tecnologías que se estarían utilizando en las experiencias comparadas y que no han sido referidas en los apartados anteriores. Así, destacamos las herramientas de:

- + Tutoriales de audio y vídeo.
- + Portales web.
- + Formularios.
- + Correo electrónico.
- + Registro de audiencias.
- + Aparatos móviles.
- + Herramientas de blockchain.

La mayor parte de estas herramientas tecnológicas también se encuentran presentes en Chile. Como se verá más abajo, el uso de correo electrónico, por

ejemplo, es una herramienta tecnológica con completa penetración y uso dentro del sistema de justicia chileno. El uso de formularios para la presentación de ciertos escritos o solicitudes también es una cuestión implementada hace varios años en nuestro sistema (CAPJ, 2019:121), así como también los portales web, el registro de audiencias y las aplicaciones para dispositivos móviles.

Algunas experiencias relevantes:

A partir del trabajo realizado en la identificación y sistematización de TICs implementadas en diversos sistemas de justicia civil a nivel comparado, fueron escogidas cuatro experiencias para estudiar en mayor profundidad. El proceso de selección fue llevado a cabo en base a criterios objetivos, cuya metodología está expuesta latamente en el informe anteriormente publicado. En cada caso, además de estudiar material público disponible, se entrevistó a expertos en cada una de las experiencias comparadas, por ser investigadores especializados, funcionarios que trabajaron en su ejecución o implementación, creadores o diseñadores, entre otros. Los casos estudiados especialmente son los siguientes:

1

Información disponible en:
<https://www.pjud.cl/prensa-y-comunicaciones/noticias-del-poder-judicial/128371> [última visita: 25 de julio de 2025].

Civil Resolution Tribunal (CRT):

El caso del CRT es uno de los que típicamente se señala como el modelo a seguir en cuanto a digitalización de procesos y uso, implementación y diseño de tecnologías de la información para su uso en la resolución de disputas judiciales. El CRT consiste, a grandes rasgos, en un tribunal de resolución de conflictos de baja cuantía (\$5.000 dólares canadienses), así como también cuestiones relacionadas con tráfico, copropiedad, organizaciones sin fines de lucro y cooperativas, y la difusión de imágenes íntimas. Estas competencias se han ido agregando conforme han ido pasando los años y el CRT se ha probado como un foro eficiente, útil e innovador para la resolución de controversias a través de un sistema basado en la tecnología.

Los pilares o principios que orientan el funcionamiento del CRT son los siguientes: (i) ser oportuno, esto es, fallar las causas en un tiempo prudencial; (ii) ser flexible, lo que se logra a través de la variedad de métodos disponibles para obtener la resolución del conflicto; (iii) ser accesible, lo que se logra a través de mantener la posibilidad de acceso al tribunal las 24 horas del día, todos los días de la semana, ya que se trata de un tribunal en línea; (iv) ser asequible, cuestión que se logra mediante la gratuidad o cuasi-gratuidad en la mayoría de las causas que conoce, lo que es particularmente sensible en un entorno jurídico en el que las disputas en tribunales ordinarias pueden ser especialmente costosas; (v) ser eficiente, principio que se realiza principalmente a través de la automatización de procesos gracias al uso de herramientas tecnológicas.

Cabe destacar que este tribunal, en cuanto a su diseño, pese a que surgió en primer lugar gracias al impulso del Ministerio de Justicia de British

Columbia, durante su creación e ideación contó e incluyó la participación de personas comunes y especialmente de personas típicamente marginalizadas dentro del contexto jurídico canadiense: su participación no solo implicó el codiseño y la ideación sino también el testeado y prueba de los primeros prototipos del tribunal. Resulta evidente, así, que el CRT en cuanto a implementación y diseño fue pionero y es ejemplo sobre cómo tener en consideración y colocar a las personas usuarias en el centro, lo que no solo alcanzó ese primer momento sino que se mantiene hasta el día de hoy en la búsqueda de puntos o nudos problemáticos o aspectos a mejorar por parte del tribunal.

JustizOnline:

JustizOnline es una página web de consulta y servicios jurídicos, creada con el objeto de mejorar el acceso a la justicia de los ciudadanos y ciudadanas austriacas, así como para lograr acercar los tribunales y cada uno de los trámites que se realizan en ellos a las personas usuarias finales.

Esta página web, permite el acceso digital por parte de los usuarios a los expedientes judiciales y a la información sobre el estado de sus causas a través de la creación de una cuenta de usuario. Este sistema vino a solucionar un problema que aquejaba al sistema de administración de justicia de Austria, a saber, que si bien es cierto que desde el año 2009 los abogados y abogadas de Austria podían ingresar a una página web para la tramitación online de causas, dicho sistema estaba limitado a su uso por usuarios profesionales (precisamente, abogados y abogadas), dejando fuera de consideración a las personas

usuarias del sistema, a quienes en definitiva les afectan los resultados de los procesos judiciales.

Así fue como a partir del año 2018 se comenzó a trabajar por parte del Ministerio Federal de Justicia de Austria en un sistema que permitiera la revisión de causas por parte de usuarios finales. Ello finalizó en el año 2018 con una propuesta inicial trabajada por parte del Ministerio Federal de Justicia. Durante el año 2019 dicho modelo inicial fue testado y escalado, lo que permitió que en 2020 el sistema se pusiera en funcionamiento completamente.

Pese a que el sistema de JustizOnline no contemplaba, en su génesis, la participación de usuarios finales en las etapas de diseño e implementación, durante las fases de iteración de versiones del nuevo sistema se realizaron encuestas y cuestionarios presenciales en las sedes físicas de tribunales, donde se les preguntaba por qué les parecía el nuevo sistema, qué beneficios observaba y qué cambios le haría al mismo. La retroalimentación entregada por estas personas fue crucial para la evolución y mejora del sistema antes de que pasara a producción a nivel nacional. Estas no fueron las únicas instancias de participación, sin embargo, ya que después también se realizaron talleres con trabajadores del poder judicial de Austria, quienes también aportaron con comentarios y críticas constructivas que permitieron mejorar el sistema.

Money Claim Online:

En Inglaterra y Gales, el servicio Money Claim Online (MCOl) y su evolución posterior a través del programa piloto Online Civil Money Claims (OCMC) han constituido una de las iniciativas más tempranas y sostenidas de digitalización del proceso judicial civil en Europa. Su objetivo ha sido ampliar el acceso a la justicia en disputas de baja cuantía, simplificando la presentación y resolución de reclamos mediante el uso de plataformas digitales.

El MCOl fue lanzado entre 2001 y 2002 como un canal digital para que personas naturales o jurídicas pudieran iniciar y tramitar reclamos monetarios de hasta £10.000 sin necesidad de representación legal. Esta plataforma permite no solo presentar demandas y responderlas, sino también acceder a mecanismos de resolución alternativa como la mediación, todo en línea. De hecho, en caso de inacción del demandado, los usuarios pueden solicitar una sentencia en rebeldía directamente desde el sistema.

Esta transformación se enmarca en una política pública más amplia de modernización del sistema de justicia impulsada desde fines de los años noventa, orientada a reducir los costos y tiempos asociados al litigio tradicional. El MCOl surgió como parte de este proceso, integrando tecnologías ya existentes como las del County Court Bulk Centre (CCBC), que servían a grandes demandantes institucionales, pero adaptadas para el uso individual mediante una interfaz más accesible.

En 2018, como parte de una nueva fase de reformas del HM Courts and Tribunals Service, se puso en marcha el piloto Online Civil Money Claims, orientado a

probar nuevas funcionalidades para el mismo tipo de causas. Este piloto introdujo una interfaz mejorada para usuarios sin conocimientos jurídicos, integrando también asesoría automatizada, un programa de mediación telefónica y la posibilidad de dictar órdenes de dirección por parte de asesores jurídicos y jueces. Estos avances han buscado entregar una experiencia más intuitiva y centrada en el usuario, recogiendo retroalimentación continua para iterar el diseño de la plataforma.

En términos funcionales, el MCOL estructura el proceso en tres etapas: presentación de la demanda, respuesta del demandado (incluyendo opciones de pago, defensa o contrademanda) y resolución, ya sea por acuerdo, sentencia o mediación. La plataforma impone ciertos requisitos básicos para su uso, tales como contar con una dirección en Inglaterra o Gales y acceso a medios digitales, además de excluir algunos tipos de casos (por ejemplo, demandas contra menores de edad, reclamos por daños personales o situaciones cubiertas por asistencia legal).

Una de las innovaciones más relevantes del sistema ha sido la incorporación de mecanismos tempranos de resolución: cuando el demandado responde y disputa la demanda, ambas partes son invitadas a participar en una mediación telefónica facilitada por el propio sistema judicial. Si el caso no se resuelve en esta instancia, se agenda una audiencia judicial, que puede realizarse presencialmente o por videoconferencia.

El MCOL ha permitido reducir significativamente los tiempos de tramitación, al tiempo que ofrece una vía accesible y estandarizada para resolver disputas cotidianas relacionadas con deudas, conflictos de consumo, arriendos o

disputas contractuales simples. En esa línea, representa un caso destacado de cómo una política pública de justicia digital puede estructurarse de forma escalonada, a partir de herramientas tecnológicas ya existentes, pero orientadas hacia la simplificación y el empoderamiento de los usuarios finales.

eLitigation:

Desde hace más de dos décadas, Singapur ha desarrollado de manera sostenida un ecosistema digital para la administración de justicia, cuyo eje principal es el sistema eLitigation (eLit). Esta plataforma, de uso obligatorio en la mayoría de los casos civiles, permite la presentación electrónica de escritos, la comparecencia remota en audiencias, la gestión de causas judiciales y el uso de formularios estandarizados, todo a través de un portal web y una aplicación móvil accesible para usuarios registrados.

El sistema eLit representa la evolución del Electronic Filing System (EFS), implementado desde el año 2000, y que marcó un punto de inflexión en el abandono progresivo del papel en favor de la tramitación digital. Los antecedentes regulatorios de esta transformación se remontan a la Electronic Transactions Act de 1998, que otorgó validez jurídica a documentos y firmas electrónicas, estableciendo las bases normativas para un entorno digital confiable. Desde entonces, el uso de eLit se ha convertido en la regla general, según lo dispuesto expresamente por las Rules of Court, que exigen la presentación electrónica de documentos judiciales salvo contadas excepciones.

Esta digitalización no ocurrió de mane-

ra aislada. Fue acompañada de múltiples iniciativas en el ámbito judicial y gubernamental, tales como el sistema automatizado para infracciones de tránsito (1996), el Integrated Case Management System (2013) para la coordinación interinstitucional en materia penal, y el Community Justice Tribunals System (2017), orientado a causas de baja cuantía y accesible en línea. Todas estas experiencias reflejan una política pública coherente orientada a mejorar el acceso y la eficiencia del sistema de justicia mediante el uso estratégico de tecnologías de la información.

Durante el diseño del sistema, se priorizó inicialmente la viabilidad técnica y el cumplimiento institucional por sobre la exploración de necesidades ciudadanas. No obstante, ya desde el desarrollo del EFS original se realizaron pilotos con usuarios profesionales, cuyas observaciones fueron claves para la mejora iterativa del sistema. Este enfoque pragmático permitió implementar una solución funcional en un contexto en el que la cultura institucional aún no estaba preparada para incorporar procesos de diseño centrado en el usuario.

Actualmente, eLit funciona como una ventanilla única digital, desde la cual las personas usuarias autorizadas pueden acceder a sus causas, presentar escritos, programar audiencias e interactuar con el sistema judicial. El uso de videoconferencia está ampliamente extendido en audiencias preliminares y juicios, y existe un piloto para su uso asincrónico. El sistema también permite que las personas se auto representen en ciertos casos y ofrece formularios guiados para iniciar procesos en materias como divorcio, insolvencia, compraventa o adopción. Estos formularios, disponibles en formato Excel con hipervínculos interactivos, buscan fa-

cilitar tanto la experiencia de la persona usuaria como el trabajo de revisión por parte del tribunal.

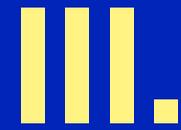
Entre las herramientas complementarias destaca la aplicación móvil oficial de eLit, que centraliza información sobre causas y audiencias, así como el sistema Motor Accident Claims Online (MACO), lanzado en 2020. Esta herramienta, desarrollada en conjunto con la Singapore Academy of Law, permite simular la responsabilidad y el monto indemnizatorio en casos de accidentes de tránsito, entregando una estimación preliminar gratuita para ayudar a las personas a decidir si iniciar acciones legales.

Además, el sitio web de los tribunales pone a disposición guías de autoservicio que orientan a las personas en la identificación de su problema legal y en el uso adecuado de los formularios, lo que reduce la dependencia de asesoría profesional en etapas iniciales.

Aunque no se han publicado encuestas sistemáticas de satisfacción usuaria, la adopción de eLit ha sido prácticamente total. Según el reporte anual de 2021 de los tribunales de Singapur, el 90% de los casos civiles que no requirieron juicio se resolvieron mediante videoconferencia, al igual que el 60% de los juicios civiles formales. Estas cifras dan cuenta no solo del alto grado de digitalización, sino también de su eficacia: el uso de audiencias remotas permitió mantener la continuidad del servicio judicial durante la pandemia, evitando retrasos y facilitando la participación de personas que se encontraban en el extranjero o en cuarentena. Las videoconferencias, además, se transmiten en sala conforme al principio de justicia abierta.

En suma, la experiencia de Singapur con eLit y su ecosistema digital asocia-

do ilustra cómo una estrategia de largo plazo, con respaldo normativo, implementación progresiva y mejora continua basada en uso real, puede transformar estructuralmente la forma en que las personas acceden a la justicia.



**El impacto
de las TICs
en la justicia
civil chilena.**

Luego de analizar cuáles son las herramientas tecnológicas usadas en la justicia civil, nos abocamos a estudiar la percepción que tienen diversos actores de la justicia civil respecto del impacto de las TICs en nuestro país. Con estos fines, durante el período de ejecución de esta investigación se realizaron cuestionarios autoaplicados a los principales operadores del sistema de administración de justicia, esto es, a jueces y juezas y abogados y abogadas. Estos cuestionarios autoaplicados se confeccionaron siguiendo otros estudios comparados sobre la materia y fueron adaptados a la realidad local a través de entrevistas semi estructuradas con actores relevantes del sistema. Por otro lado, respecto de las personas usuarias, se realizaron actividades grupales para entender cómo se relacionan con el sistema de justicia y, especialmente, cómo procuran encontrar información relevante cuando se ven enfrentadas a un problema justiciable que pudiera requerir la asistencia letrada.

A continuación, se detallan los hallazgos clave de cada una de estas iniciativas de investigación.

A. Percepción de la judicatura sobre el uso e impacto de las TICs ²

Como parte de este proyecto, resultaba fundamental investigar las percepciones y experiencias de los diversos actores del sistema de justicia civil chileno, entre ellos de quienes ejercen la jurisdicción. Este enfoque se justifica por el rol central que desempeñan estos actores en la administración de justicia, siendo sus decisiones y enfoques fundamentales para el desarrollo y la eficacia del sistema. La comprensión de sus puntos de vista, los desafíos que enfrentan y sus sugerencias para mejorar el funcionamiento del sistema es crucial para cualquier reforma o evaluación significativa de la justicia civil en el país.

Para indagar sobre sus percepciones, se decidió llevar adelante un estudio de enfoque empírico basado en un cuestionario auto aplicado con preguntas dirigidas a conocer sus percepciones sobre uso de tecnología, el impacto que ella ha tenido en su trabajo así como en la eficiencia del mismo al interior de tribunales, la implementación y diseño de herramientas tecnológicas, y finalmente su percepción sobre capacitaciones y esfuerzos de preparación y entrenamiento en su uso.

Para construir el cuestionario, se tuvieron en cuenta experiencias comparadas de estudios similares en la ma-

teria. Así, se tuvieron en cuenta trabajos investigativos realizados en Canadá, España, Irlanda y Portugal, que a su vez se enmarcaban en un proyecto de mayor envergadura y extensión llevado adelante por la University of Newcastle, de Australia, en lo que ellos mismos denominaron la “International Survey on Judges and Technology”.³

Por supuesto, dicho estudio fue adaptado a nuestro contexto judicial, así como también sufrió ciertas modificaciones en virtud de entrevistas semiestructuradas que realizamos antes de confeccionar el cuestionario, con el fin de perfeccionarlo e incluir también otras cuestiones que aparecieran como relevantes para los jueces y juezas del aparato jurisdiccional chileno.

Luego de confeccionado el cuestionario, el mismo fue difundido a través de la Asociación de Magistrados y Magistrados del Poder Judicial de Chile entre sus miembros y también respecto de jueces y juezas que no forman parte del gremio. En total, se recibieron respuestas de 123 jueces y juezas, de un total de 951 jueces de primera instancia de las

2

El Laboratorio de Justicia evacuó un informe extenso y completo sobre el estudio que se realizó a propósito de las percepciones de jueces chilenos sobre el uso e implementación de justicia en el Poder Judicial. Dicho informe puede revisarse y descargarse en el siguiente sitio web: <https://labjusticia.uai.cl/informes/percepcion-jueces-chile-tecnologia/> (última visita: 17 de junio de 2025).

3

La University of Newcastle tiene un portal web destinado al proyecto de investigación. En él, se declara qué proyectos nacionales participan de la iniciativa y también es posible acceder a algunos de los resultados obtenidos (en Canadá y Portugal). Los otros resultados (España, Irlanda) se han publicado en otros medios de divulgación científica, y desconocemos por qué no forman parte del acervo centralizado del proyecto internacional. Véase en: <https://www.newcastle.edu.au/research/centre/law-and-social-justice/research/research-projects/international-survey-on-judges-and-technology> (última visita: 17 de junio de 2025).

ramas no-penales,⁴ lo que representó una tasa de respuesta del 13%. Las respuestas obtenidas en el cuestionario se distribuyeron de manera proporcional a la cantidad de jueces de primera instancia de cada región del país.⁵

4

Solo se distribuyó el cuestionario entre jueces que ejercieran jurisdicción en tribunales civiles, de familia, laborales y de competencia común. No se incluyeron magistrados de tribunales penales ni de tribunales superiores de justicia.

5

Con la sola excepción de los jueces de la jurisdicción de la C.A. de Arica, de los cuales no se recibió respuesta alguna.

Tabla 1 Distribución de respuestas por jurisdicción de Cortes de Apelaciones (muestras 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 fue 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 fue 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%).

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%

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%

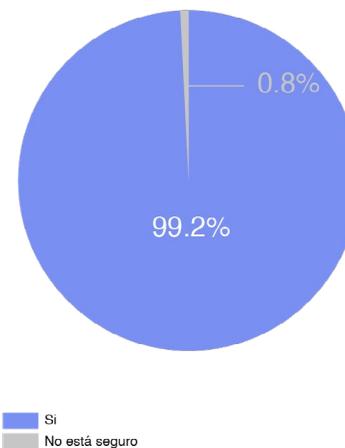
Sobre los demás datos demográficos e identitarios de los jueces encuestados, se puede revisar el informe ya publicado. Con todo, de manera de recopilar información sobre las jurisdicciones en las que los encuestados ejercen la jurisdicción, creamos dos variables adicionales que resultan relevantes, como la situación económica y la ruralidad. 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.

En cuanto a los resultados obtenidos, es interesante destacar lo siguiente:

(i) Resultados en torno a la implementación y uso de tecnología

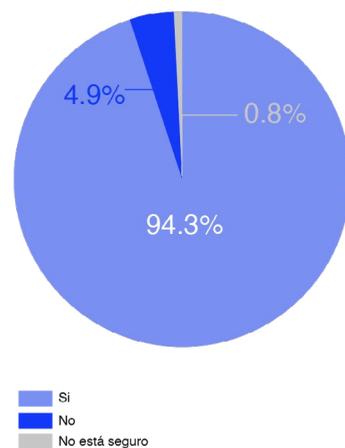
En primer lugar, es importante destacar que prácticamente la totalidad de los jueces utiliza sistemas de gestión electrónica de causas, firma electrónica y correo electrónico. Estas 3 herramientas tecnológicas fueron ampliamente reconocidas como las más utilizadas por juezas y jueces, prácticamente con ninguna respuesta que declarara no utilizar dichas tecnologías: (i) en el caso del correo electrónico, el 100% de quienes completaron el cuestionario declararon utilizarla; (ii) en el caso del sistema de gestión electrónico de causas, el 99,2% declaró utilizarlo; (iii) finalmente, en el caso de firma electrónica, el 100% declaró utilizarla.

Sistemas de gestión de causas



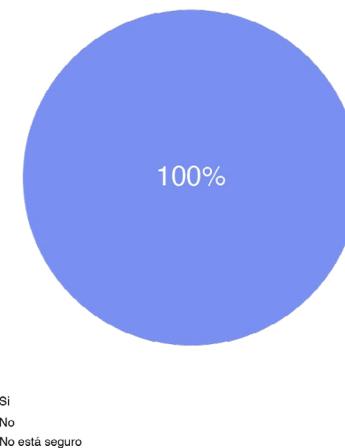
Sobre otras herramientas tecnológicas, llama la atención que el uso de videoconferencia pareciera tener una alta penetración en nuestro sistema de justicia, ya que un 94% de jueces y juezas declara utilizar herramientas de ese tipo. Es bastante probable que ese alto

Sistemas de videoconferencia para



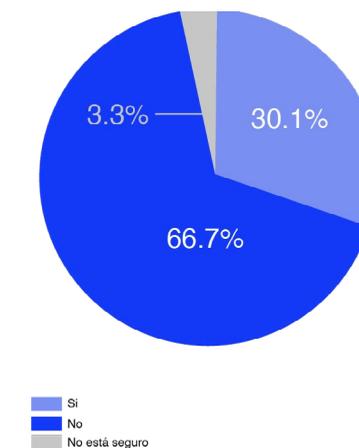
Sobre otras herramientas tecnológicas, llama la atención que el uso de videoconferencia pareciera tener una alta penetración en nuestro sistema de justicia, ya que un 94% de jueces y juezas declara utilizar herramientas de ese

Correo electrónico



nivel de uso a día de hoy se explique, principalmente, por su rápida adopción durante la pandemia de COVID-19 y la necesidad de dar continuidad al servicio judicial en momentos de cuarentena y aislamiento social.

Borradores automatizados



tipo. 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

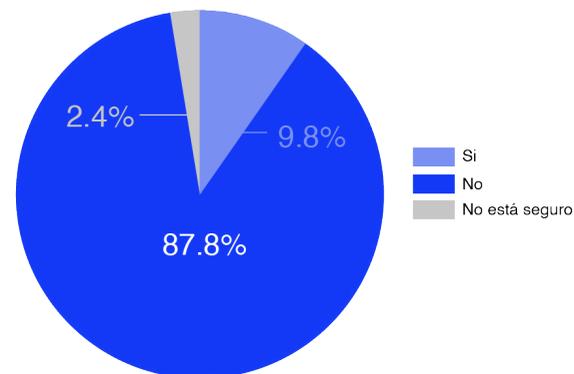
Contrasta también el bajo nivel de penetración que han tenido herramientas tecnológicas como la Inteligencia Artificial, que si bien sus orígenes no son necesariamente recientes, su masificación –sobre todo de las llamadas IA generativas– si es un fenómeno más actual, sobre todo fruto del desarrollo de herramientas de LLMs como ChatGPT, Gemini, Copilot, entre otros. Nuestro cuestionario da cuenta 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.

De esta manera los resultados indican que la inteligencia artificial ya es una tecnología que se está utilizando, si bien en menor medida a las otras herramientas ya mencionadas. En el estudio, se reveló que solo un 10% de jueces y juezas declaran utilizar este tipo de tecnología en su trabajo, aunque es posible que el porcentaje real sea más alto. El uso más común es en chatbots para edición de textos y revisión de documentos legales, como por ejemplo para resumir o analizar un escrito de demanda o de contestación. También es relevante destacar que el uso de IA es más alto entre los encuestados de género masculino, en que el porcentaje que declara utilizar dicha herramienta alcanza un 17%.

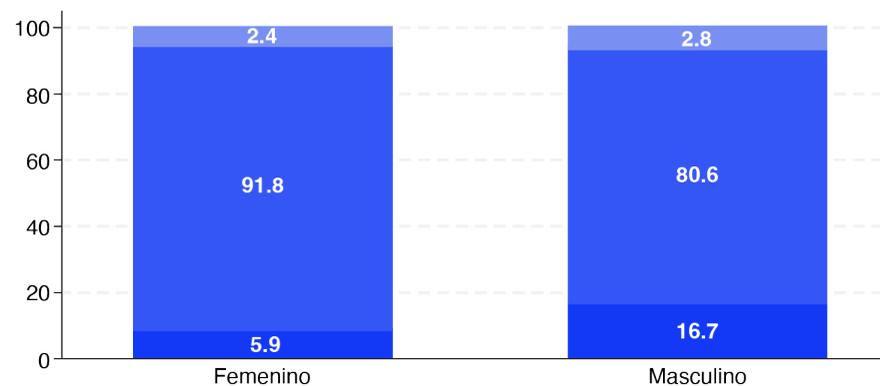
6

En efecto, muchos más jueces y juezas (24,4%) declaran utilizar software de dictado de voz para redactar resoluciones. Pues bien, la mayoría de dichos software hoy por hoy se basan en inteligencia artificial para el reconocimiento de voz, por lo que en realidad los jueces están utilizando más IA de la que se dan cuenta a simple vista. También, puede deberse, a que hoy en día se tiende a asimilar "inteligencia artificial" con "chatbot de lenguaje natural".

Herramientas basadas en Inteligencia Artificial



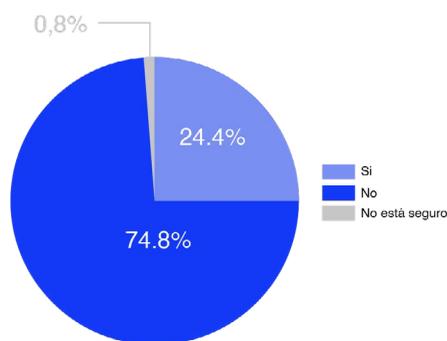
Uso de inteligencia artificial según género



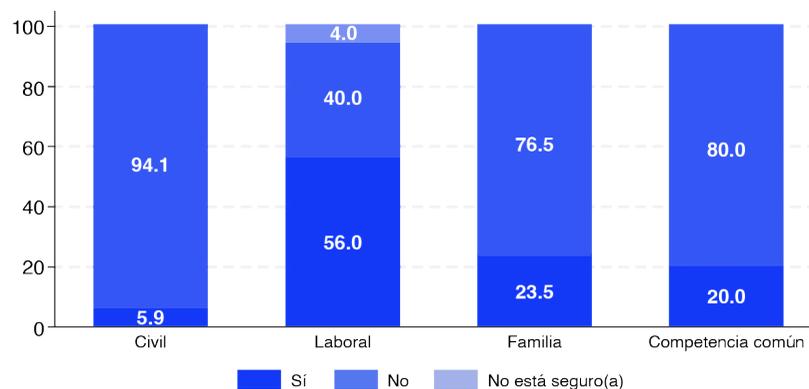
A partir de nuestros hallazgos cabe destacar que es posible que jueces y juezas no perciban que la inteligencia artificial se está utilizando u opera de manera subrepticia en otras herramientas tecnológicas, como lo pueden ser programas de dictado y reconocimiento de voz. Si bien es cierto que estos 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



Software de dictado o reconocimiento de voz según tribunal



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. 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 resolu-

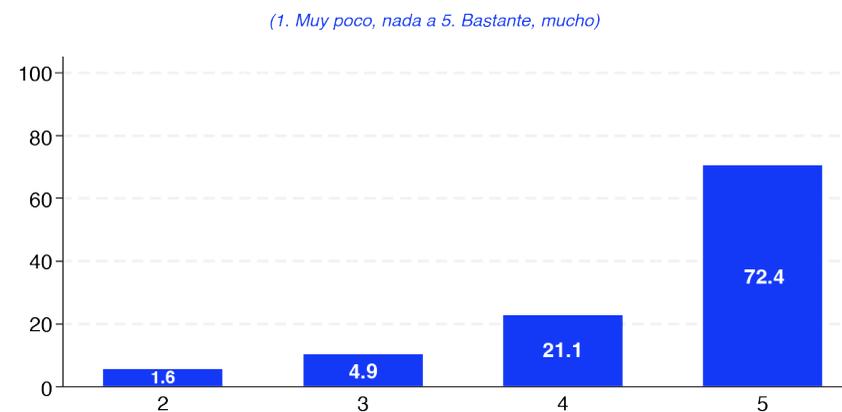
ciones todo el rato, entonces no es nada malo y bueno en particular, sino que el uso de este tipo de tecnología sería bastante práctico”. Con todo, en relación a herramientas autogenerativas tipo chatbots, otro de los jueces participantes reconoció que existe un riesgo en su uso, que no solo se asocia 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. Dentro de los principales resultados, se destacó en general el positivo impacto que tienen las TICS en la reducción de la carga de trabajo del Tribunal, así como en la disminución de los tiempos de espera. 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.

(ii) Resultados en cuanto al impacto de las tecnologías en el quehacer jurisdiccional

Dentro de los principales resultados, se destacó en general el positivo impacto que tienen las TICS en la reducción de la carga de trabajo del Tribunal, así como en la disminución de los tiempos de espera. 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

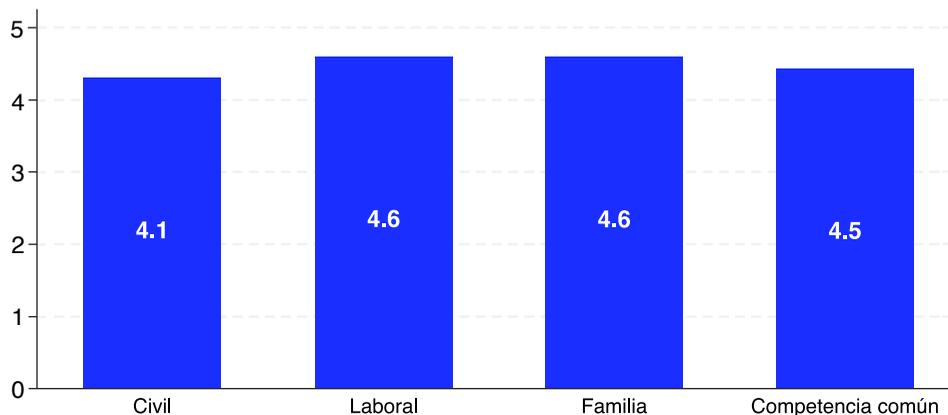


En general esta percepción positiva es transversal a todos los tipos tribunales en los que se desempeñan los encuestados, siendo los Juzgados Laborales donde la percepción es la más alta (4,9 en promedio) y de los Juzgados Civiles donde la percepción es un poco menor, aunque todavía bastante positiva (4,4 en promedio).

Con todo, en el desglose de los resultados, se pudo evidenciar diferencias entre la percepción que tienen de los Tribunales en general versus la percepción que tienen del propio tribunal,

como un escenario de cambio. Asimismo, pareciera que el tamaño del Tribunal y su materia, también termina siendo una condicionalmente a la hora de percibir su funcionamiento interno. Por ejemplo, se consultó 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; sin embargo, 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



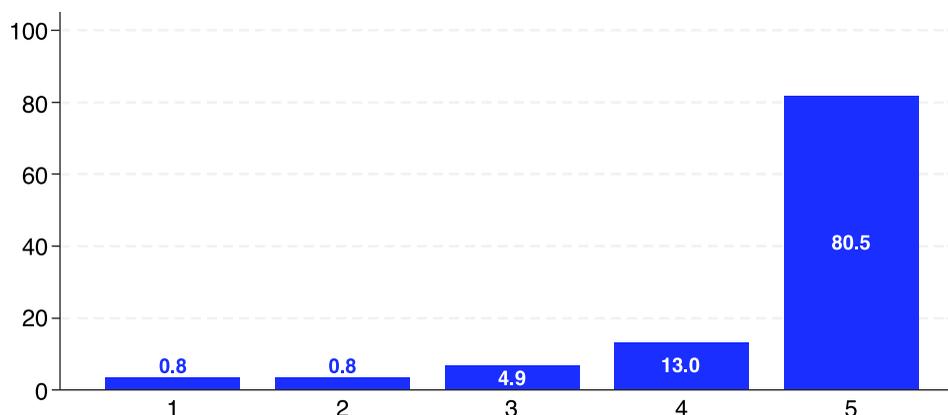
Kruskal-Wallis chi squared with ties p-value=0.0200

Por otro lado, se destacan resultados asociados a la labor de las TICs como reductores de barreras de acceso a la justicia, en el sentido que la tecnología se levanta como una “solución” a los diferentes problemas de acceso. En este

sentido, el 80% de los encuestados está de acuerdo con que el uso de las TICs ha permitido superar barreras geográficas de acceso a la justicia, 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)

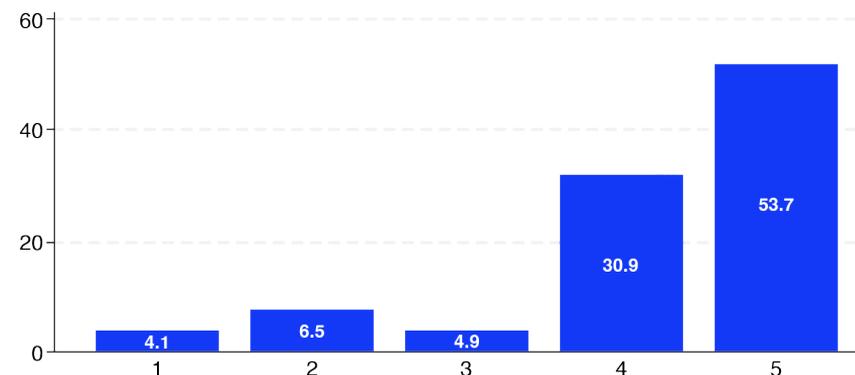


Finalmente, se visualizan resultados asociados a si el uso de las TICs ha mejorado la transparencia de los procesos judiciales, encontrándose un 31% de acuerdo y un 54% muy de acuerdo con la afirmación. Esta percepción es transversal tanto a nivel general como re-

specto del propio tribunal. 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 ha mejorado la transparencia de los procesos judiciales

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

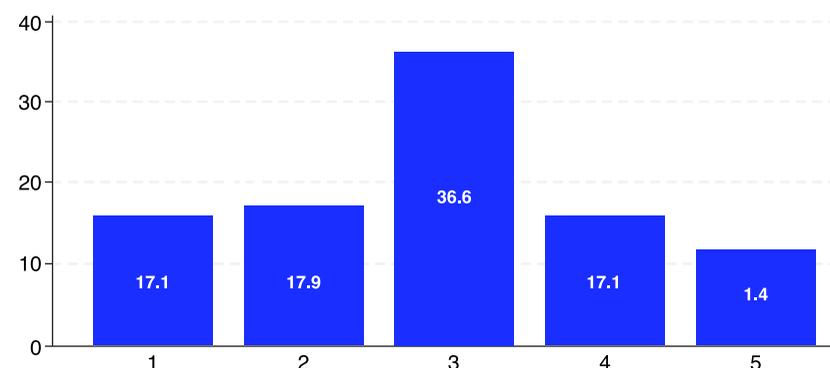


Finalmente, en cuanto a si el uso de TICs puede poner en riesgo el derecho a la privacidad de los usuarios, en general los encuestados están en una posición neutral (36,6%) o en algún grado de desacuerdo (35%) respecto de la

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 los usuarios

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

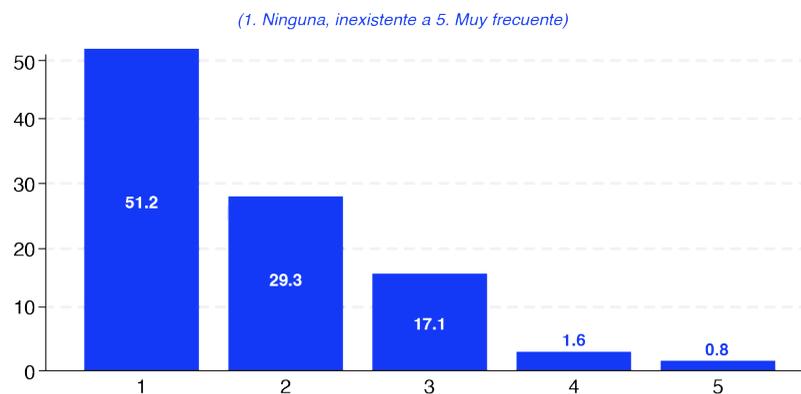


(III) Resultados en torno a la capacitación y participación en procesos de diseño

En cuanto a las percepciones en torno a capacitaciones y participación en procesos de diseño, es importante destacar los resultados obtenidos en la encuesta. Llama poderosamente la atención que

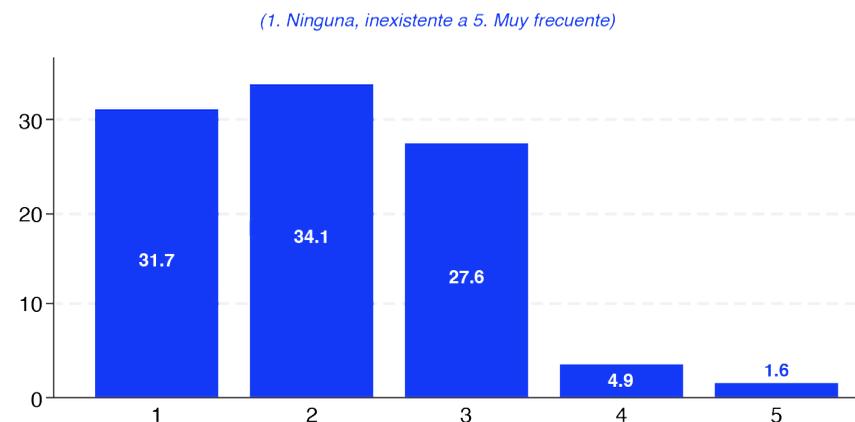
un gran porcentaje de magistrados y magistradas, ante la pregunta sobre con qué frecuencia recibe capacitaciones sobre el uso de TICs, declara no haber recibido capacitaciones en absoluto. Así, un 51,2% de los encuestados señaló no haber recibido ninguna capacitación sobre uso de herramientas tecnológicas.

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



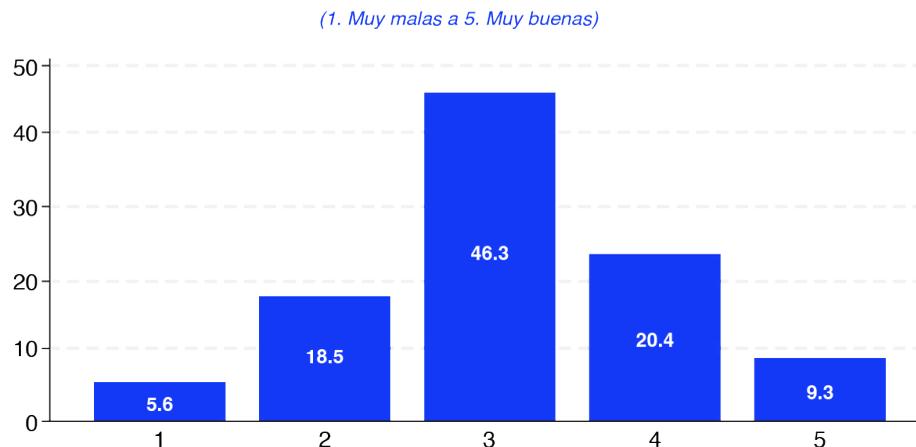
Esta escasa frecuencia de capacitación, de acuerdo a los encuestados, no solo se refiere a los jueces sino también a los funcionarios del tribunal. De esta manera, un 66% señala que no han recibido capacitaciones o estas son infrecuentes.

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



Agravando la situación, en cuanto 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



Esto es particularmente peligroso, toda vez que los mismos jueces y juezas reconocen que el uso de tecnología en la administración de justicia puede importar ciertos riesgos para la privacidad o los datos personales de las personas usuarias. Siendo esto así, es claro que capacitaciones de buena calidad y con una frecuencia razonable pueden contribuir no solo a disminuir los riesgos sino también a tenerlos en consideración y presentes en la labor judicial. Es razonable pensar que herramientas tecnológicas más “nuevas” o emergentes, como la misma inteligencia artificial, no estén siendo utilizadas por jueces y juezas porque no las saben utilizar, porque desconocen sus riesgos o porque simplemente no las conocen. No es sorprendente que el número de jueces que declaran utilizar inteligencia artificial sea relativamente bajo, como vimos anteriormente, pese a las ventajas potenciales que podría suponer en ahorro de tiempo y costes en el procesamiento de grandes volúmenes de información o en la simplificación de tareas mecánicas y repetitivas.

En esta línea, uno de los encuestados destacó que “lo importante que es la

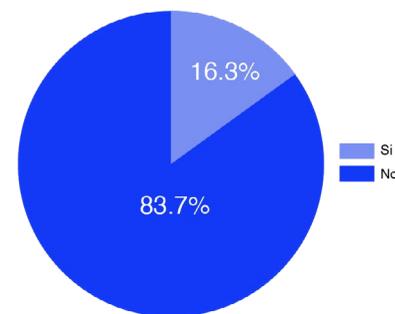
capacitación para todos los jueces en temas tecnológicos y diferenciar los jóvenes de los mayores -sobre 50-, dado que la tecnología se aprecia mayormente por rangos etarios, lo que mantiene brechas necesarias de abordar y no dar por hecho que todos tenemos el mismo manejo...”.

El problema de las capacitaciones, así, es claro: los jueces no están siendo capacitados, y en aquellos casos en que si reciben capacitación, esta no es de buena calidad.

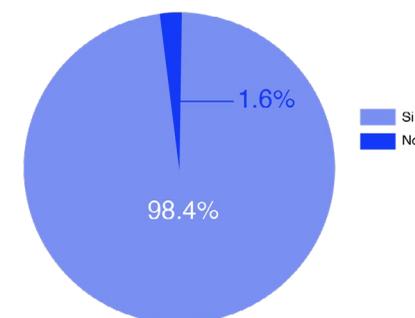
Por otro lado, en cuanto a si los jueces y juezas se las está tomando en consideración en el diseño e implementación de herramientas tecnológicas, podemos observar resultados contundentes y desalentadores.

De acuerdo con las personas que respondieron el cuestionario, la participación en de jueces y juezas no representa la experiencia de la mayoría de ellos, ya que solo el 16,3% (20 personas) declara haber formado parte de procesos de diseño de nuevas herramientas tecnológicas.

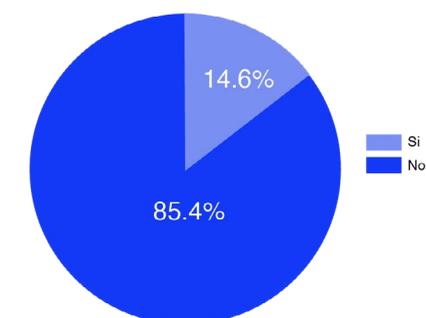
He formado parte de procesos de diseño de TICs que usa o ha usado en su trabajo



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



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



Lo anterior, lamentablemente, contrasta con el hecho de que el 98,4% de los encuestados declara considerar necesario que magistrados y magistradas formen parte de los procesos de diseño de nuevas tecnologías.

En esta línea, 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.

B. Percepción desde el ejercicio de la profesión legal sobre el uso e impacto

Siguiendo el formato y el modelo del cuestionario aplicado a jueces y juezas chilenas, nuestro equipo también realizó una encuesta nacional para indagar sobre la percepción que abogados y abogadas en el ejercicio profesional tienen sobre el uso de diferentes herramientas tecnológicas implementadas en el sistema de justicia.

Esta encuesta fue aplicada entre los días 31 de mayo y 6 de diciembre del año 2024 y se recibieron 135 respuestas en total. Este número, pese a no ser representativo (pese a que no existe un número oficial, se estima que hay alre-

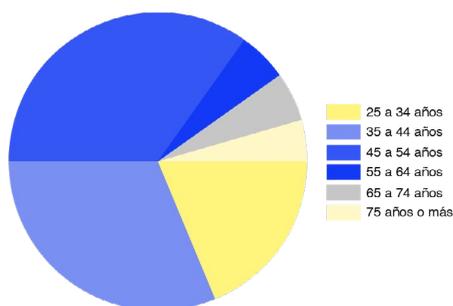
dedor de 45.000 abogados en Chile. Solo el Colegio de Abogados de Chile A.G. [de Santiago], reúne a más de 10.000), es suficientemente relevante como para destacar algunas conclusiones que es posible extraer de los resultados obtenidos.

La muestra estuvo compuesta por una gran diversidad de abogados practicantes, de distintos rangos etarios, aunque con presencia especialmente de abogados y abogadas entre 35 y 54 años, como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

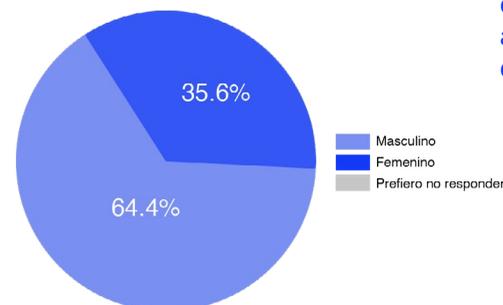
La muestra fue respondida en una proporción ligeramente mayor de abogados de género masculino, con un 64,4% de las respuestas frente a abogadas de género femenino:

Finalmente, es interesante notar como la mayoría de los abogados y abogadas que respondieron la encuesta reconocen litigar ante más de un tipo de tribunal, en tanto que dicho ejercicio de la profesión es principalmente desde el mundo privado, especialmente en el ámbito de estudio jurídicos y el ejercicio independiente de la profesión:

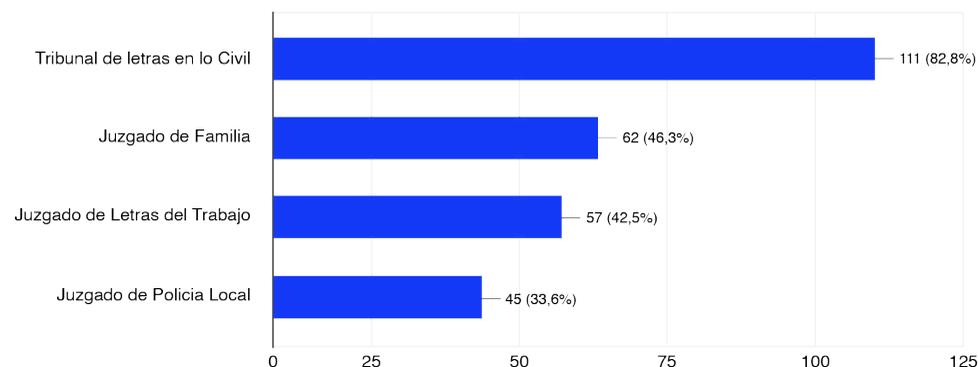
1. Indique su rango de edad 135 respuestas



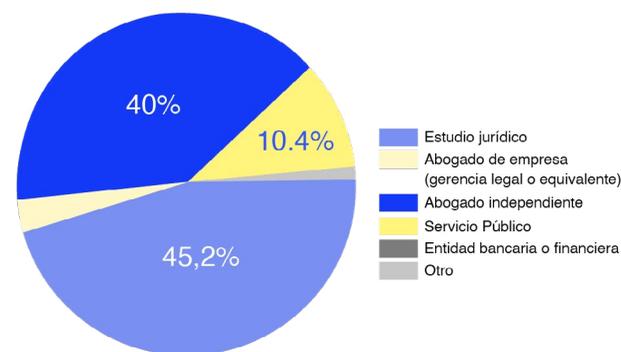
2. Indique su género 135 respuestas



10. Ante que tipo de tribunales civiles (o no-penales) suele litigar: 134 respuestas



11. Indique dentro de las opciones cómo describiría el lugar en que desempeña su profesión 134 respuestas

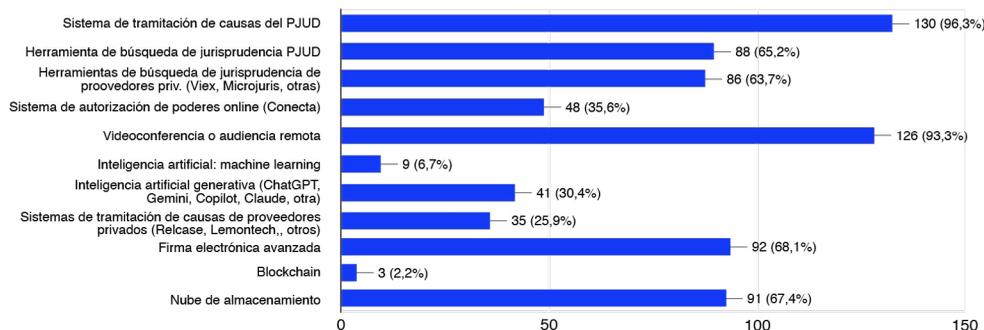


(I) Resultados en torno a la implementación y uso de tecnología

En primer lugar, es importante destacar que existieron ciertas tecnologías que la mayoría de encuestados reconoció utilizar. Así, tanto los sistemas de tramitación electrónica de causas (96,3%) como las herramientas de videoconferencia (93,3%) fueron destacadas como tecnologías mayoritariamente utilizadas por abogados y abogadas litigantes.

12. Seleccione a continuación, ¿cuál de estas herramientas tecnológicas utiliza actualmente en su trabajo? (puede seleccionar más de una alternativa)

135 respuestas



Estos números no distan demasiado de aquellos que vimos a propósito del estudio de percepción de jueces, lo que revela que la penetración de al menos estas dos tecnologías es relativamente parejo tanto para operadores del sistema como para las personas que usualmente se desempeñan profesionalmente en él.

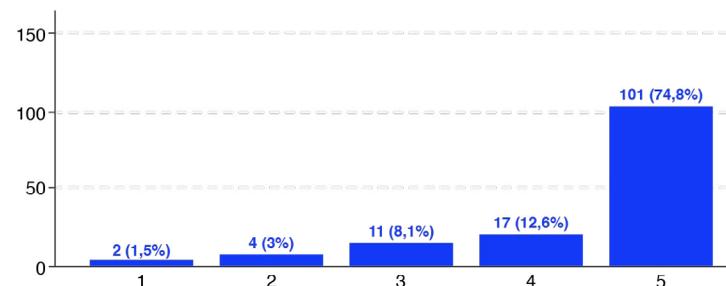
Algo más atrás, los abogados y abogadas reconocen también el uso de firma electrónica avanzada (68,1%), nubes de almacenamiento de datos (67,4%) y bases de jurisprudencia. Las bases de jurisprudencia, tanto públicas como privadas, tienen más o menos el mismo nivel de utilización: la base de datos del PJUD la utilizan un 65,2% de los encuestados, mientras que las bases de datos de jurisprudencia de proveedores privados las utilizan un 63,7% de las personas encuestadas.

Llama poderosamente la atención el hecho de que abogados y abogadas reconocen usar inteligencia artificial generativa en una proporción mucho mayor que los jueces y juezas. Así, un 30,4% de los encuestados reconoció utilizar este tipos de sistemas de inteligencia artificial basados en lenguaje natural. Esto, comparado, con el tímido 10% obtenido en la encuesta de percepción de jueces, es bastante mayor.

En cuanto al impacto que el uso de tecnología tendría en el ejercicio de la jurisdicción, la mayoría cree que estas herramientas contribuyen a la eficiencia y rapidez de los procedimientos judiciales (el valor 1 representa “muy poco, nada”, en tanto que el valor 5 representa “bastante, mucho”):

15. Cree que el uso de estas herramientas potencia la eficiencia y rapidez de los procedimientos judiciales:

135 respuestas

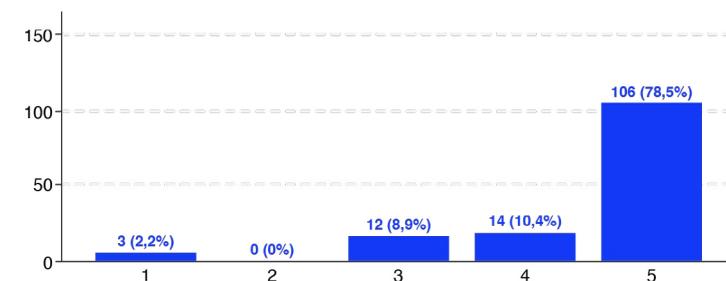


Cuando se refieren a su propio trabajo, la mayoría de quienes respondieron perciben que el uso de estas herramientas tecnológicas contribuye a reducir costos y tiempo en el ejercicio de la pro-

fesión, así como que también facilitan su trabajo en cuanto que abogados y abogadas (el valor 1 representa “muy poco, nada”, en tanto que el valor 5 representa “bastante, mucho”):

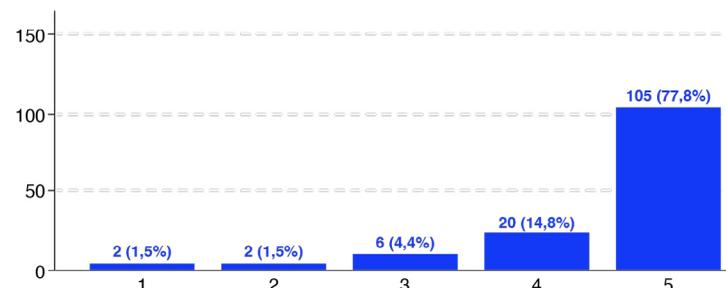
16. Cree que el uso de estas herramientas contribuye a reducir costos y tiempo en su ejercicio profesional:

135 respuestas



17. Cree que el uso de estas herramientas facilita su trabajo como abogado(a):

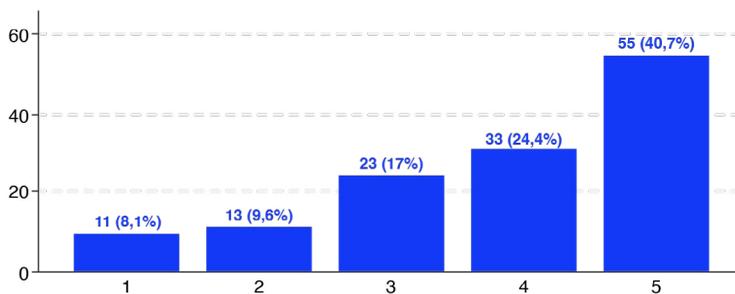
135 respuestas



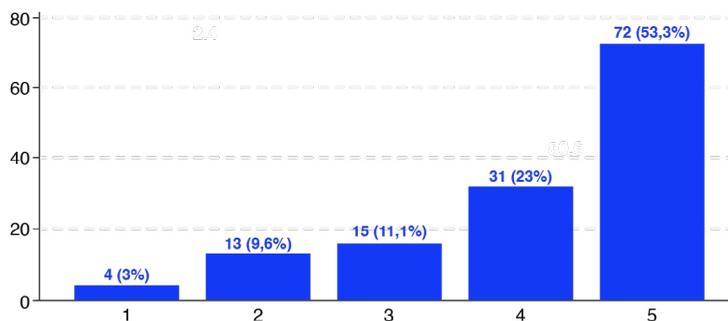
(II) Resultados en torno a la implementación y uso de tecnología

Es interesante revisar las percepciones que abogadas y abogados que contestaron el estudio tienen respecto a cómo las herramientas tecnológicas pueden afectar o incentivar ciertos derechos de las personas usuarias, es decir, sus clientes.

19. Cree que el uso de estas herramientas han facilitado un mejor acceso a la justicia de las personas usuarias (clientes):



20. Cree que el uso de estas herramientas han ayudado a superar o eliminar barreras geográficas, económicas y/o sociales de acceso a la justicia:

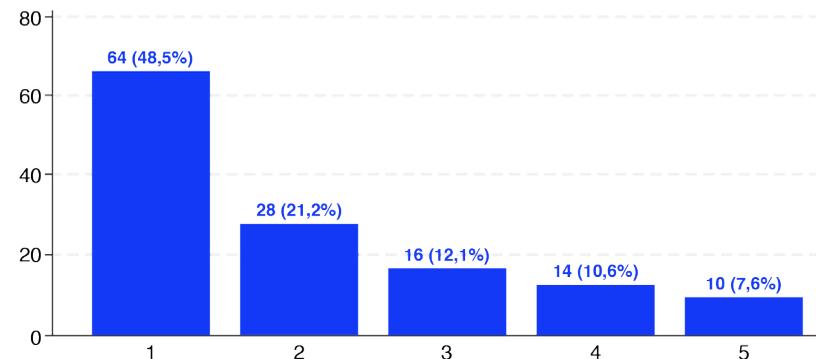


A la inversa, cuando se les pregunta sobre si creen que las herramientas tecnológicas podrían afectar negativamente el derecho a un debido proceso de las personas usuarias, las respuestas

En cuanto al derecho de acceso a la justicia, y la superación de barreras geográficas, económicas y sociales de acceso a la justicia, gran parte de quienes respondieron el cuestionario perciben que las herramientas tecnológicas han facilitado o mejorado ambas cuestiones (el valor 1 representa “muy poco, nada”, en tanto que el valor 5 representa “bastante, mucho”):

son mayoritariamente negativas (el valor 1 representa “muy poco, nada”, en tanto que el valor 5 representa “bastante, mucho”):

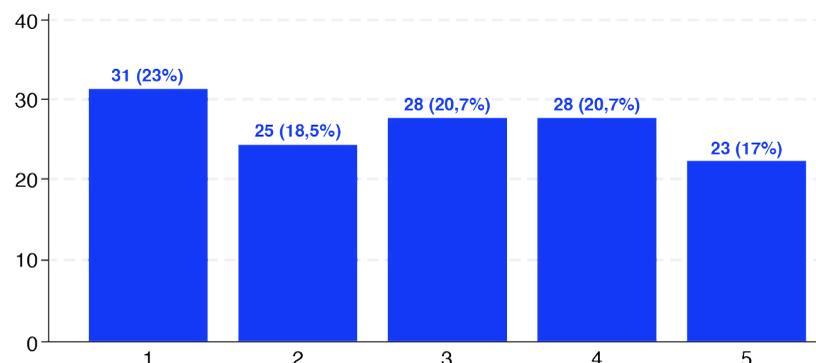
21. Cree que el uso de estas herramientas ha afectado negativamente el derecho a un debido proceso de las personas usuarias de la justicia:
132 respuestas



Sin embargo, las opiniones se dividen un poco más en referencia a la percepción que abogadas y abogados tienen sobre si las herramientas tecnológicas podrían poner en peligro los datos per-

sonales de las personas usuarias (el valor 1 representa “muy poco, nada”, en tanto que el valor 5 representa “bastante, mucho”):

22. Cree que el uso de estas herramientas pueden poner en riesgo los datos personales de las personas usuarias:
135 respuestas



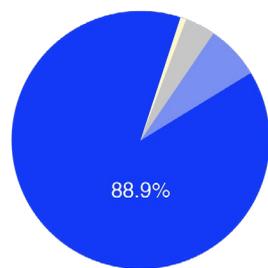
(III) Resultados en torno a la capacitación y participación en procesos de diseño

En cuanto a las percepciones en torno a capacitaciones y participación en procesos de diseño, es importante destacar un par de resultados obtenidos en la encuesta de abogados y abogadas.

La mayoría de las personas que contestó la encuesta, reconoce haber aprendido

41. ¿Cómo aprendió a usar estas herramientas?

132 respuestas

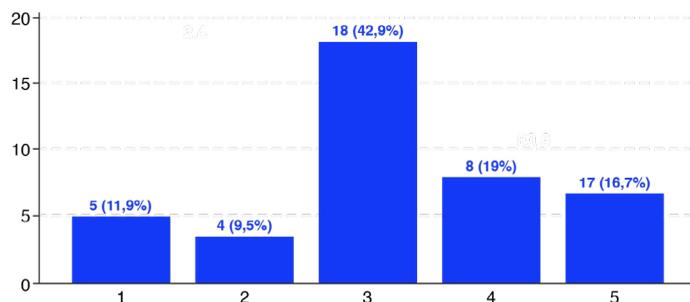


■ Aprendí por mi mismo
■ Recibi capacitación privada
■ Recibi capacitación pública
■ Me capacitaron en la universidad

de manera autodidacta sobre el uso de las diferentes herramientas tecnológicas, es decir, sin mediar capacitaciones o cursos sobre ellas (88,9%). Esta cifra es bastante similar a la obtenida en la encuesta de jueces y juezas, lo que revela que la mayor parte de los operadores del sistema de justicia están utilizando herramientas tecnológicas sin haber recibido un entrenamiento adecuado y profesional para ello.

Sobre las capacitaciones, en los casos en que se han recibido, en general se evalúan de manera bastante mediocre: la mayoría de abogados y abogadas, un 42,9%, las evalúa con una nota de 3 (sobre un máximo de 5 puntos).

42. Si recibió capacitaciones, en una escala de 1 (malas, muy malas) a 5 (excelentes, muy buenas), ¿cómo las calificaría?

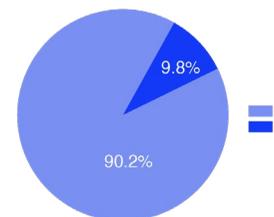


Sobre su participación en procesos de implementación y diseño, la respuesta es muy similar a la obtenida en la encuesta de percepción de jueces: la gran mayoría, esto es, un 90,2% de los aboga-

dos y abogadas reconoce no haber sido invitado a algún proceso de diseño o implementación de alguna de las herramientas mencionadas en el estudio.

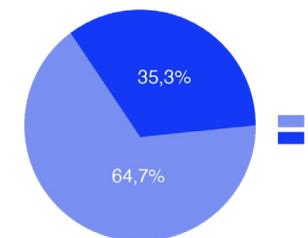
43. ¿Has recibido una invitación a participar del proceso de diseño de las herramientas antes mencionadas?

133 respuestas



De los pocos abogados abogadas que sí declararon haber participado en estos procesos (17 personas), un 64,7% cree que su participación fue un aporte al momento de diseñar la herramienta tecnológica.

44. En caso de haber respondido "Si" a la pregunta anterior, ¿cree que su participación fue un aporte a la hora de diseñar la herramienta tecnológica?



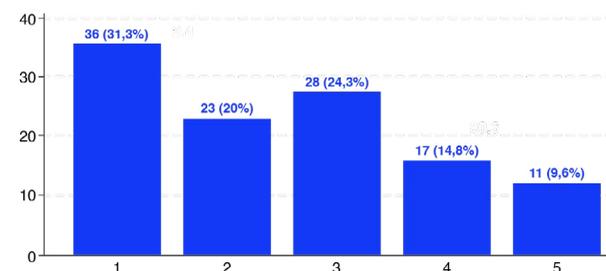
(IV) Resultados en torno a tecnologías emergentes: inteligencia artificial

Finalmente, merece la pena mencionar brevemente los resultados obtenidos en particular en torno al uso de inteligencia artificial. Como se mostró más arriba, existe una porción importante de abogados y abogadas que reconocen usar inteligencia artificial entre las herramientas tecnológicas que utilizan en el desempeño de su actividad profesional. Un 30,4% de quienes contestaron la encuesta señalaron utilizar específicamente herramientas de inteligencia artificial generativa.

De entre quienes señalaron utilizar IAG, una porción mayoritaria indicó que ChatGPT era la herramienta utilizada (21 personas). Gemini (4) y Copilot (3) fueron otras herramientas de IAG recurrentes. Otras mencionadas fueron Whisper AI, Vincent, Spektr y Read AI. Sobre qué tan frecuentemente estas herramientas son utilizadas, la mayoría reconoce utilizarlas poco (el valor 1 representa "muy poco, nada", en tanto que el valor 5 representa "bastante, mucho"):

38. Qué tan frecuentemente utiliza herramientas de IA en su trabajo:

115 respuestas

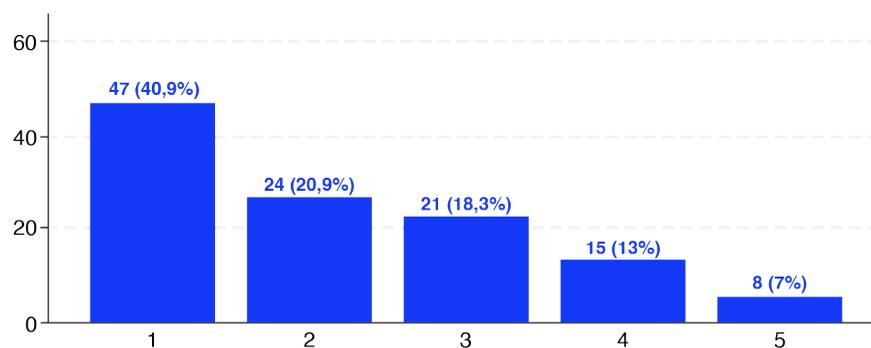


Por último, sobre la percepción que tienen abogados y abogadas en relación al reemplazo de puestos de trabajo que podría generar la IA, en general es bastante optimista, en el sentido de que la gran mayoría (40,9%) cree que es muy

poco probable que la IA acarree reemplazo de jueces y/o abogados en el futuro (el valor 1 representa “muy poco probable”, en tanto que el valor 5 representa “muy probable”):

37 Qué tan probable cree que el uso de IA pueda acarrear el reemplazo en el puesto de trabajo de jueces y/o abogados en el futuro:

115 respuestas



C. Estudio sobre el uso de TICs por parte de los justiciables. Internet como fuente de información y servicios.

Como parte de este proyecto de investigación, quisimos conocer también de qué manera las TICs han impactado en el acceso a la justicia, pero esta vez desde el punto de vista de quienes experimentan necesidades legales o problemas justiciables. Por supuesto, esto es una tarea enorme por cuanto la literatura existente en la materia da cuenta de que muchas de estas personas terminan por no llevar estos conflictos a la justicia por diversos motivos, entre los cuales hay diversos tipos de barreras de acceso. Luego, no bastaba con salir a entrevistar a quienes efectivamente han accedido a la justicia, sino que necesitábamos una aproximación un tanto más amplia. Dado lo anterior, decidimos trabajar desde dos líneas investigativas. En primer lugar, realizamos un estudio sobre la manera en que las personas que experimentan problemas justiciables buscan información en Internet para interiorizarse sobre ellos y las maneras de darles solución. En segundo lugar, analizamos la calidad de información que diversos sitios de Internet que nos parecen relevantes desde el punto de vista del acceso a la justicia en nuestro país, mediante test heurísticos. En este capítulo damos cuenta de cada uno de ellos.

A.- Acceso a la justicia a través de buscadores de Internet.

Partimos de la base de que una de las dimensiones del acceso a la justicia es brindar información para el usuario sobre los derechos que le otorga el ordenamiento jurídico y cómo hacer-

los efectivos. Internet, los motores de búsqueda, pueden cumplir un importante desde este punto de vista en tanto la información que provean a quienes experimentan problemas justiciables puede ser determinante a la hora de decidir un curso de acción. Por lo mismo, y basándonos en el estudio publicado por Hagan y Al Haider en 2023 llamado “Does Googling Justice Work? Auditing Search Engines’ Performance as Intermediaries of Legal Help Online” (Hagan y Al Haider, 2023), decidimos testear la respuesta que el buscador de mayor uso en Chile brinda a quienes buscan información relevante para acceder a la justicia en nuestro país: Google.⁷

En este contexto, durante el año 2024 invitamos a personas voluntarias de diverso perfil sociodemográfico a participar de este estudio, con el objeto de identificar la manera en usaban el mencionado buscador para informarse sobre determinados casos calificables como justiciables y quien era el proveedor de dicha información. Por otro lado, con ello, buscamos también determinar el nivel de presencia del Estado u organismos públicos en general, y del sistema de justicia en particular, como proveedores de información hacia las personas.

⁷

Información disponible en: <https://datareportal.com/reports/digital-2025-chile> (última visita el 1 de agosto de 2025).

Metodología

Este estudio se desarrolló en cuatro etapas bien marcadas. La primera etapa consistió en la identificación de problemas jurídicos comunes entre usuarios. Esto implicó un análisis de diferentes investigaciones realizadas durante los últimos años en Chile los que, a pesar de sus diferencias metodológicas y de resultados, nos permitieron identificar algunos de los más frecuentes entre los chilenos. De su revisión, se concluyó que los problemas justiciables sujetos a análisis se relacionarían a temas de vivienda, consumo y familia.

De acuerdo al estudio realizado por GFK Adimark para el Ministerio de Justicia publicado en 2015, el 22,5% de los encuestados que tenían necesidades jurídicas, estas se relacionaban a la vivienda, el mayor después de las necesidades jurídicas asociadas al ámbito penal (34,6%). Al desagregar dicho número, la encuesta concluye que parte importante de los encuestados vinculan esos problemas a aquellos derivados de problemas con copropietarios, ruidos molestos o temas vecinales y, en menor medida, con problemas derivados a contratos de arrendamiento (Ministerio de Justicia, 2015: 30, 73).

En el año 2020, el Ministerio de Justicia publicó los resultados de los procesos de participación ciudadana para el diagnóstico del Plan Nacional de Acceso a la Justicia. De acuerdo a este estudio, del total de individuos con necesidades jurídicas en el último año (76% de los encuestados), una proporción importante de estas se referían a el 19% tenía problemas asociados al ámbito vecinal, mientras que 11% de los encuestados tenían problemas jurídicos asociados a la vivienda y el 9% presentaba necesidades jurídicas relacionadas a los con-

tratos de arriendo (Ministerio de Justicia, 2020: 14).

Finalmente, el estudio realizado por la Pontificia U. Católica para la Dirección de Estudios de la Corte Suprema, da cuenta de que el 19,5% de los problemas justiciables experimentados por los encuestados se relacionaban a temas de vivienda. Dentro de este porcentaje, se considera en los resultados que los problema contemplan: conflictos entre los vecinos (ruidos molestos, acumulación basura), conflictos con sus vecinos, respecto a la propiedad; conflictos con el arrendador (persona dueña del lugar); y conflictos con su arrendatario (persona que paga la renta) (Corporación Administrativa del Poder Judicial, 2020: 52, 77-78).

Como vemos, en este ámbito, es posible identificar 2 nudos problemáticos en relación al problema de vivienda: problemas vecinales y problemas derivados del contrato de arriendo.

Por otro lado, de acuerdo a estos tres estudios, de los problemas justiciables más frecuentes que experimenta la población, fuera de lo penal, se refiere justamente a asuntos relacionados al consumo de bienes y servicios. Así, en el estudio del Ministerio de Justicia del 2020 el 37% de las necesidades legales de los encuestados se refería a problemas derivados de productos y servicios (Ministerio de Justicia, 2020: 14) y en el de la Dirección de Estudios de la Corte Suprema, estos alcanzan el 52,7%, siendo allí los más frecuentes, aquellos vinculados a servicios contratados, servicios básicos, y la compra o entrega de productos (Corporación Administrativa del Poder Judicial, 2020: 52, 58). Por su lado, en el estudio de 2015 se señala que de las necesidades legales agrupadas en la categoría de “economía y patrimo-

nio”, algunas de las más relevantes se relacionaban a la mala calidad o insatisfacción con bienes comprados o servicios contratados (28,2%) (Ministerio de Justicia, 2015: 49).

En los tres estudios de necesidades jurídicas insatisfechas antes mencionados, los problemas derivados de familia no eran los más relevantes. Así, en el estudio de 2015 se señala que el 14% de los encuestados habían experimentado necesidades del ámbito del derecho de familia (Ministerio de Justicia, 2015: 30), en aquél publicado por la Dirección de Estudios de la Corte Suprema un 7,5% (Corporación Administrativa del Poder Judicial, 2020: 52), y en el estudio del Ministerio de Justicia de 2020, se señala que 4% tenía problemas justiciables relacionados con violencia intrafamiliar y un 7% con separaciones o divorcio (Ministerio de Justicia, 2020: 14). A pesar de lo anterior, los asuntos de familia tomaron una relevancia importante durante la pandemia del COVID-19 en nuestro país, sobre todo a partir de datos que mostraron la enorme prevalencia de pensiones alimenticias no pagadas, cuestión que terminó por influir en cambios legislativos relevantes que buscaron asegurar que los retiros de fondos previsionales permitidos durante ese período fueran a cubrir esas deudas impagadas (Lillo y Vargas, 2021: 195). Al similar, se ha señalado respecto de los problemas justiciables relacionados con el arrendamiento de predios urbanos (Lillo y Vargas, 2021: 199).

En razón de todo lo anterior, la segunda etapa de nuestro estudio comprendió la creación de casos hipotéticos a partir de los problemas justiciables antes identificados, de manera de usarlos para testear la manera en que personas comunes y corrientes buscarían información en Internet respecto de cada

uno de ellos. Los referidos casos comprenden un caso de arriendo (incumplimiento de un contrato de arriendo), un caso de problemas vecinales (ruidos molestos y conflicto vecinal), un caso de deuda de pensión de alimentos y otro caso de consumidor (problemas con la entrega de un producto comprado en una casa comercial). Estos casos se detallan a continuación:

Caso 1: Arrendamiento

Usted es dueño de una propiedad (puede ser una casa o un departamento) ubicada en la comuna de Santiago. Con el objeto de tener rentas periódicas decide arrendar la propiedad a un conocido amigo de su hijo. Concurren a la notaría más cercana a celebrar un contrato de arriendo, donde se estipula que el arrendatario deberá pagar una renta mensual de \$500.000 más gastos comunes y gastos de luz y agua.

Al año y medio desde la celebración del contrato, su arrendatario comienza a dejar de pagar las rentas o a pagar la mitad de la suma pactada. Después de un tiempo de haberse mantenido esta situación, usted decide tomar cartas en el asunto.

Por lo mismo, requiere informarse sobre cómo solucionar este problema y cómo acudir a la justicia para ello

Caso 2: Conflicto vecinal, ruidos molestos

Usted es propietario de un departamento ubicado en la ciudad de Santiago. El condominio se conforma por 100 departamentos de diferentes características. Durante el mes de marzo se entera que el departamento de al lado ha sido vendido a una familia de migrantes. Aquellos, debido a sus costumbres culturales, se caracterizan por escuchar música y organizar fiestas día por medio, sin respetar el horario de silencio.

Usted ya cansado de estos ruidos, ha presentado reclamos a la administración del condominio sin tener a la fecha respuesta.

Debido a la no obtención de respuestas, decide informarse sobre cómo acudir a la justicia para solucionar este caso.

Caso 3: Producto defectuoso

En el Cyber day de marzo de este año, usted se compró un televisor de 50 pulgadas marca LG. Acordó con la empresa vendedora el pago del televisor en 12 cuotas sin interés. La fecha de entrega del televisor se pactó para el día 01.04.2024.

El día 02.04.24 recibe su producto, llevándose la sorpresa de que no se trataba de un televisor marca LG, sino que de un Televisor de 20 pulgadas marca AOC.

Frustrado, decide buscar información sobre cómo enfrentar este problema, considerando acudir a la justicia para obtener una solución.

Caso 4: Pensión de alimentos

Usted es madre de una pareja de mellizos de 11 años de edad. El padre de los menores la abandonó hace ya 3 años, teniendo que hacerse cargo de la mantención y cuidado de los menores. Aquel no colabora en la mantención de los menores.

El mes pasado se enteró que el padre de los menores volvió a la ciudad y que tiene un nuevo trabajo. Además, sabe que tiene una buena situación económica y una nueva familia.

Usted requiere informarse sobre cómo solucionar este problema y cómo acudir a la justicia para ello.

La tercera etapa consistió en la creación de grupos de usuarios, su identificación y la aplicación del test práctico mediante la distribución de los casos a grupos de usuarios, conformados de acuerdo a diferentes categorías. Así, con los casos listos, se conformaron grupos de usuarios utilizando los siguientes parámetros de selección:

A.-

Los participantes fueron convocados a través de 2 vías. La primera consistió en un aviso público a través del cual se solicitaba la participación a un evento organizado por el Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas. La segunda, se realizó gracias al Convenio de Colaboración que firmó la Universidad con la Ilustre Municipalidad de Peñalolén. Gracias a este convenio, se logró convocar gente de la comuna respetando cada uno de los grupos etarios.

B.-

Se obtuvo un total de 34 participantes, los cuales fueron distribuidos en diversos segmentos etáreos y por género. De esta forma, se conformaron 4 grupos - uno por cada caso - cuidando que en cada uno de ellos hubiese personas de ambos géneros y de diversos rangos etáreos (entre 18 a 30, 31 a 30, 41 a 50, y desde 51 años o más).

C.-

Se creó para estos efectos un link de inscripción para la actividad, permitiéndonos coordinar el día de realización de la actividad.

D.-

Se decidió premiar la participación voluntaria con una gift card de \$20.000 para cada participante.

Con los grupos listos, ya seleccionados los usuarios, se procedió con la realización de la actividad. Esta se ejecutó en tres días:

07 de septiembre del año 2024.
30 de septiembre del año 2024.
14 de octubre del año 2024.

Salvo respecto de tres participantes, la actividad se desarrolló de manera presencial en laboratorios de computación de la Universidad Adolfo Ibáñez. Tuvo una duración total de 45 minutos y se realizó bajo la siguiente dinámica: cada usuario (de acuerdo a cada grupo) debía leer el caso asignado. Posterior a su lectura, debía entrar a Internet, en especial a Google, donde debía escribir en su navegador 5 formas diferentes de obtener información sobre el problema justiciable para resolver el caso. En otras palabras, los participantes debían buscar de 5 formas distintas una respuesta al caso, con el único objetivo de obtener información para acceder a la justicia y resolverlo.

Cada una de las búsquedas (search queries) realizadas por las personas fue registrada y el total de ellas fue utilizada luego durante la fase siguiente.

Así las cosas, la cuarta etapa del estudio, analizar las respuestas brindadas por Google para cada uno de los términos de búsqueda. Para ello, luego de registradas las búsquedas realizadas por cada persona, estas se tabularon y se organizaron según cada uno de los grupos participantes del estudio. Las respuestas así ordenadas, además, fueron anonimizadas, para que no sea posible adscribirse a una persona en específico de aquellas que participaron del estudio.

Caso	Cantidad de términos de búsqueda obtenidos
Caso 1: Arrendamiento	3.953
Caso 2: Conflicto vecinal, ruidos molestos	1.274
Caso 3: Producto defectuoso	560
Reclamo contra receptores	187

Para ejecutar cada uno de los términos de búsqueda obtenidos y registrar el resultado obtenido en cada una de ellas, se elaboró una herramienta automatizada para la recolección de páginas web desde el motor de búsqueda “www.google.com”, que nos otorgó todos los resultados de búsqueda obtenidos para cada uno de los términos de búsqueda en la primera página de Google.

En total, se obtuvieron 5380 resultados para los cuatro casos. Estos, por supuesto, incluían sitios promocionados y a la vez otros adicionales que de manera automática brinda Google respecto de preguntas relacionadas que el motor de búsqueda ofrece al usuario. A partir de lo anterior, se hizo una limpieza manteniendo únicamente los resultados promocionados y no promocionados y que resultaran de la búsqueda original realizada por el usuario (no las respuestas a preguntas relacionadas), se eliminaron sitios duplicados, y luego de ello, se dejaron únicamente a aquellos que estuvieran dentro de los 10 primeros resultados, que es donde se suele concentrar la mayor parte de las visitas de una persona que realiza una búsqueda en Google.⁸

Este ejercicio dejó 1439 resultados de búsqueda, que fueron objeto de análisis y cuyo resultado se describe a continuación.

8

Generalmente Google mostrará, por defecto, 10 resultados orgánicos más otra cantidad variable de resultados patrocinados.

Caso	Resultados en búsqueda automatizada
1	430
2	347
3	307
4	355
Total	1.439

Análisis de los resultados obtenidos

Para cada caso analizamos los resultados obtenidos buscando cuantificar aquellas páginas cuya aparición dentro de las principales (las primeras 10 luego de las exclusiones) fue más frecuente, las clasificamos dependiendo del tipo de institución a la que pertenecía el sitio web, así como respecto al uso de contenido promocionado o no.

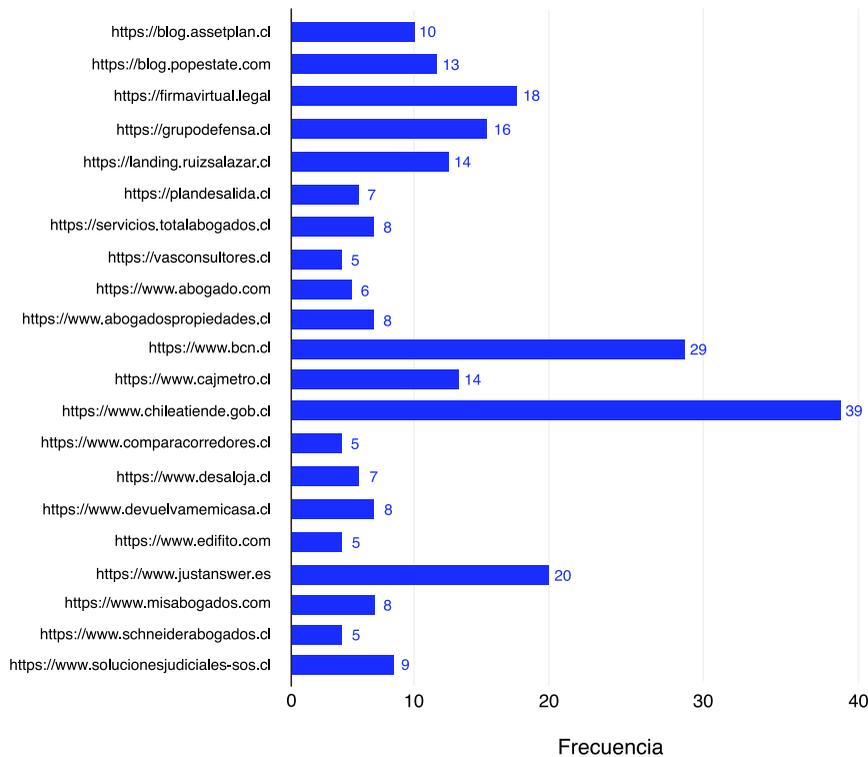
Caso 1: Arrendamiento

Respecto del caso hipotético en materia de arrendamiento, el sitio web que aparece como mayor frecuencia es el de “ChileAtiende” (<https://www.chileatiende.gob.cl/>), red multiservicios administrada por el Instituto de Previsión Social que busca facilitar la vida a las personas a través de sus diversos canales de atención y orientación, acercándoles los beneficios y servicios del Estado, incluyendo aquellos brindados por el Poder Judicial de Chile. Se trata, así, de un portal que sirve como ventanilla única para diversos servicios del Estado cuyo diseño, luego de su creación en 2012, ha ido crecientemente centrándose en aspectos como lenguaje claro, en digitalizar un gran volumen de servicios públicos, y en brindar información útil a los usuarios (Coronado, 2023). En segundo lugar aparece el sitio Web de la Biblioteca del Congreso Nacional (www.bcn.cl), que brinda acceso a su vez a un servicio denominado “Ley Chile”, sistema de información jurídico-legislativo que busca contribuir al conocimiento del derecho, la certeza jurídica, transparencia y democratización de la información, y además, servir como herramienta eficaz para el proceso legislativo y para los organismos responsables de la elaboración de normas jurídicas.

cas.⁹

Otro sitio web frecuente respecto a este caso es el sitio de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana (<https://www.cajmetro.cl/>), servicio público, descentralizado y sin fines de lucro cuya misión es proporcionar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran, y patrocinar judicialmente de manera profesional y gratuita a quienes no cuenten con los recursos para hacerlo.¹⁰

Sitios web resultados de búsqueda



9

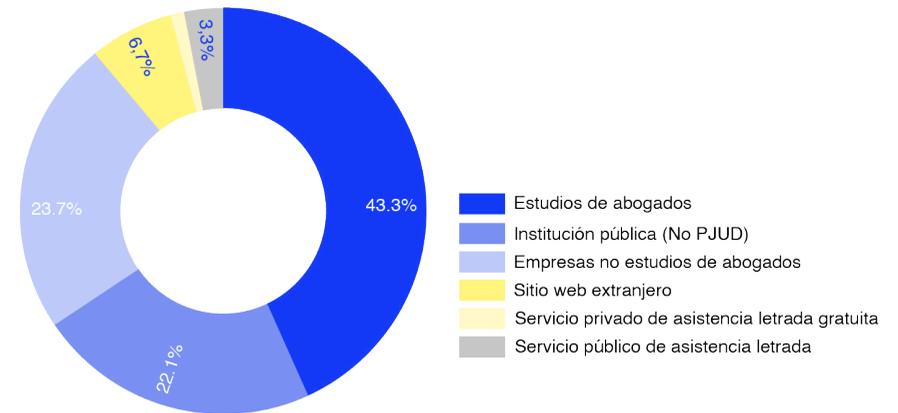
Información disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/acerca-de-ley-chile> (última visita el 1 de agosto de 2025).

10

Información disponible en: <https://www.cajmetro.cl/quienes-somos/> (última visita el 1 de agosto de 2025).

No obstante lo positivo que resulta que los sitios de estos tres organismos públicos aparezcan entre los principales resultados de la búsqueda, llama la atención que no aparezcan otros como el sitio del Poder Judicial de Chile o del Ministerio de Justicia.

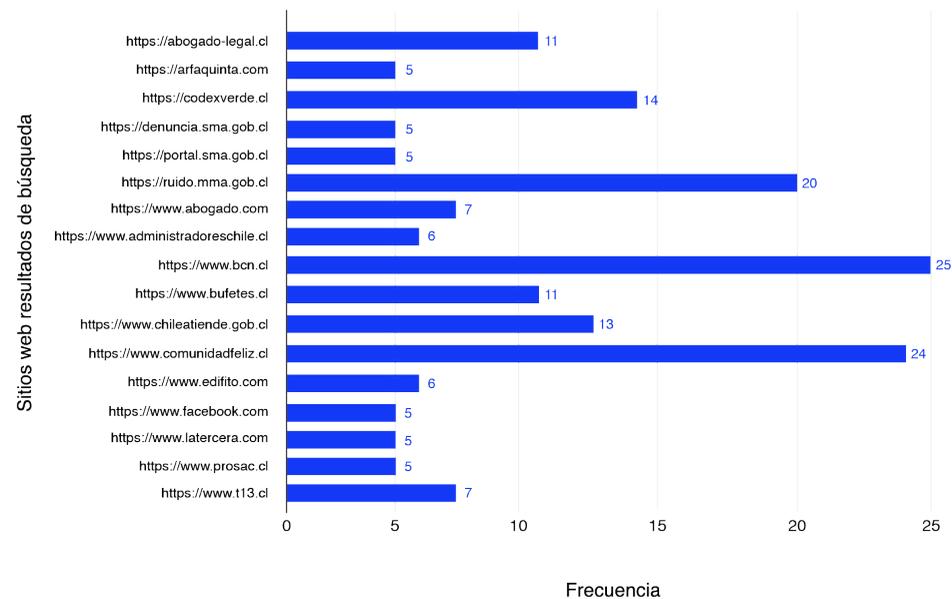
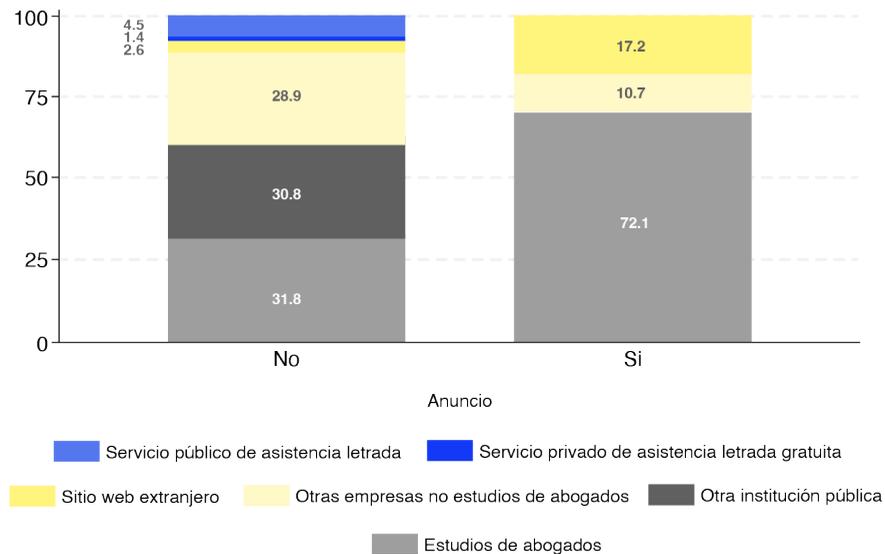
Gran parte de los sitios web que aparecen en los resultados de búsquedas



Estos resultados se explican en gran medida por los anuncios patrocinados en Google. De esta manera, los estudios de abogados son los principales anunciantes (72%), seguidos de otros sitios

son de estudios de abogados o de otras empresas privadas (distintas a estudios de abogados). Aquellos de instituciones públicas como los mencionados anteriormente (sin contar al PJUD), ocupan el 22% de los resultados y los sitios de instituciones que brindan asistencia letrada, pública o privada, ocupan una proporción menor.

web extranjeros u otras empresas. Las instituciones públicas, en cambio, no tienen presencia a través de publicaciones pagadas.



Como vemos, respecto de este caso, el tipo de instituciones que dominan las apariciones en búsquedas relacionadas

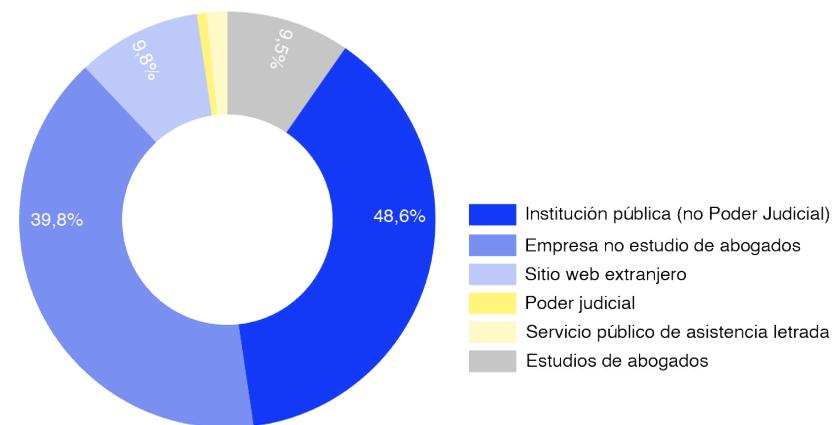
son empresas distintas a estudios de abogados y organismos públicos distintos al Poder Judicial.

Caso 2: Conflicto vecinal, ruidos molestos

En relación al caso 2, el sitio web que aparece con mayor frecuencia es el de la Biblioteca del Congreso Nacional (www.bcn.cl), el que hemos descrito ya respecto del caso 1, pero que entrega información jurídica sobre la materia, incluyendo los textos normativos aplicables, pero también otros materiales que pueden servir de orientación y guía respecto de diversos asuntos legales.

El segundo sitio que aparece con mayor frecuencia es de "Comunidad Feliz", un software de administración de edificios y condominios, y el tercero es un sitio del Ministerio de Medio Ambiente, que tiene una sección dedicada al ruido ambiental, donde además de incorporar datos geográficos, información sobre regulación y evaluación, con-

tiene una sección de preguntas frecuentes con información para quienes tienen problemas de ruido. Le siguen un sitio de un medio de comunicación dedicado a temas medioambientales y el sitio de Chileatiende, al que también ya nos hemos referido.

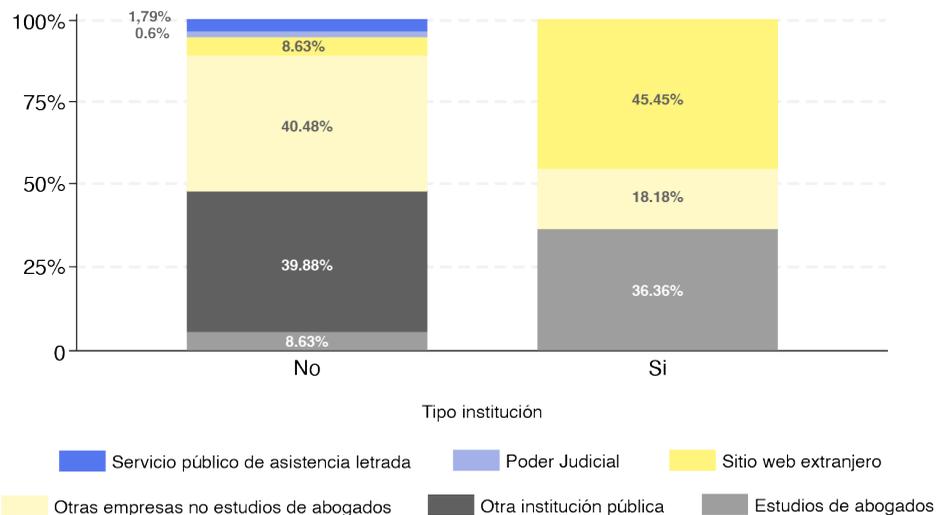


La mayor presencia de instituciones públicas, fuera del Poder Judicial, se debe a que en este caso de ruidos molestos los resultados de búsqueda no son anuncios pagados los que, como

vimos antes, estos provienen fundamentalmente del mundo privado. Así, el 97% de los resultados no eran publicidad y ahí hay gran diversidad del tipo de actores. Este hallazgo puede ser

interesante desde el punto de vista de este problema justiciable, en el sentido de que puede resultar un ámbito menos atractivo para anunciantes para estudios de abogados u otras instituciones privadas. Es más, se observa en el gráfico

que incluso respecto de los sitios anunciados, en su mayoría no eran de estudios de abogados sino de sitios web extranjeros.

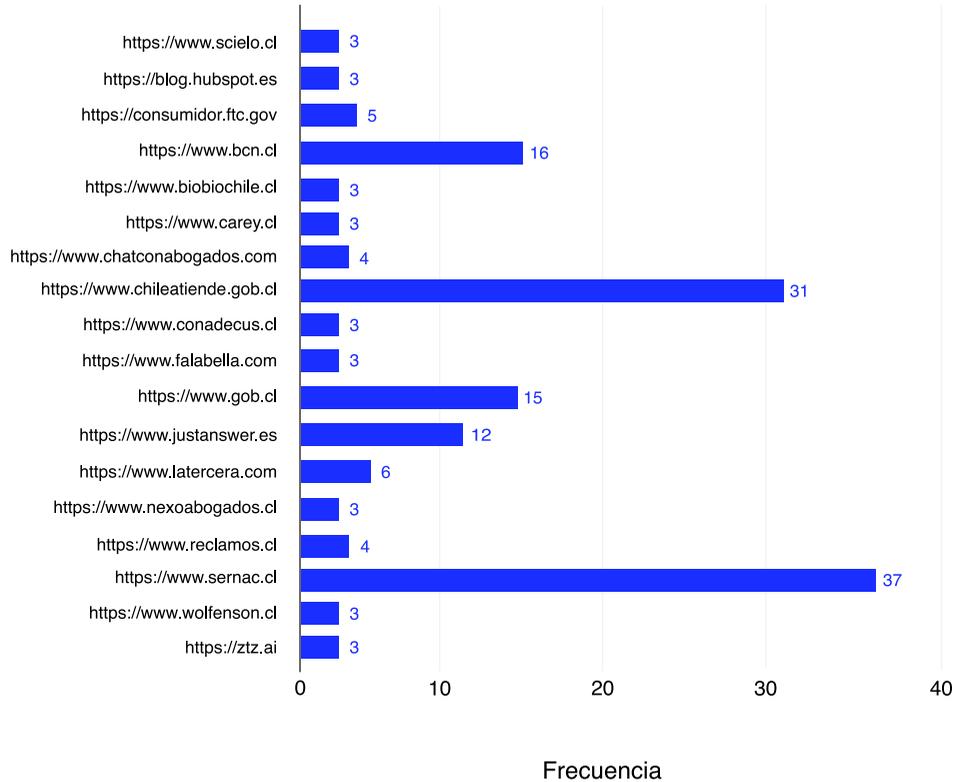


Caso 3: Producto defectuoso

En relación a este caso relacionado con los derechos de los consumidores, no es de extrañar que los principales sitios web identificados sean aquellos del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), servicio público descentralizado encargado justamente de recibir reclamos e interceder en los conflictos de consumo entre las empresas y los consumidores, así como en general de promover la defensa y respeto de los derechos de las personas consumidoras,¹¹ y de la plataforma ChileAtiende, que ya veíamos tiene una presencia importante no solo en este caso sino en los anteriores. Luego, los sitios que les siguen en frecuencia son también de organismos públicos, apareciendo así en el tercer lugar la página de la Biblioteca del Congreso Nacional (www.bcn.cl), y la página del Gobierno de Chile (www.gob.cl), que contiene secciones informativas referidas a esta temática, por ejemplo, a propósito de compras en campañas como las denominadas “Black Friday” o “Cyberday” o navideñas. Dentro de los cinco primeros, solo un sitio es de una institución de carácter privado, JustAnswer (www.justanswer.es), sitio extranjero que conecta a usuarios registrados con expertos de diversas profesiones.

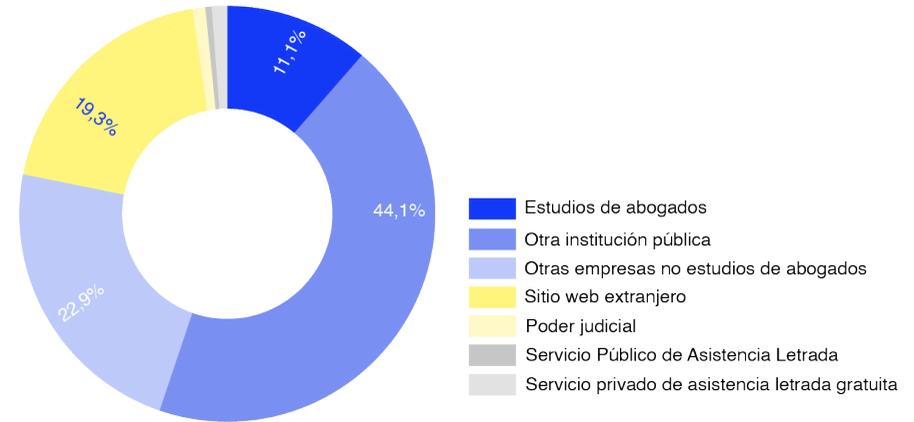
11

Información disponible en: <https://www.sernac.cl/portal/617/w3-propertyname-586.html> (última visita el 1 de agosto de



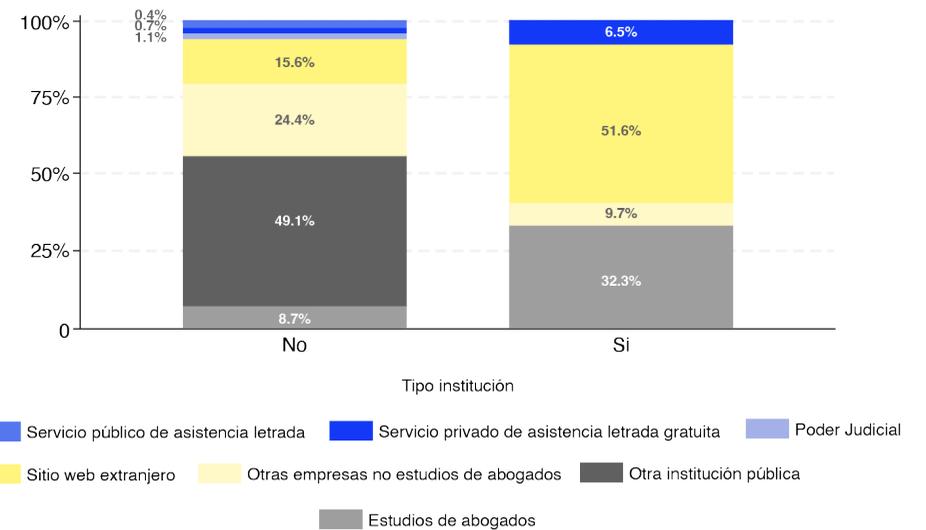
En razón de lo anterior, respecto de este caso por un producto defectuoso, en los resultados de búsqueda hay un claro predominio de instituciones públicas distintas al Poder Judicial (44%), seguidos por sitios de empresas distintas a estudios de abogados (239%). Estos últimos, en cambio, tienen una proporción menor incluso a los sitios web

extranjeros, lo que se explica fundamentalmente a la prevalencia del sitio de JustAnswer, de acuerdo a lo antes mencionado. En una proporción menor se encuentran sitios de asistencia letrada, pública o privada, así como el sitio del Poder Judicial que representa únicamente el 0,3% de los sitios brindados en las búsquedas.



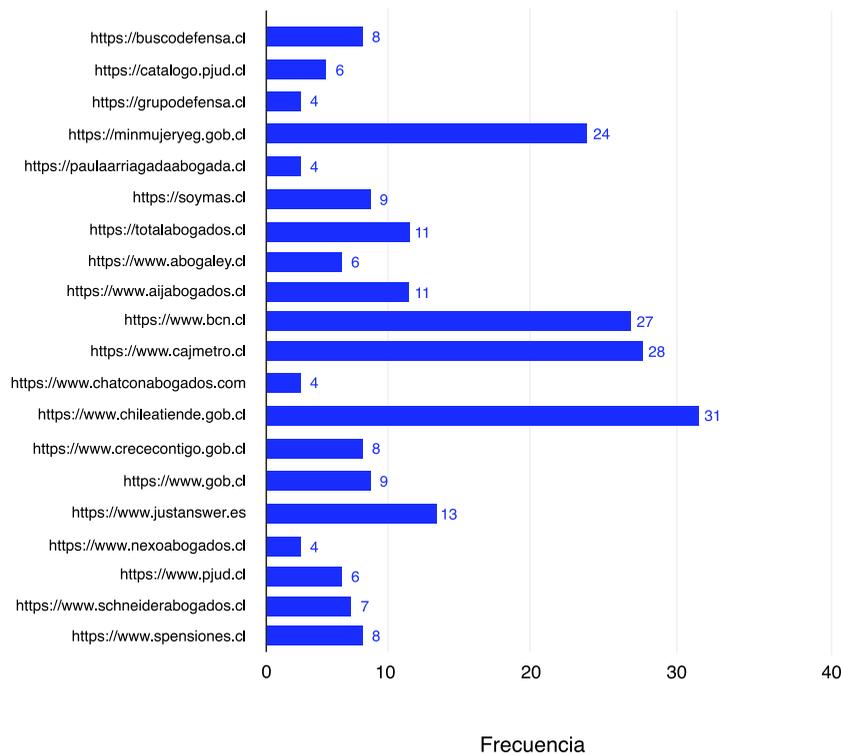
Ello tiene relación, a su vez, con que en las búsquedas de este caso no son publicaciones pagadas (90%), y que en su gran mayoría pertenecen a instituciones públicas distintas al Poder Judicial o empresas distintas a estudios de abogados. Los anuncios pagados, en cambio, o pertenecen a esta última categoría

o a sitios web extranjeros, que en su gran mayoría eran plataformas en las que se ofrecen servicios, entre ellos legales, aunque no es posible identificar si detrás de ellos hay abogados chilenos u otros habilitados para asesorar a chilenos en el problema justiciable por el que se consultó Internet.



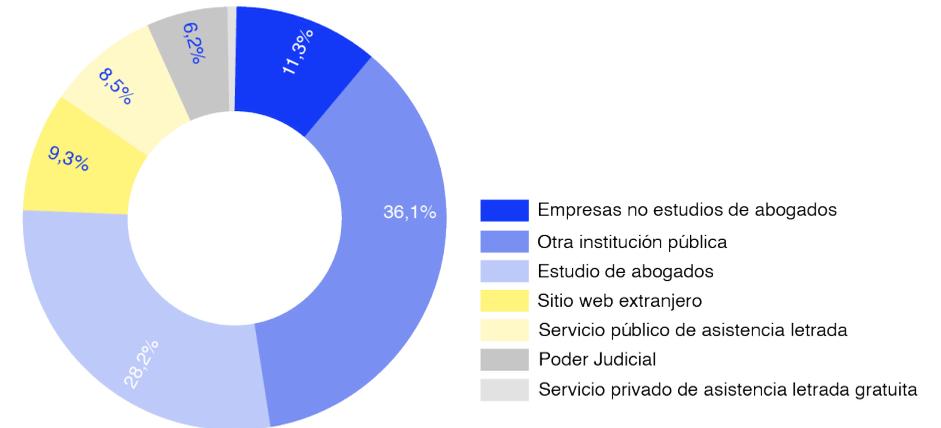
Caso 4: Pensión de alimentos

En relación al caso relacionado a pensiones de alimentos, la búsqueda en Internet arroja resultados similares a los casos anteriores. Los principales sitios son públicos, siendo el más frecuente el de Chile Atiende (www.chileatiende.cl), y el segundo el sitio de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana (<https://www.cajmetro.cl/>) que, como se señaló antes, se trata justamente de una institución pública destinada a brindar orientación y asesoría jurídica, así como asistencia letrada gratuita a quienes no cuenten con los recursos necesarios. Siguen los sitios de la Biblioteca del Congreso Nacional (www.bcn.cl) y del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género (<https://minmujeryeg.gob.cl>).



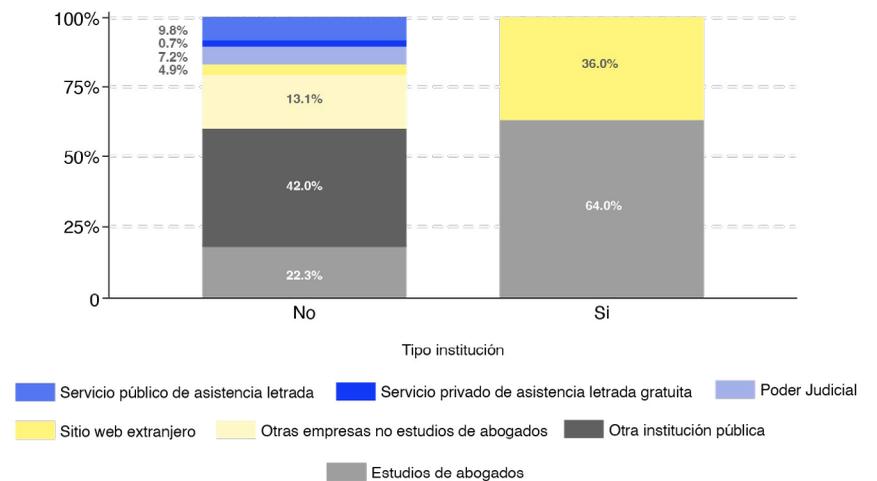
Aunque los resultados son similares, vemos que respecto de este caso hay una mayor presencia de sitios web de instituciones públicas (36%), incluso de aquellas que brindan asistencia u orientación especializada en la materia. Luego, se trata del único caso donde

hay presencia de la página del Poder Judicial entre los resultados relevantes. Fuera de ello, es posible observar también una fuerte presencia de sitios web de estudios de abogados (28%) o de otro tipo de instituciones de carácter privado (11,3%).



A diferencia de lo que ocurre con el caso 1, llama la atención la prevalencia de sitios web de estudios de abogados tomando en consideración que la proporción de resultados promocionados es más baja que en el primero (14% ver-

sus 28%). Por supuesto, y al igual que en las demás búsquedas, los resultados patrocinados corresponden fundamentalmente a estudios de abogados (60%) y a sitios web extranjeros (36%).



Análisis comparado

Este estudio analizó los resultados de búsqueda de Google para casos hipotéticos que representan problemas legales comunes en Chile, revelando patrones distintivos en los resultados de búsqueda de Google para problemas legales comunes en Chile, destacando la presencia de diferentes tipos de instituciones y la influencia de la publicidad pagada en la visibilidad de la información.

Un primer hallazgo que vale la pena destacar, es que en la mayoría de los casos analizados los sitios web de instituciones públicas distintas al Poder Judicial (como ChileAtiende, la Biblioteca del Congreso Nacional y el SERNAC) tienen una presencia significativa entre los primeros resultados. Esto sugiere que estas plataformas son percibidas o posicionadas por Google como fuentes relevantes de información para el público general.

Por el contrario, un segundo hallazgo dice relación con la baja visibilidad del Poder Judicial. A pesar de su rol central en la administración de justicia, el sitio web del Poder Judicial de Chile (www.poderjudicial.cl) y la Oficina Judicial Virtual (www.oficinajudicialvirtual.cl) muestran una baja frecuencia de aparición en los resultados de búsqueda para los casos hipotéticos, salvo respecto del caso relativo a pensiones de alimentos, donde se observó entre los sitios que arrojaron las búsquedas. Esto, y aunque el Poder Judicial no es el único componente del sistema de justicia u obligado por el derecho de acceso a la justicia, desde luego podría indicar una brecha en la accesibilidad de la información directamente desde la fuente judicial para el usuario común.

Un tercer hallazgo relevante es la influencia de la publicidad pagada, sobre todo por estudios de abogados. Los anuncios patrocinados en Google, fundamentalmente de estudios de abogados, son un factor determinante en la visibilidad de ciertos tipos de problemas justiciables. En el caso de arrendamiento, el 72% de los anuncios corresponden a estudios de abogados. Si bien en el caso de la pensión de alimentos también hay una proporción considerable de este tipo de anuncios (60% de los resultados patrocinados), en los casos de conflicto vecinal y producto defectuoso, la publicidad pagada de estudios de abogados es menor, lo que puede reflejar un menor atractivo comercial para este anunciantes y, tal vez, un menor nivel de involucramiento respecto de problemas justiciables que hemos visto son muy relevantes para las personas comunes.

Por otro lado, un cuarto hallazgo relevante se refiere a la diversidad de actores que es posible observar dentro de los resultados de búsqueda. Así, en el caso de ruidos molestos, empresas distintas a estudios de abogados (como administradores de comunidades de copropiedad inmobiliaria) y organismos públicos no judiciales dominan los resultados no pagados. Para el caso del producto defectuoso, el SERNAC y ChileAtiende son los principales actores públicos, mientras que en el ámbito privado, plataformas como JustAnswer.es u otras que incluso no pertenecen a servicios brindados desde Chile, tienen una presencia importante. Esto indica que el ecosistema de información legal en línea está compuesto por una diversidad de actores, más allá de los judiciales y los abogados tradicionales.

Finalmente, en relación a sitios donde se ofrezca servicios de asistencia letrada gratuita, aunque las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) aparecen como fuentes relevantes en algunos casos, como arrendamiento y pensión de alimentos, la proporción general de sitios de asistencia letrada (pública o privada) entre los primeros resultados de búsqueda es relativamente menor en comparación con otros tipos de instituciones, lo que podría indicar una oportunidad para mejorar la visibilidad de estos servicios esenciales.

En conclusión, el panorama de la búsqueda de información legal en Google en Chile es complejo y multifacético. Si bien las plataformas públicas juegan un rol importante en la orientación ciudadana, la baja visibilidad directa del Poder Judicial y la fuerte influencia de la publicidad privada en ciertos ámbitos sugieren la necesidad de estrategias más robustas para asegurar un acceso equitativo y comprensible a la información legal para todos los ciudadanos.

Test Heurístico de sitios web relevantes en materia de Acceso a la Justicia

Además del estudio de búsquedas en Internet, se quiso analizar la usabilidad y calidad de la información provista por algunos sitios Web que son relevantes desde el punto de vista de las instituciones que conforman el ecosistema vinculado a problemas justiciables de la población. Así, aunque no necesariamente se trata de sitios más frecuentes de acuerdo a lo visto en la sección anterior, por su potencial relevancia, se decidió analizar los siguientes sitios web.

A.-

Poder Judicial (www.poderjudicial.cl), considerando su página principal y la Oficina Judicial Virtual (<https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl>)

B.-

SERNAC (www.sernac.cl)

C.-

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en particular el sitio denominado Acceso a la Justicia (<https://accesoalajusticia.gob.cl>)

D.-

Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (www.cajmetro.cl).

E.-

Juzgados de Policía Local (JPL).

Respecto de estos últimos, es necesario hacer algunas puntualizaciones. Parte de los resultados obtenidos revelaron que muchos de los conflictos analizados (copropiedad y SERNAC) requieren de la intervención de los Juzgados de Policía Local, como un actor relevante a la hora de relacionarse con las personas que experimentan problemas justiciables en esas áreas (Lillo, 2022:60-61). Sin embargo, como ha sido descrito en la literatura, esto tiene el enorme problema de que estos tribunales dependen de las distintas municipalidades del país, y por lo mismo, tienen sistemas de funcionamiento muy diversos entre sí (CEJA, 2019: 44), lo que redundará en que muchas veces o no tienen sitios web propios o estos son extremadamente disímiles. A pesar de lo anterior, nos

pareció relevante al menos explorar el panorama general de la presencia web de los Juzgados de Policía Local en Chile, analizando la información disponible y las funcionalidades de sus diferentes sitios.

Para ejecutar la revisión de las páginas web antes referidas usamos un test heurístico, un sistema de evaluación de interfaces y procesos a cargo de un experto, a partir de los principios de la disciplina de interacción persona-ordenador.¹² De esta manera, a través de diferentes variables buscamos una guía general para la evaluación de la usabilidad de los sitios web ya referidos.

Las variables que componen el test heurístico, son: identidad, contenido, diseño, navegación, accesibilidad y utilidad. Cada una de estas variables se compone de diferentes preguntas, que le permiten al experto identificar si se cumplen o no con cada una de ellas.

La variable Identidad se compone de las siguientes preguntas o categorías a revisar:

- A.-**
Identidad o logotipo significativo, identificable y suficientemente visible.
- B.-**
Se visualiza la Identidad del sitio en todas las páginas
- C.-**
Existen mecanismos de contacto en la web

12

Sobre este punto ver: <https://usability.yale.edu/testing/heuristic-evaluation/>; <https://asktog.com/atc/principles-of-interaction-design/>

- D.-**
¿El diseño corresponde al tipo de audiencia a la que está dirigido?

La variable Contenido se compone de las siguientes preguntas o categorías a revisar:

- E.-**
¿Le parecen adecuados los contenidos destacados en la portada/home?

- F.-**
¿Al ver la portada/home del sitio, pudo distinguir de una sola mirada cuál era el contenido más relevante? ¿Cómo logró distinguirlo?

- G.-**
¿Los textos de los enlaces son suficientemente descriptivos de lo que se ofrece en las páginas hacia las cuales te dirigen?

- H.-**
¿Los rótulos o etiquetas son claros?

La variable Diseño se compone de las siguientes preguntas o categorías a revisar:

- I.-**
¿El diseño es consistente en todas las pantallas del sitio web?

- J.-**
¿Las páginas tienen scroll/ desplazamiento adecuado?

- K.-**
¿ Le pareció pertinente el uso de las imágenes?

- L.-**
¿Considera que gráficamente el sitio está equilibrado?

La variable Navegación se compone de las siguientes preguntas o categorías a revisar:

- M.-**
¿Es predecible la respuesta del sistema antes de hacer clic sobre el enlace?

- N.-**
¿El menú es consistente en todo el recorrido del sistema?

- O.-**
En menú de navegación, ¿Se ha controlado el número de elementos y de términos por elemento para no producir sobrecarga memorística?

- P.-**
¿Existen elementos que le permitan saber exactamente en qué lugar se encuentra? (ej. breadcrumbs, página actual)

La variable Accesibilidad se compone de las siguientes preguntas o categorías a revisar:

- Q.-**
¿El tipo de fuente, efectos tipográficos, ancho de línea y alineación empleados facilitan la lectura?

- R.-**
¿Existe un alto contraste entre el color de fuente y el fondo?

- S.-**
¿El tamaño de letras es adecuado?

Finalmente, la variable Utilidad se compone de las siguientes preguntas o categorías a revisar:

- T.-**
¿Le quedó claro cuál es el objetivo del sitio web - App?

- U.-**
¿Los contenidos y servicios que ofrece se corresponden con esos objetivos?

- V.-**
¿Cree que los contenidos que se ofrecen son de utilidad?

Pues bien, a partir de la aplicación del test heurístico, se obtuvieron los siguientes resultados:

A. Poder Judicial

Tal como ya se señaló, se identificaron dos sitios web asociados al Poder Judicial. El primero de ellos, es el sitio web principal del poder judicial: www.pjud.cl o www.poderjudicial.cl, el cual entrega información general sobre el funcionamiento de los tribunales, además de tener engarzada una serie de aplicaciones propias del Poder Judicial. El segundo sitio, es el de la Oficina Judicial Virtual: www.oficinajudicialvirtual.cl, sitio creado en el año 2015 para dar lugar a la tramitación electrónica de las causas. A través de este sitio se pueden ingresar escritos y presentar demandas, además de tener acoplada diversas aplicaciones, como por ejemplo el denominado Trámite Fácil.

1. Página Principal del Poder Judicial (www.pjud.cl)

El sitio web se analizó de acuerdo a las seis variables que componen el test heurístico. En base a ello, respecto de las preguntas o categorías asociadas

a la IDENTIDAD del sitio web, se logra apreciar el logo del Poder Judicial en todo momento, de manera de que es completamente reconocible por el experto.



Figura: Sitio web Poder Judicial

En cada pestaña en la que se ingresa, el logo del Poder Judicial se mantiene y es de fácil reconocimiento. El logotipo es visible pero en dispositivos móviles se reduce demasiado. La presencia del logo es consistente en todas las páginas, pero en algunos subsitios externos el branding se diluye.

Sobre los mecanismos de contacto, se verifica que existe la posibilidad de hacer preguntas o consultas sobre algún tema. Se destaca el hecho de que existe un link de contacto que a su vez te deriva a un link de “preguntas frecuentes”.



Pestaña Sitio web Poder Judicial



Figura: Pestaña Sitio web Poder



Figura: Pestaña Sitio web Poder Judicial

Si bien, estas preguntas abordan temas de diversa índole, su trato es más bien general y técnico, no estando redactadas en lenguaje claro o cercano a los justiciables, sino que más bien técnico, jurídico o incluso demostrativo de una cultura organizacional propia de la institución. Con todo, pese a que los mecanismos de contacto existen, no son fáciles de encontrar lo que puede generar demora e insatisfacción en el proceso.

es formal pero poco atractivo, adecuado para un segmento institucional pero difícil sobre todo para usuarios no expertos.

Ahora bien, en la misma página se encuentra disponible una herramienta de búsqueda de jurisprudencia, la cual se basa en un motor que entrega resultados en base a diferentes elementos de búsqueda. Este sistema ha sido modernizado, pero principalmente pensando en abogados, jueces y/o profesionales del derecho.

Evaluando si el diseño está orientado a la audiencia, se concluye que el diseño



Figura: Portal Unificado de Sentencias

Debemos destacar además, que muchas de las funcionalidades alojadas en la página del Poder Judicial son herramientas contenidas en la página denominada Oficina Judicial Virtual, razón por la cual confirma de cierta manera que estos sitios web están diseñados y creados

para abogados o usuarios expertos.

Por otro lado, se destaca la existencia de la opción: Poder Judicial TV, la cual representa una nueva página donde se puede encontrar información, entrevistas, cápsulas informativas, etc.

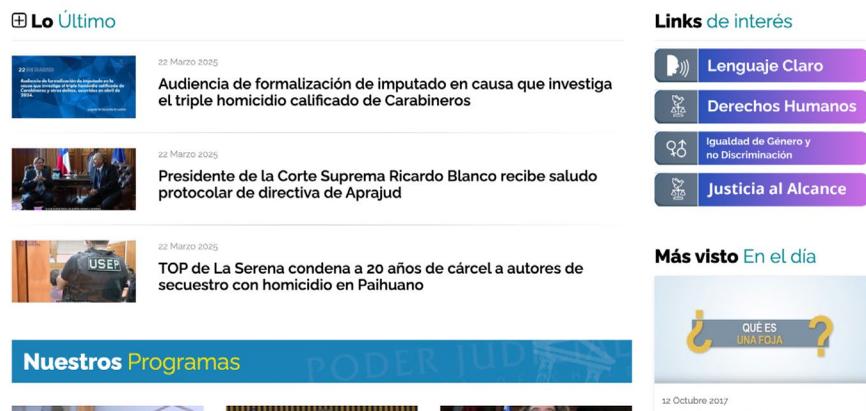


Figura: Poder Judicial TV del Sitio web Poder Judicial

Dentro de esto, se destacan 2 links de interés, denominados Lenguaje Claro y Justicia al Alcance.

El primero de ellos, entrega información sobre la comisión para el lenguaje claro en el Poder Judicial, además de noticias asociadas a demostraciones artísticas y visuales. De todas formas, no se verifica contenido de mucha uti-

lidad para el usuario.

Por su parte, la sección Justicia al Alcance, representa un intento por entregar información a los usuarios. Aquella da cuenta de videos y cápsulas informativas, a través de las cuales se resume el funcionamiento del proceso y la aplicación de ciertas normas de relevancia.

Justicia al alcance



Figura: Sección Justicia al alcance del Sitio web Poder Judicial

Pese a la relevancia de esta información, su acceso no es fácil, ya que su alojamiento en la página principal es pequeño y no salta a la vista.

La información disponible es útil, pese a que los videos mantienen un lenguaje formal y poco cercano. La mayor dificultad es el desorden del contenido en este sitio, no pudiendo claramente diferenciarse entre los diversos programas o categorías de contenido dentro de los videos que se contienen en el sitio.

En términos de CONTENIDO se visualiza demasiada información en la portada, sin jerarquía clara, saturando al usuario. Se requiere scroll y lectura detallada para encontrar lo importante. En relación a los textos de enlace, se utilizan términos muy técnicos y poco explicativos para un usuario externo y principalmente para el justiciable. La claridad de los rótulos son más bien ambiguos o genéricos. Se sugiere simplificar y priorizar la información para mejorar la experiencia usuaria.

Respecto al DISEÑO, se percibe una sobrecarga visual por exceso de texto con uso de imágenes muy limitadas. El uso de scroll es extenso en páginas claves, especialmente móvil. Se requiere mayor equilibrio visual y uso de recursos gráficos para guiar al usuario.

La variable NAVEGACIÓN observada, muestra una respuesta predecible correcta, pero algunos enlaces abren en ventanas nuevas sin avisar desorientando al usuario. Por otra parte, la consistencia del menú muestra demasiadas opciones y niveles con una sobrecarga de elementos visuales alta, con submenús extensos. No siempre el usuario puede contar con información clara de dónde está en la página. En definitiva, un menú demasiado complejo

y sin guías claras de navegación.

La ACCESIBILIDAD muestra fuente legible, pero párrafos extensos que dificultan la lectura. Contraste de colores y fuente adecuado con un correcto tamaño de letras, aunque no adaptable en algunos apartados.

Finalmente en términos de UTILIDAD de la web, si bien el sitio tiene múltiples funciones no queda claro que hacer primero. Los servicios existen, pero son difíciles de encontrar por lo que se requiere tiempo y esfuerzo por parte del usuario para encontrar lo que se busca. La utilidad está comprometida por la complejidad del acceso.

Lo positivo de esta página es que centraliza información y servicios importantes para el ciudadano. Lo negativo tiene que ver con una navegación compleja y sobrecarga de información en el home.

En resumen, la página apunta a un usuario experto, de manera de que no facilita la entrega de información a usuarios sin experiencia en el uso de esta página. Además, la información disponible, en general, mantiene un lenguaje formal y jurídico, haciendo difícil el entendimiento por parte del usuario lego. La página está llena de contenido técnico, palabras "raras" y aplicaciones de funcionalidad acotada para jueces y abogados. Esto representa un problema, desde nuestro punto de vista, por cuanto consideramos que en el ideal, el Poder Judicial debe entregar información clara y concisa a los usuarios sobre sus derechos y los casos que se pueden presentar en Tribunales.

2. Oficina Judicial Virtual (www.oficinajudicialvirtual.cl)

En relación a la categoría IDENTIDAD y las preguntas vinculadas a esta variable, es posible apreciar que el logotipo Poder Judicial es claramente visible

con un branding consistente en todas las páginas pero, pierde notoriedad en pantallas móviles.



Figura: Oficina Judicial Virtual

Respecto a los mecanismos de contacto, estos existen pero no son visibles de inmediato. Al ingresar a ellos, estos mecanismos de contacto son los mismos alojados en el sitio web principal del Poder Judicial.

Cuando se evalúa si el diseño es adecuado y está orientado a la audiencia se debe señalar que el público es amplio y diverso y la interfaz es formal pero puede percibirse densa. Se concluye que para esta variable evaluada, falta mayor claridad y acceso rápido a información de soporte.

Con todo, el público objetivo de este sitio es claramente un usuario experto, por mantener un lenguaje formal y extremadamente jurídico. Palabras como “Estado Diario”, “Notificaciones”, “Demanda”, “Programación de Salas” no forman parte del léxico propio de un usuario lego.

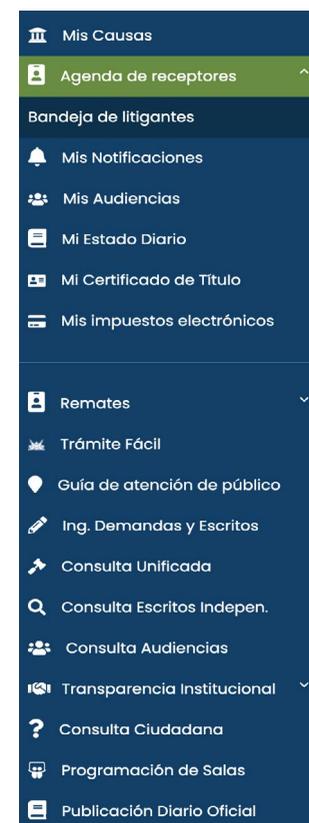
En cuanto al CONTENIDO de esta página evaluada, estos son adecuados. La portada muestra servicios relevantes, pero el exceso de texto reduce la comprensión inmediata y dificulta distinguir en una sola mirada cuál es el contenido más relevante. Se requiere scroll para entender las prioridades.

En relación a los textos en los enlaces, estos usan lenguaje muy técnico para la diversidad de público. Finalmente, las etiquetas son comprensibles aunque extensas. Con todo, se destaca el hecho de que esta página web está diseñada para personas abogadas o profesionales del derecho, por cuanto se utiliza un lenguaje técnico y complejo. La sugerencia es mejorar la jerarquía visual y simplificar el lenguaje.

En cuanto al DISEÑO, este es consistente y de estilo uniforme en todas las

pantallas del sitio web, pero cargado. El scroll es adecuado pero extenso en móvil. El uso de imágenes se visualiza limitado y poco orientado a guiar tareas. Finalmente, demasiado texto genera sensación de saturación en la audiencia. Se recomienda incorporar elementos visuales para guiar acciones claves.

Revisando la categoría NAVEGACIÓN, es predecible la respuesta del sistema antes de hacer clic sobre el enlace. Con un menú consistente aunque tiene demasiados elementos que pueden confundir y retrasar la búsqueda. Uno de los hallazgos en esta categoría es contar con un menú sobrecargado y carencia de indicadores de progreso. No existen elementos que permitan saber exactamente en qué lugar se encuentra el usuario.



En términos de ACCESIBILIDAD, la legibilidad de la tipografía es aceptable, aunque con bloques extensos de textos. El contraste entre color de fuente y fondo es correcto con un tamaño de letras adecuado.

Finalmente la última variable evaluada (UTILIDAD) muestra que el objetivo de la institución es claro aunque puede no ser inmediato para usuarios nuevos. Los contenidos se perciben alineados a

3. Revisión especial a la sección: Trámite Fácil

Un análisis aparte requiere del denominado Trámite Fácil: plataforma pensada para que usuarios sin necesidad de abogados presenten escritos en causa, o bien se hagan parte en los diversos juicios. Esta sección se creó con el objetivo de que los usuarios puedan acceder de manera simplificada a sus causas, sin la necesidad de una asesoría letrada.

Respecto de la IDENTIDAD de esta plataforma, es posible apreciar que el logotipo del Poder Judicial es claramente visi-

los objetivos con una utilidad de contenidos elevada para los usuarios.

La experiencia percibida muestra un alto nivel de información y servicios disponibles en la página web de la Oficina Judicial Virtual. Complejidad en la navegación y sobrecarga de contenido podría impactar en un requerimiento por parte de los usuarios para encontrar información relevante.

ble con un branding consistente en todas las páginas.

Sin bien se usa un lenguaje técnico en muchas de las casillas de opción, se entiende a que se refiere y se logra dar con la forma en cómo se debe presentar un escrito. Su menú es extenso y lleno de contenido que puede confundir al usuario. Sin perjuicio de ello, es una página intuitiva y que en comparación a la oficina judicial virtual ya analizada, representa un avance en cuanto a simplicidad.

En su menú, existe una clara categorización de los tipos de escritos que se pueden presentar: Familia, Civil, Laboral, Cobranza, etc., además de contar

con un orden orientado a la materia de que se trata el proceso. Ahora bien, el menú es muy extenso y requiere de scroll para encontrar el indicado.



Sobre su CONTENIDO se visualiza demasiada información en la portada, sin jerarquía clara saturando al usuario. Se requiere scroll y lectura detallada para encontrar lo importante.

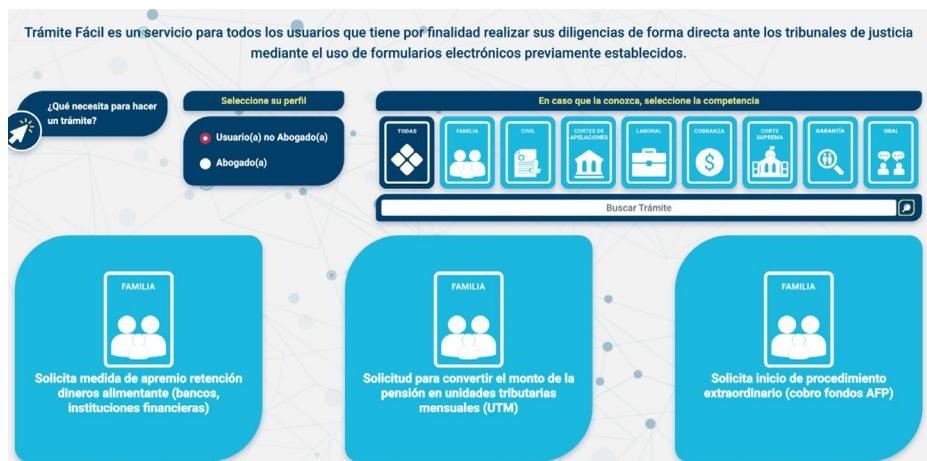
mación previa por parte del usuario, lo que dificulta el avanzar. La ACCESIBILIDAD muestra fuente legible. Contraste de colores y fuente adecuada con un correcto tamaño de letras.

Respecto al DISEÑO, se percibe una sobrecarga visual por exceso de texto con uso de imágenes muy limitadas. El uso de scroll es extenso en páginas claves, especialmente móvil. Se requiere mayor equilibrio visual y uso de recursos gráficos para guiar al usuario.

Sobre las preguntas de UTILIDAD, se destaca que la forma en como está diseñado el sitio es útil, por cuanto facilita realmente la forma en cómo el usuario se puede comunicar con el Tribunal, sobre todo si se compara con la Oficina Judicial Virtual. Sin perjuicio de ello, desde el punto de vista de las cosas que se pueden pedir, su lista es muy acotada.

La variable NAVEGACIÓN observada, muestra una respuesta predecible correcta, pero algunos enlaces abren en ventanas nuevas sin avisar desorientando al usuario. Algunas de las ventanas emergentes requieren de infor-

Sin ir más lejos, a la fecha los trámites que se pueden presentar por tipo de competencia, pensando solo en aquellas causas civiles (entendidas como no penales) son:



A.- FAMILIA

I. Solicita medida de apremio retención dineros alimentante (banco, instituciones financieras)

II. Solicitud para convertir el monto de la pensión en UTM

III. Solicita inicio de procedimiento extraordinario (cobro fondos AFP)

IV. Solicita liquidación de alimentos

V. Objeta liquidación

VI. Medida de apremio por no pago de pensión de alimentos

VII. Reclamo contra receptores

VIII. Nuevo día y hora de audiencia

IX. Señala domicilio

X. Renovar medida cautelar

XI. revisión medida cautelar

XII. solicitud de giro por transferencias electrónica

XIII. Pide cuenta AFP por no constatar si hubo o no retiro

XIV. Solicitud de retención del aporte a la clase media y liquidación

XV. Denuncia vulneración de derechos respecto de NNA

XVI. Denuncia de violencia intrafamiliar

B.- CIVIL

I. Desarchivo

II. Reclamo contra receptores

III. Señala domicilio

IV. Solicitud de giro por transferencia electrónica

C.- CORTE DE APELACIONES

I. Solicita cumplimiento pago de costas / Recurso de protección - isapres

II. Reclamo contra receptores

III. Señala domicilio

IV. Solicitud de giro por transferencia

D.- LABORAL

I. Reclamo contra receptores

II. Señala Domicilio

III. Solicitud de giro por transferencia electrónica

E.- CORTE SUPREMA

I. Señala Domicilio

II. Solicitud de giro por transferencia electrónica

Vemos que la lista más abultada es la de familia, sin perjuicio de que la mayoría de los trámites requiere de un entendimiento propio de ciertos conceptos como “medida cautelar”, “protección”, “liquidación”, etc. De esta manera, si bien la existencia de este sitio representa un avance, aún mantiene ciertos términos o conceptos que requieren de un conocimiento previo por parte del usuario.

Ahora bien, en esta investigación, tuvimos acceso por parte del Poder Judicial a los datos de visitas y uso del denominado Trámite Fácil,¹³ cuantificando la cantidad de escritos que se presentan por cada sección, de acuerdo a su materia:

13

Solicitud de transparencia número NR001T0009403. Información en poder de los autores. La respuesta fue recibida a través del sistema de transparencia el día 23 de julio del 2025.

Competencia Civil

Tipo escrito	Cantidad
Solicitud de giro por transferencia electrónica	3.953
Desarchivo	1.274
Señala domicilio	560
Reclamo contra receptores	187

Competencia Familia

Tipo escrito	Cantidad
Solicita inicio de procedimiento extraordinario (cobro fondos AFP)	387.071
Solicita medida de apremio retención dineros alimentante (bancos, instituciones financieras)	355.687
Solicita liquidación de alimentos	295.013
Medida de apremio por no pago de pensión de alimentos	181.958
Objeta liquidación	54.669
Solicitud para convertir el monto de la pensión en unidades tributarias mensuales (UTM)	45.932
Señala domicilio	13.988
Pide cuenta AFP por no constatar si hubo o no retiro	9.313
Nuevo día y hora de audiencia	6.861
Solicitud de giro por transferencia electrónica	4.340
Revisión medida cautelar	2.468
Renovar medida cautelar	2.204
Reclamo contra receptores	1.930
Retención judicial del retiro del primer 10% de la AFP	6
Retención judicial del segundo retiro 10% de la AFP	1

Tipo de demanda	Cantidad
Denuncia vulneración de derechos respecto de NNA (niños, niñas o adolescentes)	20.194
Denuncia de violencia intrafamilia	8.316

Competencia Laboral y Cobranza Laboral

Tipo escrito	Cantidad
Solicitud de giro por transferencia electrónica	25.432
Solicitud de giro por transferencia electrónica	2.405
Señala domicilio	161
Adjunta comprobante de pago	117
Señala domicilio	86
Reclamo contra receptores	25
Reclamo contra receptores	19

Competencia Cortes de Apelaciones

Tipo escrito	Cantidad
Solicitud de giro por transferencia electrónica	1.250
Solicita cumplimiento pago de costas / Recurso Protección – Isape	740
Señala Domicilio	117
Reclamo contra receptores	30
Solicitud de giro por transferencia electrónica	22
Señala Domicilio	10

Pese a que la información enviada por el Poder Judicial, no fija una temporalidad clara, si permite evidenciar cuán usada es esta aplicación, sobre todo en casos de familia. Así del 100% de las presentaciones realizadas por trámite fácil (1.406.839) el 97% de ellas se refieren a trámites de familia en cualquiera de sus supuestos (1.361.441); lo que se contrasta por ejemplo con los casos civiles, en donde se verifica una utilidad del 0,42% (5.974 escritos presentados).

Estos datos son un reflejo del uso que se le da a la sección de trámite fácil de la Oficina Judicial Virtual, teniendo en cuenta que existe una marcada tenden-

cia al tratarse de escritos presentados en casos de familia. En esta línea, podemos destacar que en cuanto a la presentación de demandas, el único dato enviado por el Poder Judicial apunta a supuestos de familia (28.510 demandas presentadas a través de trámite fácil), confirmando la tendencia antes descrita.

De esta forma, mientras en la competencia de familia se observa un uso intenso, en las demás competencias este es muy escaso en términos de volumen, sobre todo si se les compara con las otras competencias, como se verifica en la siguiente tabla:

Trámite fácil escrito	Cantidad	% de uso
Civil	5.974	0,42463992
Familia	1.361.441	96,77304937
Laboral	2.585	0,183745262
Cobranza	25.660	1,823947161
Apelaciones	2.137	0,151900822
Suprema	32	0,002274603
Garantía	8.751	0,622032798
Oral	259	0,018410067
Total	1.406.839	100%

B. Sernac

En relación al SERNAC, se revisó principalmente su página principal (www.sernac.cl) además, de las diferentes funcionalidades que se encuentran alojadas en ella.

Respecto de la IDENTIDAD del sitio web, se logra apreciar el logo del SERNAC en

todo momento, de manera de que es completamente reconocible por el experto. En cada pestaña en la que se ingresa, el logo se mantiene y es de fácil reconocimiento. La presencia del logo es consistente en todas las páginas, pero en algunos subsitios externos el branding se diluye.



Figura: Sitio web SERNAC

Sobre la posibilidad de contacto, la página cuenta con una opción en el Menú propia para ello denominada "Atención de usuarios" la cual entrega información detallada, considerando si eres usuarios, empresa, proveedor u otro. También se prueba observar en todo momento el número de teléfono de

contacto o call center de la institución. Con todo, pese a que el acceso es simple, cuesta llegar a la información concreta.

Contiene una sección de preguntas frecuentes, que permite aclarar dudas del usuario o bien entregar información a quienes visitan por primera vez el sitio.

Preguntas frecuentes

SERNAC: funciones, ámbitos de actuación y acciones colectivas
Consultas y Reclamos
Alerta Ciudadana
Cobranza extrajudicial
No Molestar (Anti Spam)
Comercio electrónico y a distancia Ir a Procedimientos Voluntarios Colectivos
Procedimientos Voluntarios Colectivos
Me Quiero Salir (Consumidores)
Me Quiero Salir (Empresas)
Compensación eléctricas (cortes de luz)
Compensación por colusión de farmacias
Derecho a retracto
Derechos y deberes en el consumo

Figura: Preguntas frecuentes Sitio web SERNAC

El problema es que no es tan fácil llegar a este menú, pues se requiere de scroll y de la apertura de pestañas anexas.

En la sección de Ingreso de reclamos, el logo del Sernac se mantiene de manera visible, identificando la institución de la que se trata.

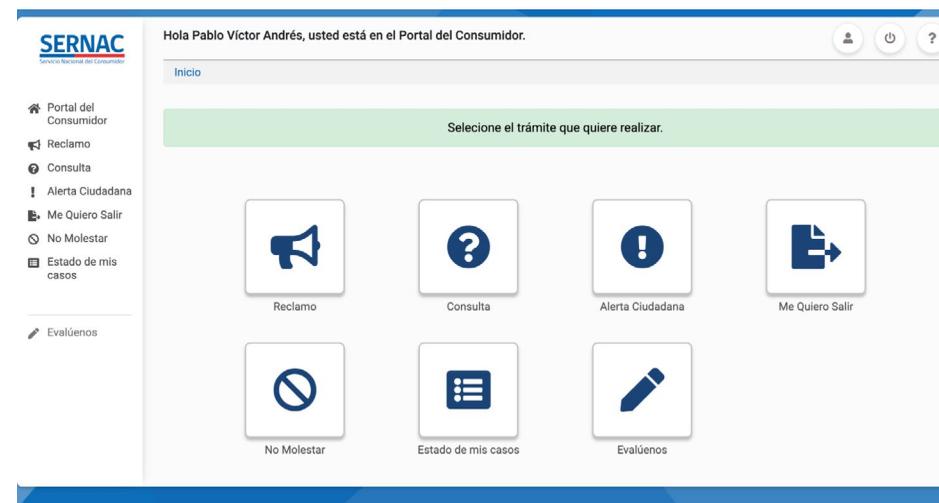


Figura: Ingreso de reclamos Sitio web SERNAC

En relación al CONTENIDO se visualiza de manera clara lo que el usuario puede hacer. Se destaca el hecho de que esté

formulada en pregunta, lo que hace que su viaje sea más simple.



Figura: Contenido Sitio web SERNAC

El problema es que ello no se mantiene al visitar cada sección, pues se utilizan textos extensos y poco resumidos. Por ejemplo, al pinchar la opción de “Re-

alizar un reclamo o consulta” se visualiza un texto extenso, que si bien explica el proceso, puede ser más sencillo:



Ingresa



Regístrate



TeleAtención

- **Usuarios no registrados:** **Inscríbete** y recibirás un correo electrónico para validar tu cuenta.
- **Usuarios registrados:** Podrás hacer los siguientes trámites:
 - **Reclamo:** Ingresalo si una empresa ha vulnerado tus derechos como consumidor(a), generándote un problema de consumo particular. Enviaremos tu reclamo a la empresa y buscaremos una respuesta a tu solicitud.
 - **Alerta Ciudadana:** Hazlo si identificaste conductas de una empresa o mercado que pueden afectar los derechos de todos(as) los(as) consumidores(as). Revisaremos los antecedentes y evaluaremos si fiscalizar, oficiar, denunciar, investigar u otra acción. **No es un reclamo particular.**
 - **Consulta:** Haz una Consulta si quieres recibir orientación sobre un tema de consumo o los servicios del SERNAC.
 - **Me Quiero Salir:** Solicita el término de un contrato de servicios de telecomunicaciones o de seguros generales con una empresa.
 - **No Molestar (Antispam):** Ingresar esta solicitud si quieres que una o más empresas dejen de llamarte o enviarte publicidad o promociones que no desees.
 - **Evalúenos:** Ingresar tus felicitaciones, sugerencias o disconformidades respecto a nuestro trabajo. Te responderemos a tu correo electrónico.

El Portal del Consumidor es un servicio del SERNAC dirigido a personas naturales, por lo tanto NO es posible gestionar casos de personas jurídicas como las Pymes.

Sin embargo, el Estatuto PYME señala que las pequeñas y medianas empresas sí tienen derechos como consumidores, pero deben acercarse directamente ante el juzgado de policía local con una denuncia por infracción a

Figura: Contenido Sitio web SERNAC

Esto no se repite en todas las secciones, pues en caso de los derechos del con-

sumidor, por ejemplo, se usan imágenes y textos resumen de referencia:



Figura: Derechos del consumidor Sitio web

En relación a los textos de enlace, se utilizan términos simples y explicativos para el usuario común. Existe claridad de los rótulos y del menú de acceso en cada caso. En particular en el caso del

Ingreso de Reclamo, en todo momento se ofrece la opción de ayudar al usuario, explicando como funciona el proceso y el llenado del formulario (opción “Le ayudo”).



Figura: Ingreso del reclamo Sitio web SERNAC

Respecto al DISEÑO, se percibe una sobrecarga visual al momento de ingresar a cada sección. En un inicio es simple y claro. El uso de scroll es limitado dependiendo de la sección en la que estamos.

La variable NAVEGACIÓN observada, muestra una respuesta predecible correcta, simple y clara para el usuario. No se visualiza concepto excesivamente técnico, no siendo necesaria información extra para continuar. En resumen, el menú es simple y claro. De todas maneras, en algunas secciones su navegación se hace compleja, por lo extenso de los textos. Sin perjuicio de ello, la forma de avanzar es intuitiva y siempre está la opción de “pedir ayuda” (autocompletar).

La ACCESIBILIDAD muestra en general una fuente legible, algunas veces párrafos extensos que dificultan la lectura, pero la constante es que es de simple lectura y entendimiento. El contraste de

colores y fuente adecuado con un correcto tamaño de letras.

Para terminar, en términos de UTILIDAD de la web, pese a que el sitio tiene múltiples funciones, queda super claro a qué lugar me debo dirigir. Incluso si es la primera vez que lo visita, pues el sitio parte con preguntas claras: ¿QUE NECESITA?

Los servicios son fáciles de encontrar, ahorrando tiempo a quien lo visita, además de contar con apoyo en la obtención de información.

En resumen, la página apunta a un usuario lego o no experto, entregando información de simple entendimiento y acceso. Los servicios entregados por la página están ordenados de manera tal de no confundir al usuario, pese a que en ocasiones la navegación agota por mucha información.

C. Ministerio de Justicia (Acceso a la Justicia)

Se revisó la página creada por el Ministerio de Justicia denominada <https://accesoalajusticia.gob.cl/>, la cual busca entregar información al usuario sobre

su derechos y las diferentes alternativas que tiene para acceder a resolver sus conflictos.



Figura: Sitio web Acceso a la justicia

En cuanto a su IDENTIDAD, el logotipo se visualiza en la página de inicio de manera correcta, quedando claro que se trata de un servicio ofrecido por el Ministerio de Justicia. El problema es

que dicho logo se mezcla con otros logos a medida que se comienza a navegar. De esta manera, no se puede reconocer a qué institución se refiere, ya que se usan varios logos.

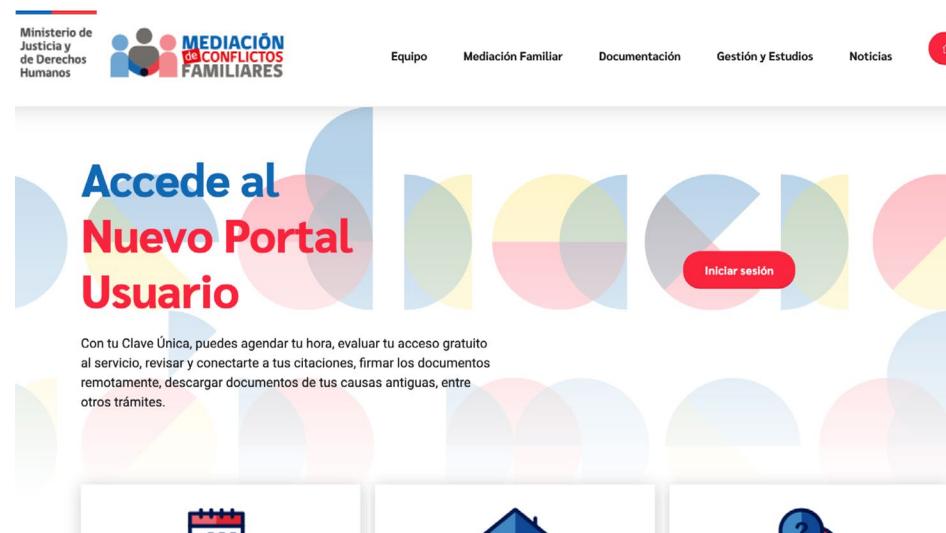


Figura: Sitio web Acceso a la justicia



Figura: Sitio web Acceso a la justicia

No se contempla dentro su página de inicio una sección para hacer preguntas o contactarse con el servidor. Dentro de cada sección es posible llegar a la opción de hacer preguntas, pero ello requiere de una navegación más profunda.

Sobre el DISEÑO, se percibe excesiva sobrecarga visual al momento de ingresar a cada sección.

sar a cada sección. Está todo el menú desplegado en un inicio, con exceso de texto, dando la impresión de que está desactualizada la web. El uso de scroll es excesivo, además de lo extenso de sus textos al visitar cada sección.

Posee información de fácil entendimiento, pero su visualización es limitada al tipo de móvil con el que se revisa.

Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta:
Con presencia en las regiones de Arica y Parinacota, Tarapacá y Antofagasta. (CAJTA)
Teléfonos: (57)2 532 160 / (57)2 532 162

Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso:
Cobertura en las regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso. (CAJVAL)

Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana de Santiago:
Atiende a la Región Metropolitana y a las regiones de O'Higgins, del Maule y Magallanes. (CAJMETRO)
Teléfono: 800 248 300

Corporación de Asistencia Judicial de la Región del Bío- Bío:
Presente en las regiones de Ñuble, Biobío, Araucanía, Los Ríos, Los Lagos y Aysén. (CAJBIOBIO)
Teléfono: (41)273 5950 / (41)273 5951

Figura: Sitio web Acceso a la justicia

Parece ser una página que busca derivar a otras páginas, más que un sitio que entregue respuestas claras a problemas.

Sobre la NAVEGACIÓN, se muestra una respuesta predecible correcta y clara para el usuario, pese a que muchas veces las nuevas pestañas requieren de un tiempo para su carga. Existe contenido extenso y poco útil, que muchas veces confunde al usuario. El menú es complejo y repite ciertos servicios a ofrecer.

La ACCESIBILIDAD muestra en general una fuente legible, pero con exceso de párrafos extensos que dificultan la lectura. El contraste de colores y fuentes

es no es el más adecuado pues muchas veces se hace difícil su lectura, debido a la saturación de colores. El tamaño de la letra varía dependiendo de la sección, lo que hace que para ciertos casos sea fácil, pero para otro no tanto.

En términos de UTILIDAD de la web, pese a que el sitio tiene múltiples funciones, no queda claro cuál es su principal objetivo, pues termina siendo una web que te deriva a muchas otras.

Se destaca la posibilidad de agendar mediaciones, en la sección de mediación, además de poder ubicar el centro de mediación más cercano.

Centros de Mediación Familiar Licitados

Periodo 2022-2027

Nombre del Centro	Región	Comuna	Link Maps	Dirección	Horarios	Telefonos	Mail
KATIUSKA KATHERINE MUÑOZ MEDINA	MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA	CAMIÑA		RAMÍREZ 353, NATALES	L-M-MIE DE 09:00 A 14:00	612288094	c164.natales@mediacionchile.gob.cl
LIBELUS SPA	VALPARAÍSO	PETORCA		BORGONO 720, PETORCA	L-M-MIE DE 09:00 A 14:00	934405170 989386586	c28.petorca@mediacionchile.gob.cl
LUIS GIRALDO HIDALGO JOFRE	ÑUBLE	COELEMU / RANQUIL		EZEQUIEL LARENAS 628, COELEMU	L-M-MIE DE 09:00 A 14:00	422511447 963950152	c99.coelemu@mediacionchile.gob.cl
MARTA VIVIANA PINO VALDIVIA	COQUIMBO	LOS VILOS / CANELA		GUACOLDA 145 A, LOS VILOS	L-M-MIE DE 09:00 A 14:00	96772144 532651475	c26.losvilos@mediacionchile.gob.cl
MEDIACIÓN CERRO EL PLOMO SPA	VALPARAÍSO	ISLA DE PASCUA		TE PITO O TE HENUA 5, ISLA DE PASCUA	L-M-MIE DE 09:00 A 14:00	989005219 982907907	c43.isladepascua@mediacionchile.gob.cl
MEDIACION FAMILIAR EDWARD ANTONIO CACERES CABALLERO E.I.R.L.	ATACAMA	CALDERA		CALLE OSSAS VARAS 400, CALDERA	L-M-MIE DE 09:00 A 14:00	961201630	c13.caldera@mediacionchile.gob.cl

Figura: Sitio web Acceso a la justicia

Accede al Nuevo Portal Usuario

Iniciar sesión

Con tu Clave Única, puedes agendar tu hora, evaluar tu acceso gratuito al servicio, revisar y conectarte a tus citaciones, firmar los documentos remotamente, descargar documentos de tus causas antiguas, entre otros trámites.

CON CLAVE ÚNICA
Agenda tu hora de Mediación aquí
Agenda tu hora, revisa tus citaciones, ver causas antiguas, descarga tus documentos y otros trámites

UBICACIÓN
Encuentra tu Centro de Mediación
Podrás ver los datos de contacto del Centro de Mediación a cargo de tu sesión.

CONSULTAS
Preguntas frecuentes
Acá encontrarás las respuestas a las principales consultas sobre el Proceso de Mediación Familiar.

Figura: Sitio web Acceso a la justicia

D. Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana

Se revisó la página de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana <https://www.cajmetro.cl/>, para revisar sus funcionalidades y características de acuerdo al test ya descrito.

Sobre su IDENTIDAD, el logotipo se vi-

sualiza en la página de inicio de manera correcta, quedando claro que se trata de un servicio ofrecido por la CAJ Metro. En las ventanas emergentes el logotipo de la institución se mantiene, pero durante la navegación se pierde, es decir, no queda de manera permanente.

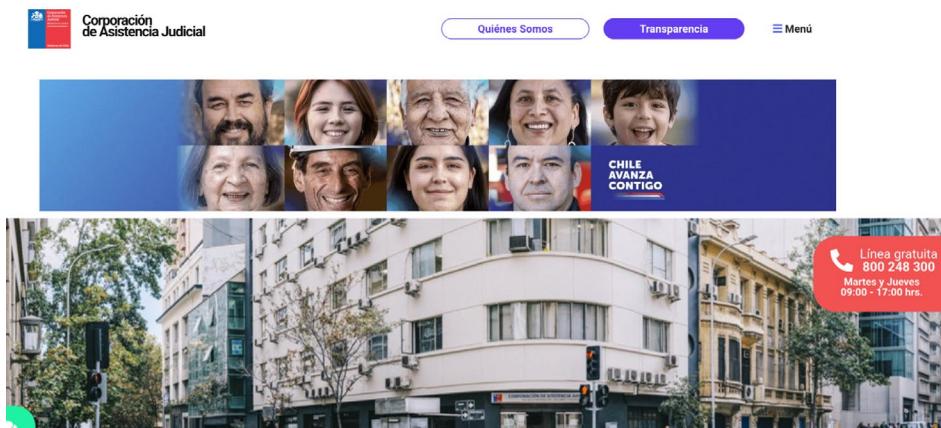


Figura: Sitio web Corporación de Asistencia

En su inicio, se puede evidenciar un fono o teléfono de contacto con horario,

además de tener en su menú la opción de contacto.

Figura: Formulario Sitio web Corporación de Asistencia

El formulario, a primera vista, se presenta como una herramienta simple e intuitiva, facilitando su uso para cualquier usuario. Sin embargo, surge una discrepancia fundamental que afecta su propósito. A pesar de que el menú indica claramente “Solicita atención de un profesional”, la naturaleza del formulario parece ser la de una consulta general. Esto genera confusión y puede llevar a expectativas erróneas por parte del usuario, quien podría esperar una conexión directa con un especialista en lugar de una consulta genérica. Esta incongruencia entre la indicación del menú y la funcionalidad real del formulario es un problema que debe abordarse para garantizar la coherencia y la satisfacción del usuario.

Además, la página cuenta con un chat

en línea que permite a los usuarios realizar consultas y obtener asistencia en tiempo real. Este servicio está diseñado para operar dentro de un horario de atención específico, ofreciendo soporte directo y resolviendo dudas de manera eficiente. Sin embargo, durante el período de revisión y evaluación del sitio web, se constató que esta funcionalidad de chat no estaba operativa o no se encontraba disponible en el momento de la prueba. Esta indisponibilidad representa una limitación en la capacidad de interacción y soporte inmediato para los usuarios, lo que podría afectar la experiencia general y la resolución oportuna de sus inquietudes. Es fundamental que este canal de comunicación se mantenga funcional y accesible para garantizar una atención al cliente completa y efectiva.

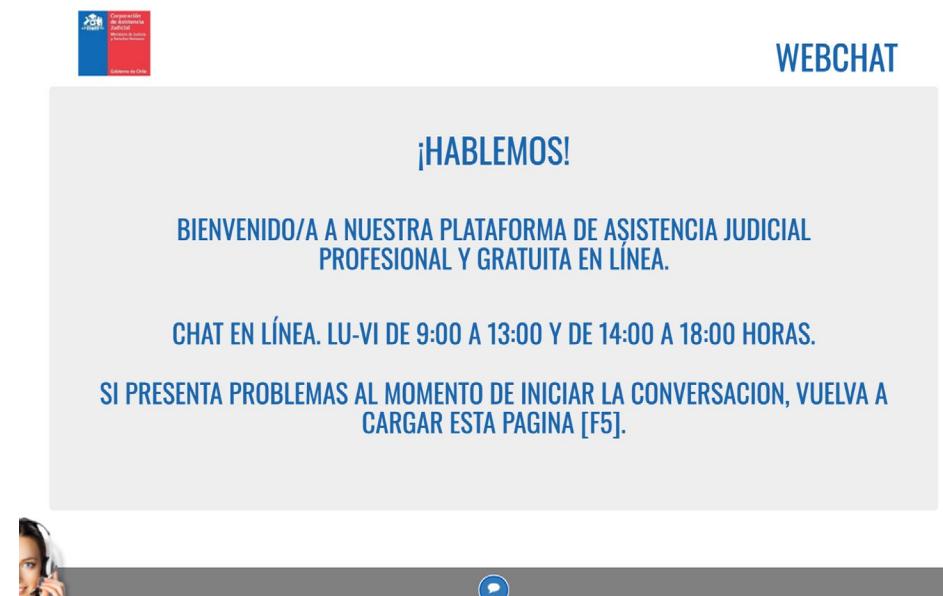


Figura: Chat en línea sitio web

De todas maneras, el sitio en todo momento da cuenta de canales generales

de contacto, como correos electrónicos, dirección etc.

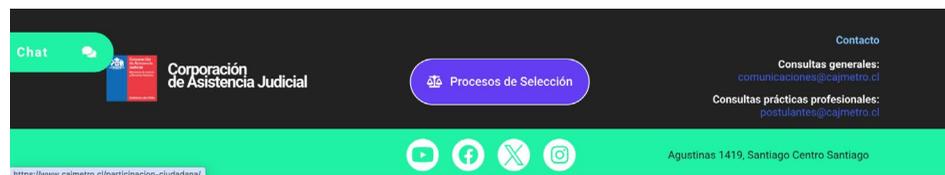


Figura: Canales de contacto en línea sitio web

En relación a su DISEÑO, su menú es claro y concreto. Sin perjuicio de ello, al scrollear la web se percibe excesiva sobrecarga visual. Lo mismo sucede, al ingresar a otros sitios propios de la página. Por ello, el uso de scroll es excesivo, además de lo extenso de sus textos al visitar cada sección.

El formulario de contacto se caracteriza por su diseño sencillo y claro, lo cual facilita su uso. Sin embargo, se observa una falta de especificidad en cuanto a su propósito u objetivo principal. Esta

ambigüedad podría generar confusión en los usuarios, quienes podrían no estar seguros de qué tipo de información o consulta es apropiado enviar a través de este canal. Para mejorar la efectividad del formulario, sería beneficioso incorporar un breve texto introductorio que explique claramente su finalidad, por ejemplo, si es para consultas generales, soporte técnico, solicitudes de información o feedback. De esta manera, se optimizaría la experiencia del usuario y la gestión interna de las comunicaciones.

Figura: Formulario de contacto

El menú no es consistente con las opciones que se despliegan en el inicio del sitio, por lo que genera confusión al ser revisado. El sitio posee información de fácil entendimiento, pero su visualización es limitada al tipo de móvil con el que se revisa.

Respecto de la NAVEGACIÓN, se muestra una respuesta predecible correcta y clara para el usuario. El problema, es que existe una serie de pestañas que al ingresar o no cargan, o bien tienen muy poca información. En algunos casos existe contenido extenso y poco útil, que muchas veces confunde al usuario.

La experiencia de usuario se ve comprometida debido a la necesidad de realizar un desplazamiento excesivo para acceder a la información deseada. Esta situación se agrava por las limitaciones de visualización que restringen la revisión del contenido a únicamente ciertos tipos de dispositivos móviles, lo que disminuye la accesibilidad y la compatibilidad general.

La ACCESIBILIDAD muestra una fuente legible. El contraste de colores y fuentes es el adecuado. El tamaño de la letra es correcto, ya que permite una revisión fácil y rápida del contenido de la web.

Finalmente, respecto de la UTILIDAD, debemos distinguir dos tipos de usuarios. En caso de tratarse de un egresado de derecho que tiene intención de hacer la práctica profesional, el sitio es bastante útil por cuanto permite ingresar al sistema interno, postular y verificar su asignación. Por otro lado, en caso de ser un usuario, debemos distinguir:

A.- Usuario sin registro.

En caso de no tener registro, la utilidad de la página es meramente proveer de

información básica, sobre la misión de la CAJ y su ubicación. En lo demás, no entrega información relevante sobre el tipo de procedimientos o los pasos a seguir en un caso.

A.- Usuario con registro.

Al parecer, este es el caso de mayor utilidad, debido a que el usuario puede hacer seguimiento de su causa, solicitar información y revisar el estado de su proceso en la CAJ.

E. Juzgados de Policía Local e información disponible

Como se ha señalado, para diversos problemas justiciables, sobre todo de algunos de gran prevalencia entre la población, uno de los actores clave en la provisión de justicia son los JPL en el entendido que muchas veces son los tribunales competentes para conocer estas materias. De esta manera, su estrecha vinculación con la comunidad representan de cierta forma uno de los primeros acercamientos de los usuarios con la justicia.

Ya en el año 2019 el Centro de Estudios de Justicias de las Américas (CEJA) identificó la relevancia de los JPL en la resolución de las controversias vecinales, siendo los principales agentes de resolución de controversias (CEJA, 2019: pp. 55-56). Así, dentro del estudio identificó las principales herramientas tec En relación a las TICS usadas, el estudio arrojó que estos juzgados persisten en la escrituración como base de funcionamiento, sin haber adoptado medios tecnológicos para facilitar su trabajo (CEJA, 2019: pp. 49). Ello hace que el tiempo no sea suficiente, agrandado la carga de trabajo que ya tienen, haciendo aún más larga espera en la resolución de los casos.

Asimismo, la disparidad en los sistemas de gestión y/o control (sistemas tecnológicos) hace que no se pueda hablar de un funcionamiento uniforme de este tipo de Tribunales. Lo anterior, debido a que “cada juzgado es un mundo”, puesto que depende de la localidad, el presupuesto y las decisiones propias de la Municipalidad (CEJA, 2019: pp. 50).

Finalmente, en relación a las notificaciones, la última reforma (2021) permitió realizar notificaciones a través de correo electrónico, representando un gran avance considerando que antes de ello estos Juzgados notificaron de manera manual o a través de Carabineros. Esta misma modificación legal, trajo consigo buenas noticias por cuanto además de la notificación electrónica, incorporó al procedimiento ante los JPL la opción de constituir patrocinio y poder a través de medios electrónicos, e instancia de comparecer a través de videoconferencia a las audiencias fijadas por el juez.

Sin embargo, esta última opción quedó amarrada a un requisito especial, pues sólo se podrá comparecer mediante videoconferencia en caso de que el juzgado cuente “con los medios idóneos para ello” (parte final del artículo 7 de la Ley N° 18.287). En el papel todo parece perfecto, pero en la práctica actualmente muy pocos juzgados tienen “medios idóneos” para comparecer vía videoconferencia.

A partir de lo anterior, hallamos que de los 403 JPL que hoy existen, solo 2 juzgados tenían una página web propia, a saber, el Juzgado de Policía Local de Santa Bárbara y el Juzgado de Policía Local de Caldera (página que a la fecha está fuera de servicio). Los demás juzgados o no tienen página web, o simplemente tienen una sección de información alojada en la página de la municipalidad.

Dentro del amplio catálogo de JPLa nivel nacional - independiente si tenían o no sitio web propio - pudimos identificar que el 55% de ellos tienen contenido, información o servicios, los que en general se refieren a información general (dirección, datos de contacto, etc.), a la disponibilidad de formularios para realizar algunos trámites frecuentes, y algunos de ellos permiten la consulta del estado de causas en línea, o incluso cuentan con pago en línea.

Sin perjuicio de ello, estos servicios tienen diferentes problemas asociados, por ejemplo las páginas de búsqueda de causas están limitadas a determinadas materias o bien no se encuentran actualizadas. Muchos de ellos requieren de un acceso previo o bien de conocimientos propios del funcionamiento del Juzgado (Rol, exhorto, etc.) lo que hace que la herramienta no sea útil para usuarios legos. Asimismo la información publicada sobre dirección, trámites, etc. está desactualizada en muchos casos o no se presenta de manera clara para el usuario.

En cuanto a los formularios disponibles, estos en su mayoría se acotan a trámites sencillos como cambio de domicilio, notificación por correo electrónico o solicitud de exhorto. Además, muchos de estos formularios no están acompañados de una guía o ayuda para su llenado, lo que puede dificultar el trabajo para el usuario lego.

Finalmente, dentro de esta mismas herramientas, se destaca la nula presencia de chat de ayuda o contacto para usuarios, debiendo necesariamente o llamar por teléfono al fono de la Municipalidad o ir al Juzgado, representando una clara barrera de acceso para muchos usuarios.

IV.

**La experiencia en
formación en Legal
Design y Acceso a
la Justicia.**

Desde los inicios del Laboratorio de Justicia Centrada en las personas, uno de los pilares que sostenían el proyecto era la capacitación, en el entendido de que teníamos como misión ofrecer cursos de pregrado y postgrado orientados en el Diseño Centrado en las Personas (User Center Design) y el Acceso a la Justicia.

Al mismo tiempo, nuestra organización desde su inicio contribuyó en el fortalecimiento de su presencia e influencia en los espacios de toma de decisiones, consolidando su rol como actor clave en la promoción de políticas públicas centradas en la tecnología, el acceso a la justicia y el diseño centrado en los usuarios. A través de alianzas estratégicas, participación en mesas de trabajo, elaboración de informes técnicos y posicionamientos públicos, logramos incidir en procesos relevantes tanto a nivel local como nacional. Estas acciones nos permitieron no solo visibilizar las problemáticas que afectan a nuestras comunidades, sino también impulsar propuestas concretas para su abordaje. Por lo mismo, en este acápite abordaremos las diferentes acciones que el Laboratorio realizó desde sus inicios, concentrándose en la capacitación y su incidencia en el foro.

A. Curso Legal Design y Acceso a la Justicia (pregrado)

Como parte de los esfuerzos de formación del Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas, anualmente se ofrece un curso para estudiantes de pregrado de la Universidad Adolfo Ibáñez, en que se resuelven desafíos prácticos planteados por instituciones públicas a través de la innovación, el diseño y la tecnología

Este curso, le entrega a los alumnos formación tanto en estándares de acceso a la justicia como en técnicas de diseño centrado en las personas, de manera de que elaboren un producto final que busque impactar en un escenario concreto.

A la fecha, se han desarrollado dos ediciones del curso: 2023 y 2024. Una tercera versión comenzará el segundo semestre de 2025.

La primera edición del curso (2023) se estructuró en base a un desafío planteado por el Juzgado de Familia de Osorno, específicamente concentrado en las notificaciones de las liquidaciones de pensiones de alimentos enviadas por los Juzgados de Familia. De esta manera, los alumnos se enfocaron en realizar una propuesta de innovación tecnológica para mejorar la comprensión de los documentos asociados a este trámite así como en general su experiencia respecto del pago de las deudas asociadas a las pensiones alimenticias. El detalle de este desafío de innovación se encuentra en la sección siguiente.

En la segunda versión del curso (2024) los estudiantes del curso de este año se enfrentaron a un desafío propuesto por la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana, en donde se buscó brindar soluciones desde el mundo de la innovación tecnológica y de las herramientas del diseño centrado en las personas para poder mejorar la experiencia de los usuarios que desean obtener asistencia letrada.

En este contexto, los alumnos se entrevistaron con usuarios de la CAJ, de manera de recabar qué cuestiones mejoran desde su “primer acercamiento” como usuarios de la CAJ Metro. Gracias a estas entrevistas se logró identificar

grandes falencias desde el punto de vista de la ubicación geográfica, así como del uso de la tecnología por parte de la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana, que llevó a los estudiantes, guiados bajo la metodología del Design Thinking provista por sus profesores, a proponer diferentes mecanismos de mejora a través de la tecnología.

A continuación se expone en detalle los desafíos de innovación abordados en cada versión del curso.

1. Innovación en notificación de liquidación en Justicia de Familia

En la primera versión del curso de Pregrado los estudiantes abordaron un desafío propuesto por el Juzgado de Familia de Osorno. Este desafío buscaba que se identificaran problemáticas que dificultaran la comprensión, accesibilidad y efectividad del juicio de pensión de alimentos.

Para afrontar este desafío, nuestros estudiantes siguieron una metodología centrada en el Design Thinking, considerando las siguientes etapas:

A.- Empatizar con personas

Para ello, los alumnos analizaron el contexto e identificaron a los actores relevantes, de la problemática que se les presentaba. Posteriormente, se entrevistaron con expertos en la materia, así como con usuarios del sistema, para obtener una visión más cercana y familiar al juicio de pensión de alimentos.

B.- Definieron el desafío:

Tras analizar el contexto y entrevistarse con los actores relevantes del proceso, los estudiantes identificaron que existía cierta dificultad en la comprensión del proceso, los documentos de notificación

y liquidación, así como con el mecanismo de pago.

C.- Ideación:

Para facilitar la comprensión de la notificación de pago en el juicio de alimentos, los alumnos propusieron rediseñar el formato del correo electrónico en que se enviaba.

Para facilitar la comprensión y efectividad de la liquidación, los estudiantes reconfiguraron su formato y contenido, agregando además hipervínculos que permitieran al usuario realizar el pago de forma rápida, eficaz y sencilla.

Para la resolución de dudas del proceso, los alumnos desarrollaron un anexo de preguntas frecuentes al que los usuarios pudiesen acudir en el momento que lo requirieran. Además, idearon un chatbot con el cual pudiesen interactuar los usuarios para poder acceder a asistencia virtual en tiempo real.

D.- Prototipado:

Para diseñar el prototipo, los estudiantes tenían por objetivo que la información fuera clara, concisa, y de fácil comprensión. Para diseñar el prototipo, los estudiantes tenían por objetivo que

la información fuera clara, concisa, y de fácil comprensión, además de que se presentará con un diseño amigable y accesible para el usuario.

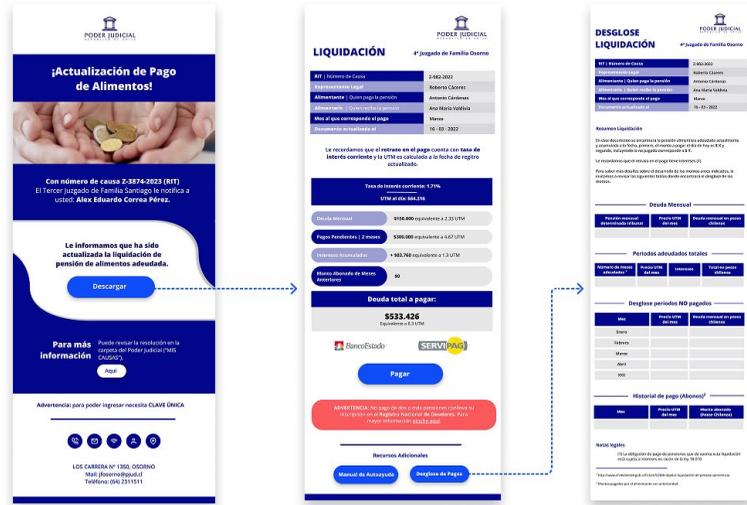


Figura: Prototipado

Se introdujeron mecanismos que volviesen más eficiente el proceso de pago. Para ello, se agregaron links de pago, mensaje de adeudos y botones que redireccionarán al usuario a secciones de ayuda.

Para concentrar todos los procesos en un solo lugar, se creó la aplicación "Tu Pensión Alimenticia". En ella, los usuarios pueden recibir las notificaciones del procedimiento, así como de liquidación y acceder a información que de otra forma no sería de fácil acceso.

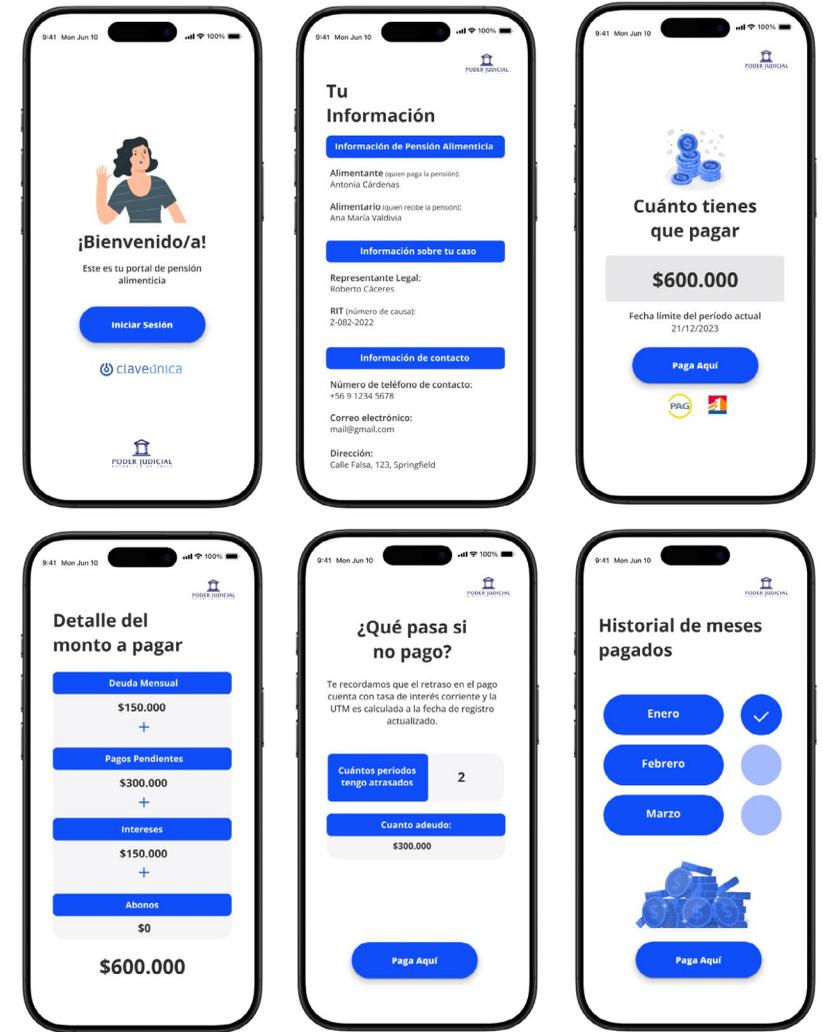


Figura: Prototipado

E.- Testeo:

Finalmente, y de manera posterior al desarrollo de los prototipos, estos fueron testeados e iterados para probar su efectividad y funcionalidad.

1. Innovación en CAJ Metropolitana

En la segunda versión del curso de Pregrado, los alumnos se enfrentaron a un desafío propuesto por la Corporación de Asistencia Judicial Metropolitana. El objetivo del desafío era lograr generar una revisión de las formas en cómo los usuarios se contactan por primera vez con la CAJ Metro.

Del levantamiento, realizado por los alumnos se logró identificar que este proceso genera una serie de barreras de acceso, que hacen que el usuario caiga en indefensión o bien huya del sistema de resolución de controversias.

Estas barreras pueden ser de diversa índole y respecto a diversos sujetos que se encuentran involucrados en estos procesos. Por un lado, se encuentran los funcionarios de las Corporaciones, los que se enfrentan a dificultades tales como la sobrecarga de trabajo, recursos limitados tanto humanos como financieros y lentitud de los procesos. Por otro lado, se encuentran los denominados clientes finales los cuales enfrentan una serie de problemas en su interacción con este tipo de instituciones, como son la falta de información referente al acceso a la CAJ, las demoras en la atención debido a la alta demanda y sobrecarga de trabajo de los funcionarios, la falta de información clara y precisa, la inexistencia de continuidad en la representación, lo extenso y tedioso que puede llegar a ser un proceso, la percepción de ineficiencia, los estigmas y barreras culturales, los cuales generan una

desmotivación generalizada a optar por estos servicios.

Los desafíos asociados a estas barreras, implican:

I. La dificultad para localizar físicamente los centros CAJ, sumando a la dificultad de localizar rápidamente a algún funcionario que le proporcione información oportuna.

II. La necesidad de concurrir presencialmente a las oficinas de asistencia

III. Los tiempos prolongados de espera

IV. La accesibilidad limitada

V. La falta de publicidad del servicio

VI. La complejidad de los trámites y facilitar entendimiento de los mismos.

VII. La falta de información clara sobre los derechos legales, en general, la falta de diseño centrado en el usuario.

En base a lo anterior, los grupos de trabajo del curso buscaron una forma correcta y factible de intervención considerando un enfoque centrado en el usuario y optimizando los recursos disponibles para ofrecer una experiencia positiva, a través de un servicio más accesible, eficiente y justa para todos los involucrados.

Así, una de las formas de intervención propuesta por parte de los alumnos consideró una herramienta tecnológica o plataforma digital autoadministrada que contemple toda la información relevante e interacción necesaria para impactar en el nivel de satisfacción del usuario.

Esta herramienta implicaba lo siguiente:

1. Portal con información clara.
2. Clasificación automática de casos.
3. Sistema de notificaciones automatizadas.
4. Recordatorios de fechas y acciones importantes.
5. Respuestas automáticas a preguntas frecuentes.

6. Mecanismo de retroalimentación. Dashboard.

Los alumnos crearon una maqueta prototipo de la aplicación (<https://miro.com/app/board/uXjVLGQSLzw=/>). Actualmente, estamos avanzando en el prototipado de la maqueta.

Proceso de diseño de wireframes:

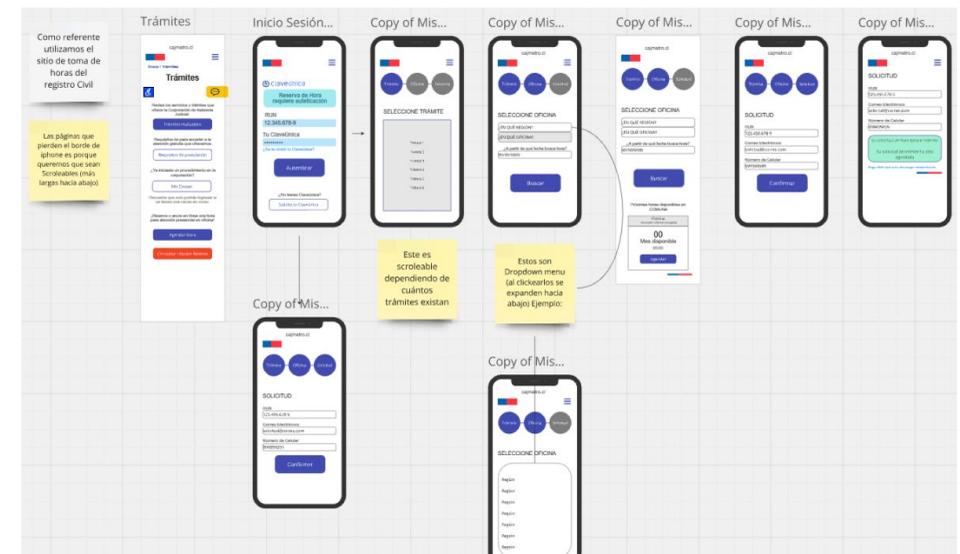


Figura: Prototipado

Versión 1 de wireframes de mediana fidelidad:

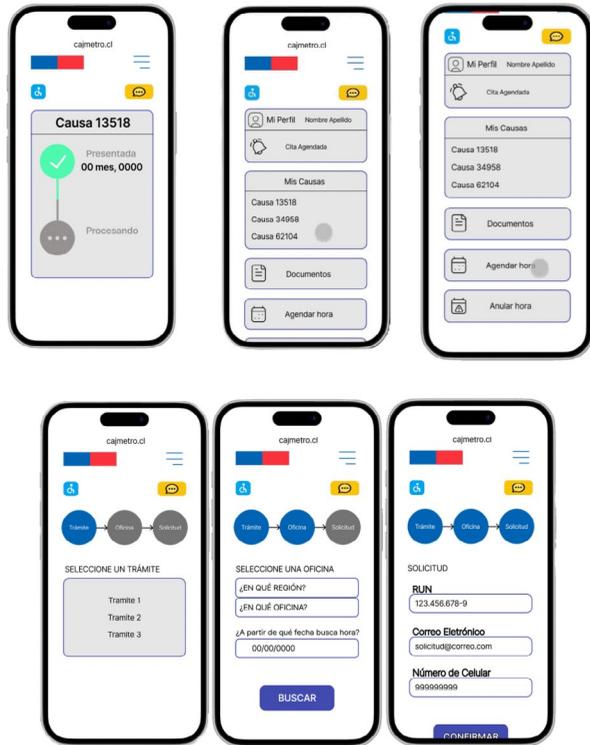


Figura: Prototipado

Versión 2 de wireframes de mediana fidelidad:

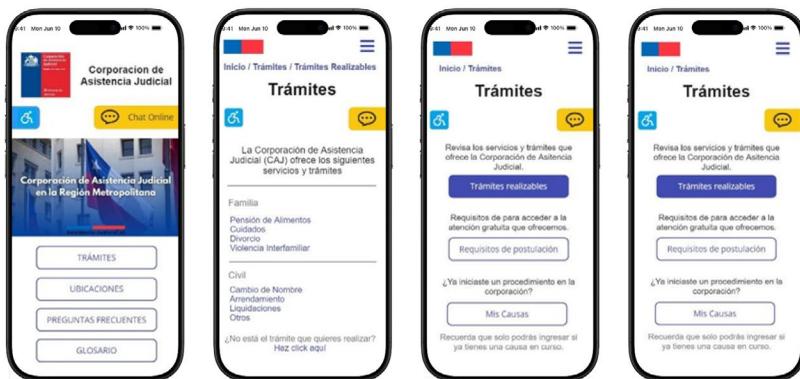


Figura: Prototipado

B. Formación continua

Dentro de la formación que ofrece el Laboratorio, también se encuentra el curso de Legal Design Thinking el cual busca fusionar la perspectiva legal junto con la metodología design thinking para aplicarla en innovaciones del sector legal y, en particular, para que la información y servicios jurídicos complejos sean más accesibles y comprensibles para todas las personas.

Algunos de los objetivos de aprendizaje son:

- Adquirir metodologías y herramientas para crear interfaces y entornos que contribuyan a través del diseño, a un mejor entendimiento y experiencia por parte de los usuarios de servicios legales.
- Diseñar y testear nuevos caminos para crear y comunicar información legal compleja, desde una perspectiva centrada en el usuario.
- Diseñar y testear nuevos caminos para crear y comunicar servicios del ámbito legal, desde una perspectiva centrada en el usuario.
- Comprender el UX Design como pilar fundamental de proyectos digitales para rediseñar la experiencia de usuarios que enfrentan documentos legales.
- Conocer técnicas de investigación (UX research) incorporando técnicas de análisis para investigación y comprensión del usuario, ecosistema digital, arquitectura de la información.

Entre los meses de octubre y diciembre de 2024 se realizó la primera versión del curso de Legal Design Thinking, y el primer semestre del año 2025, se comenzó a ejecutar la segunda versión de este curso, logrando una gran llegada entre sus asistentes. En ambas versiones del curso, los participantes pudieron aprender sobre metodologías

de diseño legal para aplicarlas a la industria legal y hacer así más accesible y cercana información jurídica compleja. Además, las y los participantes del curso tomaron un desafío de diseño legal desde sus áreas de ejercicio profesional, de manera tal de poner en práctica los conocimientos teóricos del curso a soluciones de la vida real.

Este proceso formativo continuó en agosto del 2025 con el curso "Legal Service Design", en el cual más de 25 profesionales del sector, aprendieron a diseñar servicios legales, identificando puntos de contactos claves para luego prototipar soluciones centradas en el usuario. En este curso se revisa la relevancia de la empatía en el diseño de servicios legales, donde se incorporan herramientas para descubrir el marco normativo y las necesidades de los usuarios. Junto con ello, se trabaja en la construcción del customer journey map para identificar insights legales para dar paso a la construcción de prototipos que reflejen un nuevo servicio legal.

Esta innovación en incorporar metodologías del pensamiento de diseño en entornos jurídicos ha dado como resultado un importante interés por parte del sector profesional en profundizar más en la materia, por lo que en los próximos meses se trabajará en un CERTIFICADO EN LEGAL DESIGN THINKING, el cual considerará los cursos de Introducción al Legal Design; Legal Service Design; Diseño de comunicación Legal; Tecnologías digitales aplicadas al sector jurídico y Diseño de documentos legales entre otras temáticas académicas a abordar. Un segundo paso será el lanzamiento del primer Diplomado en esta materia en Chile.



Figura: Curso de Legal Design Thinking

V.

Recomendaciones

Como se ha señalado anteriormente, el objetivo principal de este proyecto ha sido proporcionar recomendaciones de políticas para mejorar el uso de las TIC para mejorar el acceso a la justicia de los usuarios finales del sistema de justicia civil y especialmente de los grupos vulnerables de la población. Estas recomendaciones estarán dirigidas proporcionar directrices para los tomadores de decisiones a cargo de las políticas en el sector de la justicia, lo que compromete a las partes interesadas del Ministerio de Justicia, el Poder Judicial y el Parlamento, con respecto al potencial de las TICs, pero también a los riesgos a considerar para una protección efectiva del derecho de acceso a la justicia.

En este sentido, a partir del trabajo realizado y sobre todo de los hallazgos obtenidos en nuestras investigaciones, se proponen las siguientes recomendaciones para las autoridades chilenas, con el objetivo de utilizar la tecnología para ampliar el acceso a la justicia:

Priorizar el diseño centrado en el usuario

Los proyectos de modernización tecnológica deben poner al usuario final y sus necesidades como foco de las TICs, prestando especial atención a personas en situación de vulnerabilidad (adultos mayores, personas con discapacidad, poblaciones rurales, sin experiencia tecnológica). Ello permitirá que las TICs no se constituyan en barreras de acceso o generen mayor desigualdad, debiendo para ello abordar brechas digitales y evitando reproducir discriminaciones o sesgos sistémicos.

Luego, se recomienda que al momento de planificar nuevos proyectos de implementación de tecnologías, se utilice una metodología de diseño centrado en

el usuario (User-Centered Design) para el desarrollo de todas las herramientas y plataformas tecnológicas en el sistema de justicia. Esto implica integrar activamente a los usuarios de dichas herramientas, a veces usuarios internos, a veces los usuarios finales (justiciables, incluyendo aquellos en situación de vulnerabilidad) en todas las etapas del proceso de diseño, desarrollo, testeo e implementación, para asegurar que las soluciones sean intuitivas, accesibles y respondan a sus necesidades reales. Se deben considerar interfaces adaptables, lenguaje claro, soporte multilingüe si es pertinente, y programas de alfabetización digital que aborden las brechas existentes.

Mejorar la visibilidad y usabilidad de las plataformas del Poder Judicial

Nuestro estudio sobre el uso de TICs, en particular de Internet, por parte de los justiciables, reveló que aunque hay una alta prevalencia de sitios web de organismos públicos vinculados a problemas justiciables de prevalencia entre la población, aquél del Poder Judicial (www.poderjudicial.cl) y la Oficina Judicial Virtual (www.oficinajudicialvirtual.cl) tienen una baja frecuencia de aparición en los resultados de búsqueda. Por otro lado, nuestro test heurístico reveló que su diseño es percibido como técnico y poco accesible para usuarios no expertos. La sección “Trámite Fácil”, aunque un avance, aún utiliza terminología técnica y compleja, lo cual es problemático si el destinatario final es justamente las personas comunes y corrientes.

En razón de lo anterior, se recomienda desarrollar una estrategia de posicionamiento SEO para los sitios del Poder Judicial y la Oficina Judicial Virtual, asegurando que aparezcan en los primeros

resultados de búsqueda para consultas legales comunes.¹⁴ Por otro lado, resulta necesario simplificar el lenguaje y la interfaz de estas plataformas, adoptando un diseño centrado en el usuario (User-Centered Design) y lenguaje claro, especialmente para aquellos trámites o gestiones que están destinadas al público general, como ocurre justamente con “Trámite Fácil”, garantizando que los formularios y la terminología sean comprensibles para personas sin conocimientos jurídicos.

Fomentar la participación de usuarios en el diseño e implementación de tecnologías.

En nuestro estudio, tanto jueces (16.3%) como abogados (9.8%) reportan una muy baja participación en los procesos de diseño e implementación de nuevas herramientas tecnológicas, a pesar de que la gran mayoría considera necesario su involucramiento. Se observó que experiencias comparadas exitosas, donde se incluyeron a usuarios en el codiseño y testeo.

En razón de lo anterior, se recomienda establecer mecanismos formales y regulares de participación para jueces, abogados y, crucialmente, para los usuarios finales (justiciables) en las etapas de ideación, diseño, desarrollo y evaluación de nuevas herramientas tecnológicas. Esto puede incluir encuestas, talleres de codiseño, grupos focales y pruebas piloto, para asegurar que las soluciones tecnológicas respondan a las necesidades reales y mejoren la experiencia de todos los actores del sistema de justicia.

14

Información disponible en: <https://developers.google.com/search/docs/fundamentals/seo-starter-guide?hl=es> (última visita el 7 de agosto de 2025).

Fortalecer la capacitación en TICs para jueces y abogados

Entre los actores del sistema de justicia encuestados, un alto porcentaje de jueces (51.2%) y abogados (88.9%) declara no haber recibido capacitaciones sobre el uso de TICs, o las capacitaciones recibidas son de mediana o baja calidad. Por otro lado, hemos observado que existe una baja tasa de adopción de la Inteligencia Artificial entre los jueces (10% de jueces vs. 30.4% de abogados), posiblemente por desconocimiento o reticencia, o por temor a reconocer que efectivamente este tipo de herramientas son utilizadas. Por otro lado, cuando este tipo de tecnologías son usadas, se identificaron usos que son parte del potencial de la IA, pero que requieren de conocimiento y formación para usarlas de manera consciente y segura.

En razón de lo anterior, se sugiere implementar programas de capacitación continua y de calidad en TICs para todo el personal judicial (jueces y funcionarios) y fomentar la capacitación entre abogados. En esto, no solo el Poder Judicial tiene un rol que cumplir, sino también las universidades y otros actores como las propias empresas o proveedores de estos servicios. Como vemos, estos programas deben abordar no solo el manejo de herramientas existentes (ej. videoconferencia, sistemas de gestión) sino también el potencial y los riesgos de tecnologías emergentes como la Inteligencia Artificial, adaptando el contenido a los diferentes niveles de experticia y rangos etarios.

Promover el uso de la Inteligencia Artificial de manera ética y consciente

Aún cuando nuestros datos dan cuenta de un bajo nivel de adopción de la IA por parte de los jueces, se reconoce su potencial para ampliar acceso a la justicia pero también de reducir cargas de trabajo sobre todo en tareas repetitivas. Luego, se observa que existe una percepción de riesgo asociada a las “alucinaciones” de la IA y la falta de tiempo para capacitar a los funcionarios sobre ellas.

Todo lo anterior, no solo implica capacitar, sino también desarrollar directrices y políticas claras para el uso ético y responsable de la IA en el ámbito judicial, abordando aspectos como la privacidad de datos, la transparencia, la explicabilidad de las decisiones asistidas por IA y la supervisión humana. Luego, se sugiere impulsar proyectos piloto controlados de IA en tareas de soporte (ej. resúmenes de documentos, análisis de grandes volúmenes de jurisprudencia) en las que se pueda medir su impacto en la eficiencia y la calidad, siempre con una fuerte componente de capacitación y sensibilización sobre sus limitaciones y sesgos.

Mejorar la articulación y visibilidad de los servicios de asistencia letrada gratuita

Aunque las Corporaciones de Asistencia Judicial (CAJ) tienen presencia en los resultados de búsqueda de Google para algunos casos, la proporción general de sitios de asistencia letrada (pública o privada) es menor en comparación con otros tipos de instituciones o estudios de abogados que invierten en publicidad. A partir de ello, resulta relevante implementar estrategias digitales para aumentar la visibilidad de los servicios

de asistencia letrada gratuita (como las CAJ) en los motores de búsqueda, a través de campañas de información, mejora del contenido web y, si es viable, el uso estratégico de publicidad no comercial. Asimismo, explorar la integración de los servicios de orientación y asesoría jurídica de las CAJ con plataformas públicas como ChileAtiende, para crear un punto de acceso más unificado para los justiciables.

Coordinar y estandarizar la información de los Juzgados de Policía Local

Los JPL, actores relevantes en la resolución de conflictos de prevalencia entre la población, como ocurre con los asuntos derivados del consumo y vecinales, presentan sistemas de funcionamiento muy diversos y sitios web disímiles o inexistentes, lo que dificulta el acceso a la información.

Para mejorar el acceso a la justicia en este ámbito, es necesario impulsar una política de coordinación y estandarización a nivel nacional para los sitios web y la información proporcionada por los JPL. Esto podría incluir la creación de una plataforma centralizada o la definición de guías de diseño y contenido mínimas para los sitios municipales, asegurando que los ciudadanos puedan encontrar información clara y útil sobre cómo iniciar o seguir sus causas en estos tribunales, independientemente de la comuna.

Establecer un marco para el monitoreo y evaluación de la implementación de TICs

La implementación efectiva de tecnologías en el sistema de justicia, así como el impacto de las recomendaciones anteriores, requieren un diagnóstico y una evaluación continua. Esto incluye la necesidad de generar eviden-

cia sobre la efectividad de las iniciativas, identificar áreas de mejora y asegurar que las soluciones tecnológicas realmente cumplan con sus objetivos de ampliar el acceso a la justicia y mejorar la experiencia del usuario.

A partir de lo anterior, se sugiere crear un observatorio o una unidad especializada dentro del Poder Judicial, del Ministerio de Justicia, del Servicio Nacional de Acceso a la Justicia, o alguna otra instancia de coordinación intersectorial dedicada al monitoreo, evaluación y generación de evidencia sobre el impacto de las TICs en el acceso a la justicia. Esta unidad deberá diseñar e implementar indicadores de desempeño claros y medibles, realizar estudios de satisfacción de usuarios (jueces, abogados y ciudadanos), encuestas de percepción y análisis de datos de uso de las plataformas. Los resultados de este monitoreo y evaluación deben ser públicos y servir de base para la retroalimentación, la mejora continua y la toma de decisiones informadas en el diseño y ajuste de las políticas en materia de tecnología y digitalización de la justicia.

Fomentar la colaboración y coordinación público-privada-academia en el desarrollo de soluciones tecnológicas

Esta investigación da cuenta de que el sector privado, estudios jurídicos pero también otros tipos de empresas, tienen una capacidad significativa en el posicionamiento digital y el desarrollo de soluciones específicas. Por otro lado, hemos visto como quienes ejercen la profesión legal de abogados hoy en día están explorando y adoptando herramientas tecnológicas basadas en IA de manera más proactiva, posiblemente a través de soluciones desarrolladas por empresas de tecnología legal (Le-

galTech). Luego, la diversidad de actores en los resultados de búsqueda (instituciones públicas no judiciales como ChileAtiende y SERNAC, junto a empresas privadas y sitios extranjeros) demuestra que la información y los servicios legales en línea provienen de un ecosistema heterogéneo que va más allá de las instituciones judiciales tradicionales.

Este hecho, sumado a la dificultad para coordinar y estandarizar la información de actores como los JPL, subraya la necesidad de una colaboración interinstitucional para mejorar la accesibilidad de la información.

En razón de lo anterior, se recomienda establecer mesas de trabajo o foros permanentes de colaboración entre el Poder Judicial, el Ministerio de Justicia, las Corporaciones de Asistencia Judicial, universidades, empresas de tecnología legal (LegalTech), asociaciones de abogados y otras organizaciones de la sociedad civil. Estos espacios deben buscar el intercambio de conocimientos, la identificación de necesidades conjuntas y el codiseño de soluciones tecnológicas, especialmente en el ámbito de la IA y la mejora de la usabilidad de las plataformas. La coordinación público-privada permitirá aprovechar la innovación del sector privado, la experiencia de los operadores del sistema y las necesidades de los usuarios, para desarrollar herramientas que amplíen el acceso a la justicia de forma efectiva, ética y escalable, evitando la duplicidad de esfuerzos y

Bibliografía

Allsop, James (2019) “Technology and The Future of the Courts.”, University of Queensland Law Journal, N°38(1). Queensland: TC Beirne School of Law.

Benyekhef, Karim; Bailey, Jane; Burkell, Jacquelyn; and Gélinas, Fabien (2016) eAccess to justice. Ottawa: University of Ottawa Press.

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

Cabral, Jame E., Chavan, Abhijeet, Clarke, Thomas M., Greacen, John, Hough, Bonnie Rose, Rexer, Linda, Ribadeneyra, Jane y Zorza, Richard (2012). “Using Technology to Enhance Access to Justice”, Harvard Journal of Law & Technology. Vol.26, N°1. Cambridge: Harvard Law School.

Centro de Estudios de Justicia de las Américas (2020). Reporte CEJA: Estado de la justicia en América Latina bajo el Covid-19. Medidas generales adoptadas y uso de TICs en procesos judiciales. Santiago de Chile: Centro de Estudios de Justicia de las Américas.

Centro de Estudios de Justicia de las Américas (2019). Reporte CEJA: Estudio Exploratorio sobre los Juzgados de Policía Local en Chile.

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

Corporación Administrativa del Poder Judicial (2020). Necesidades jurídicas y cursos de acción del ciudadano ante las barreras de acceso a la Justicia. Disponible online en: <https://direcciondeestudios.pjud.cl/direccion-de-estudios-realiza-coloquio-sobre-resultados-del-estudio-necesidades-juridicas-y-cursos-de-accion-del-ciudadano-ante-las-barreas-de-acceso-a-la-justicia> [última visita: 8 de agosto de 2025].

Corporación Administrativa del Poder Judicial (2019). Poder Judicial en la Era Digital: Historia y desafíos de la transformación digital en los procedimientos judiciales. Santiago de Chile: Corporación Administrativa del Poder Judicial.

Coronado, Patricio y Valette, Pedro (2023). “ChileAtiende: towards a people-centred service ecosystem”. European Public Mosaic, vol. 20.

De Souza, Siddharth Peter, y Spohr, Maximilian (2021). Technology, Innovation and Access to Justice. Dialogues on the Future of Law. Edinburgh: Edinburgh University Press.

European Commission for the efficiency of justice – CEPEJ (2018). European ethical Charter on the use of Artificial Intelligence in judicial systems and their environment.

Garth, Bryant G., y Cappelletti, Mauro (1978). “Access to Justice: The Newest Wave in the Worldwide Movement to Make Rights Effective”, Buffalo Law Review, Vol. 27 N°2, pp. 181-292. Nueva York: State University of New York at Buffalo.

Guerrero, Beatriz (2020). “Protección de datos personales en el Poder Judicial: Una nueva mirada al principio de publicidad de las actuaciones judiciales”, Revista Chilena de derecho y Tecnología, Vol. 9, N°2, pp. 33-56.

Hagan, Margaret y Al Haider, Nóra (2023). “Does Googling Justice Work? Auditing Search Engines’ Performance as Intermediaries of Legal Help Online”, UCLA Journal of Law and Technology, Vol. 29, N°37. Henríquez Hernández, Khiara (2022). “Aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la administración del servicio público de la justicia: ¿Amenaza u oportunidad?” Saber y Justicia. Vol. 1, N°21. República Dominicana.

International Legal Assistance Consortium (2020). Justicia en el tiempo de COVID-19. Desafíos del Poder Judicial en América Latina y el Caribe. Disponible en: http://ilacnet.org/wp-content/uploads/2020/12/ILAC_COVID19_SPANISH_FINAL_WEB.pdf [última visita: 25 de julio de 2025].

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. Disponible online en: <https://labjusticia.uai.cl/informes/informe-acceso-a-la-justicia-y-utilizacion-de-tics-en-la-justicia/> [última visita: 7 de agosto de 2025].

Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas (2025). Percepción de Jueces Civiles sobre el uso de TICs en Chile. Disponible online en: <https://labjusticia.uai.cl/informes/percepcion-jueces-chile-tecnologia/> [última visita: 7 de agosto de 2025].

Letelier Loyola, Enrique (2019). “Acceso a la justicia y brecha digital en los adultos mayores. Informe sintético sobre la cuestión en Chile”, Trayectorias Humanas Transcontinentales, N°5, pp. 123-135. Disponible en: <https://www.unilim.fr/trahs/1374> [última visita: 1° de agosto de 2025].

Lillo, Ricardo (2024). “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.

Lillo, Ricardo (2022). Understanding Due Process in non-criminal criminal matters. How to harmonize procedural guarantees with the right to Access to Justice. Berlín: Springer.

Lillo, Ricardo y Vargas, Macarena (2021). “Acceso a la Justicia Civil y la Pandemia de COVID 19”, en Vargas, F. (ed.), Informe anual sobre Derechos Humanos en Chile 2021. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Diego Portales, pp. 177-228.

Mexico Evalúa (2021). Diagnosis of the implementation of Technological Tools in Mexican judiciaries. Disponible en: <https://www.mexicoevalua.org/wp-content/uploads/2022/02/diagnostico-ingles-9feb-ok.pdf> [última visita: 7 de agosto de 2025].

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 [última visita: 8 de agosto de 2025].

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2015). Encuesta nacional de necesidades jurídicas y acceso a Justicia. Disponible en: <https://www.minjusticia.gob.cl/media/2025/04/Informe-final-Encuesta-Nacional-de-Necesidades-Juridicas-y-Acceso-a-Justicia.pdf> [última visita: 8 de agosto de 2025].

OECD (2019). Legal Needs Surveys and Access to Justice. París: OECD Publishing.
Schmitz, Amy J., Ojelabi, Lola Akin y Zeleznikow (2022). “Researching online dispute resolution to expand Access to justice”, Rivista Semestrale Giustizia consensuale. Vol 1, N°2.

Solar Cayón, José Ignacio (2022). “Reflexiones sobre la aplicación de la Inteligencia artificial en la administración de justicia”, Teoría Jurídica Contemporánea, Vol. 6.
Tashea, Jason (2021) “Justice-as-a-Platform”, MIT Computational Law Report (2021).
The United Nations Development Programme (2022). e-Justice. Digital transformation to close the justice gap. Nueva York: UNDP. Disponible en: <https://www.undp.org/publications/e-justice-digital-transformation-close-justice-gap> [última visita: 28 de julio de 2025].

Trinity College Dublin Free Legal Advice Centre (2020). Technology and Access to Justice. Editor: Ciara Mcloughlin.

Impacto de las Tics
en el acceso a la
justicia civil en Chile.

ISBN 978-956-423-582-0

