



UNIVERSIDAD DE CHILE

FACULTAD DE DERECHO

DEPARTAMENTO DE DERECHO PROCESAL

**DESARROLLO DE APLICACIONES MÓVILES PARA
FACILITAR EL ACCESO A LA JUSTICIA EN CHILE**

Memoria de prueba para optar al Grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales

EDUARDO ANDRÉS ESTRADA ARAVENA

Profesor guía Salvador Millaleo H.

Santiago de Chile

Septiembre de 2016

01110000 01100001 01110010 01100001 00100000 01001011 01100001 01110100 01111001 01100001

*Nunca imaginé,
exclamando al cielo en tierras australes,
lo afortunado que sería -luego-
al encontrarte.*

*A ti amiga, ¡amor!,
compañera
y futura madre;
te dedico todo.*

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	: 02
1. Sobre el acceso a la justicia	: 06
1.1 Acceso a la jurisdicción	: 07
1.2 Igualdad de armas y debido proceso	: 10
1.3 Ficción a cambio de seguridad jurídica	: 13
1.4 Tutela judicial efectiva	: 14
1.5 Una trampa ideológica	: 16
1.6 Acceso a la justicia como empoderamiento ciudadano	: 22
1.7 Compartiendo el conocimiento jurídico	: 26
2. Una justicia electrónica para el ciberespacio	: 29
2.1 Tecnologías de la información en el sistema de justicia	: 33
2.2 Gobierno y Justicia electrónica	: 35
2.3 Aplicaciones a la chilena	: 37
2.4 Experiencia comparada	: 41
3. Juris Dr: Una aplicación móvil para igualar las armas.	: 45
Conclusiones	: 53
Bibliografía	: 57

Desarrollo de aplicaciones móviles para facilitar el acceso a la justicia en Chile¹

Mobile Apps Development to facilitate access to justice in Chile.

EDUARDO ESTRADA ARAVENA

RESUMEN

El presente trabajo expondrá los principales fundamentos observados para el desarrollo de una aplicación móvil en el área de la Justicia Electrónica; con el objeto de facilitar el acceso a la justicia en Chile mediante el uso de la tecnología actualmente disponible. En este ejercicio, presentaremos un concepto de acceso a la justicia entendido como igualdad de oportunidades de participación en la comunidad jurídica; antes que una mera disposición formal de acciones y derechos dirigidos a aquellos que dominan el lenguaje legal. El desconocimiento no sólo de las normas jurídicas a las que estamos sujetos, sino, además, de las posibilidades de acción y las instituciones intervinientes en el sistema de justicia, lo tomaremos como punto de partida para la solución tecnológica propuesta; aprovechando la masividad que ha alcanzado en nuestro país el uso de dispositivos móviles.

PALABRAS CLAVE

Acceso a la Justicia – Empoderamiento ciudadano - Justicia Electrónica – Desarrollo de Aplicaciones

Access to Justice – Citizen Engagement – e-Justice – App development

INTRODUCCIÓN

La contingente disputa que mantiene la empresa *Uber* con los diversos gremios de taxistas alrededor del mundo, da cuenta –ostensiblemente- de la influencia que ejercen las aplicaciones móviles en nuestra vida cotidiana. Experimentamos una época en que la innovación tecnológica privada ofrece soluciones para un sinnúmero de tareas y posibilita nuevas formas de relación entre las personas; de tal forma que, no pocas veces, dicho dominio intersecta con materias de orden público reguladas por la Administración del Estado.

¹Ensayo para optar al grado de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile

El debate se presenta, en principio, respecto a los beneficios de una solución tecnológica que convierte la actual regulación en obsoleta; y, por vereda contraria, la cuestionada legalidad de su operación en diversos países, al no cumplir con la normativa vigente.

Mientras en Alemania la autoridad prohibió a *Uber* ofrecer sus servicios usando conductores de taxi sin licencia, fijando duras multas para cualquier violación de las leyes locales de transporte; en Argentina, un recurso judicial motivó la suspensión de las actividades de *Uber*, y las medidas que fuesen necesarias por parte del Gobierno Local para mantener la medida cautelar. Luego de la clausura de sus locales, el retiro de los autos que prestaban servicios a *Uber* y aplicar las sanciones correspondientes; la compañía respondió anunciando que pagaría las multas y que todos los bonaerenses obtendrían viajes gratis durante 5 días para conocer la aplicación.

En Chile, luego de una tibia respuesta por parte del Gobierno y variados episodios de violencia entre el gremio de taxistas y conductores de la empresa; el conflicto se mantiene sin solución, mientras *Uber* arremete con ofertas más atractivas para una población cada vez más conectada a Internet por medio de teléfonos inteligentes².

Pareciera innegable que las antiguas instituciones se vuelven obsoletas por el avance de la tecnología: el control por GPS de la distancia recorrida y las diversas facilidades de pago, hacen de *Uber* y otros servicios como *Cabify*; alternativas más que atractivas desde la perspectiva de un usuario acostumbrado al taxímetro y el pago en efectivo. Sin embargo, en vez de transformarse el Estado en un mero observador o árbitro de este tipo de conflictos, nos parece que la cantidad de recursos que maneja –sobretudo, información- le permitiría al ente regulador formular una solución al problema.

Una propuesta podría ser la creación de una aplicación móvil pública que relacione la información de diversas bases de datos de la Administración del Estado, como licencias de clase A y patentes de taxi otorgadas, así como características de los respectivos vehículos; de una manera tal, que cualquier pasajero al ingresar a un taxi escanee un código QR para obtener la información del conductor. Que entregue al usuario, por ejemplo, la posibilidad de escoger

² Según datos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones durante el año 2015 el 79,2% de los accesos a Internet fueron móviles. Para mayor información: <http://www.subtel.gob.cl/accesos-a-internet-llegan-a-131-millones-y-uso-de-smartphones-sigue-en-alza/>

el control de su viaje por GPS en vez de taxímetro; que admita diversos medios de pago autorizados o la modalidad de pedir un taxi a domicilio.

En consecuencia, y de una manera aún más desleal con los emprendedores, el Estado podría integrar la solución tecnológica y convertir esas aplicaciones e innovaciones en meramente opcionales o caducas ante los beneficios de la interoperabilidad de la información que maneja.

Un ejercicio similar pretende el presente ensayo, al ofrecer como ejemplo -y corolario- el desarrollo de una aplicación móvil para facilitar el acceso efectivo a la justicia en Chile, mediante el uso de información pública. Nuestro objetivo principal consistirá en indagar de qué forma el desarrollo de estas aplicaciones puede contribuir a facilitar el acceso a la Justicia en nuestro país. En nuestro caso, el principal problema que la aplicación pretenderá resolver, consiste en la ignorancia generalizada de las normas jurídicas a las que estamos sujetos, así como de las herramientas que el ordenamiento nos entrega para encontrar tutela a nuestros derechos.

Conocer efectivamente las reglas de juego, o las normas de comportamiento en sociedad, resulta de gravitante importancia, pues en caso de existir un conflicto entre particulares respecto a cómo debiese solucionarse las diferencias, y reclamada la función jurisdiccional; se nos juzgará suponiendo que conocemos las normas y que, al momento de actuar, las entendíamos y nos comportamos conforme a ellas.

Durante el mes de agosto del año 2015, una sanción aplicada a una persona que tomó fotografías al interior del Metro de Santiago, llamó inmediatamente la atención de la opinión pública, calificando la situación como curiosa, insólita o absurda.

Esa mañana, Pablo Larenas, así como muchos otros pasajeros, sacó de su bolsillo el teléfono celular para retratar el colapso del servicio del Metro de Santiago y, con ello, denunciar a través de las redes sociales el caos y las molestias sufridas por las personas al ser evacuadas de la estación Baquedano. Mientras retrataba las acciones, fue sorprendido por funcionarios policiales, quienes lo detuvieron y multaron, a pesar de la protesta del joven y otras personas presentes en el lugar; pues su conducta se encontraba prohibida por un decreto establecido en el año 1975. Frente a los reclamos de Pablo, quien afirmaba que *“no tenía idea que ahí no se*

podían sacar fotos”, uno de los policías respondió que eso no era culpa de él; que “*la información debía saberla*”.

Entrevistado posteriormente en la radio, el pasajero reflexionó respecto a la falta de criterio de la policía así como de los problemas de la referida presunción de conocimiento de la ley, contrastada con la imposibilidad real de que todos los ciudadanos conozcan todas las normas.

Considerando que, además, las leyes van cambiando en el tiempo y son cada vez más las materias abordadas por regulaciones especiales, en lo que se ha denominado como “hipertrofia normativa”³; podemos reconocer en este problema, uno de los principales factores que obstaculizan lo que entenderemos como acceso a la justicia. Si los propios especialistas -*letrados*- tienen dificultades a la hora de desarrollar un panorama más o menos general de las normas que rigen la multiplicidad de situaciones reguladas y que cambian constantemente (de tal forma que en las Escuelas de Derecho se dice que no se enseña la ley, sino el sistema normativo); ¿cómo podría exigirse a un ciudadano común -*lego*-, conocer todo lo que se le exige? En este caso, lo que *no debe* hacer para evitar una multa.

Es más, no sólo las normas prohibitivas se presumen conocidas por todos, sino también aquellas que regulan lo que puede hacerse, de la manera que se puede hacerse, y cuáles son las instituciones que intervienen en dichas acciones. Suele ocurrir que una persona que acude a la oficina de un abogado, o bien, a un consultorio de la Corporación de Asistencia Judicial; llega con prácticamente nulas posibilidades de defensa jurídica, pues renunció a las acciones a las que tenía derecho, o bien consintió “libremente” cargar con las consecuencias negativas de una situación que, de mediar un real conocimiento, no habría aceptado.

Tratándose de un verdadero lenguaje que requiere estudio para traducir las formulas sacramentales, así como para relacionar instituciones que muchas veces no se comprenden con una simple lectura –pues la ley llena esos espacios “*subsidiariamente a la voluntad de las partes*”; pareciera que quienes dominan ese idioma tienen una ventaja sobre aquellos que lo desconocen.

³ Reyes, P. (2002). Informática, seguridad jurídica y certeza en el conocimiento del derecho. Revista Chilena de Derecho Informático, I, pp. 81-92. Recuperado de:
<http://www.derechoinformatico.uchile.cl/index.php/RCHDI/article/view/10635/11367>

Si bien existen soluciones que buscan equiparar esas herramientas en el proceso judicial, como la referida asistencia gratuita que provee el Estado a la población menesterosa o la Defensoría Penal Pública; los casos que hemos planteado dan cuenta de la insuficiencia de esta respuesta para una etapa previa al reclamo de jurisdicción.

De la misma forma que una *app* –abreviatura que reciben las aplicaciones móviles- permite encender la luz del flash del teléfono, detectar el intérprete de una canción que suena en la radio, o llamar un taxi a domicilio, no siendo necesario que los usuarios conozcan el algoritmo o código en el que están escritas; nuestra aplicación no pretende que los ciudadanos conozcan efectivamente todas las normas jurídicas –aun en el caso de que esto fuera posible, o que éstos tuvieran interés en hacerlo- sino ofrecer una solución práctica para las necesidades o expectativas que las normas buscan satisfacer.

Es de esta manera que en el presente trabajo evaluaré de qué forma pueden las aplicaciones móviles ayudarnos a facilitar el acceso a la Justicia en Chile, en el sentido de una igualdad previa al reclamo de jurisdicción; mediante el uso de la tecnología actualmente disponible.

Comenzaré comentando el tratamiento del denominado derecho de acceso a la justicia en nuestra doctrina, con su enfoque eminentemente procesal, para ajustarlo a una perspectiva que aborde el problema planteado entendiéndolo como igualdad de oportunidades de participación en la comunidad jurídica. Presentaré, posteriormente, distintas aplicaciones en el campo de la Justicia Electrónica, que sirvieron de guía para el desarrollo de la aplicación móvil que, en definitiva, será expuesta como una demostración de la potencialidad de este tipo de tecnología para ayudarnos a resolver el problema planteado.

1. SOBRE EL ACCESO A LA JUSTICIA.

Tradicionalmente, el tratamiento que ha recibido en la doctrina nacional el derecho de acceso a la justicia ha sido el de asociar a éste, el *derecho de acción o petición*, esto es, el derecho de toda persona a acudir a los tribunales de justicia, a plantear un problema jurídico concreto reclamando la función jurisdiccional, o bien a oponerse a la solución reclamada por otro.⁴

⁴ García, G. y Contreras, P. (2013). El Derecho a la Tutela Judicial y al Debido Proceso en la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional Chileno. Estudios constitucionales, 11(2), p. 230. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-52002013000200007>

Según esta perspectiva, la justicia a la que debe garantizarse el acceso, sería la que se provee por parte del Estado, a través del proceso y la jurisdicción; justicia entendida como “órganos de Administración de Justicia”.

Algunos autores, ampliando la noción anterior, entienden que acceder *a la* justicia, implica la disposición de un conjunto de derechos que deben garantizarse durante el proceso judicial que se inicia con el derecho de petición. Aquel catálogo incluiría, entre otros, la igualdad ante la ley, la igualdad en la aplicación de la ley (o igualdad *ante* la justicia), el derecho a una defensa jurídica y a un tribunal ordinario predeterminado, independiente e imparcial, así como la denominada igualdad procesal.⁵ Dicho listado de derechos -en principio, autónomos entre sí- se reúnen en un concepto prestado del *common law*, como resulta el de debido proceso.

Si bien nuestra Constitución Política no utiliza la expresión debido proceso en su texto, sino la de “racional y justo procedimiento”, a juicio del constituyente, ésta vendría a ser equivalente, pero suficientemente distintiva para que los operadores jurídicos nacionales no interpretaran la garantía, necesariamente, en el sentido que le atribuyen la doctrina y jurisprudencia anglosajonas⁶. A continuación comentaremos algunos de estos conceptos.

1.1 Acceso a la jurisdicción.

El primer enfoque que se aventura sería, entonces, el de un deber del Estado de garantizar a las personas la disposición de herramientas para la solución de sus conflictos respecto a las cuales éste reclama un monopolio. Encontrándose prohibida la violencia y la autotutela; la vía legitimada a la justicia sería acudir a los tribunales que señala la ley para que un tercero imparcial y conforme a derecho, imponga una resolución del caso. Así, en principio, acceder a la justicia correspondería al reclamo de jurisdicción.

Según esta concepción, y en sentido procesal, la acción presenta un carácter autónomo respecto al derecho que se reclama, en cuanto facultad de los particulares de provocar la actividad de la jurisdicción. Las personas ejercitan el derecho de petición en los tribunales, en definitiva, para poner en funcionamiento este deber del Estado.

⁵ p. 232

⁶ Bordalí, A. (2009). El derecho fundamental a un tribunal independiente e imparcial en el ordenamiento jurídico Chileno. Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, XXXIII, p. 266.

Encontramos sus fuentes normativas en la Convención Americana sobre Derechos Humanos:

Art. 8.1: Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter.

Art. 25.1: Toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aun cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales.

En el mismo sentido, nuestra Constitución Política:

Art. 19 N°3 inciso 6°: Toda sentencia de un órgano que ejerza jurisdicción debe fundarse en un proceso previo legalmente tramitado. Corresponderá al legislador establecer siempre las garantías de un procedimiento y una investigación racionales y justos

Art. 19 N°14: El derecho de presentar peticiones a la autoridad, sobre cualquier asunto de interés público o privado, sin otra limitación que la de proceder en términos respetuosos y convenientes;

Art. 76 inciso 2°: Reclamada su intervención en forma legal y en negocios de su competencia, [los tribunales] no podrán excusarse de ejercer su autoridad, ni aun por falta de ley que resuelva la contienda o asunto sometidos a su decisión.

De esta forma, en principio, acceder a la justicia implica asegurar el acceso a la jurisdicción; esto es, que todas las personas tengan la misma posibilidad de reclamar la intervención de la autoridad para resolver sus conflictos.

En el plano internacional, se ha establecido que resulta obligación de los Estados desarrollar estándares idóneos y efectivos para asegurar a la población el acceso a los recursos judiciales

removiendo *todo obstáculo normativo, social o económico que impida o limite la posibilidad de acceso a la justicia*⁷.

Bajo esta perspectiva, el acceso a la jurisdicción no se agota en una respuesta pasiva de los tribunales respecto a las solicitudes presentadas; que tiene más relación con el deber de inexcusabilidad de los jueces. Se trata, más bien, de un mandato dirigido a los diversos órganos y estamentos del Estado con el fin de equilibrar las condiciones.

Para la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (“CIDH” o la “Comisión Interamericana”), remover estas brechas en los sistemas judiciales, implica un deber de *advertir y reparar toda desventaja real que las partes de un litigio puedan enfrentar, resguardando así el principio de igualdad ante la ley y prohibición de discriminación*⁸.

En este punto, mejorar el acceso a la prestación de la jurisdicción, se satisface mediante la disposición de instrumentos al alcance de todos; por dar un ejemplo, en términos estructurales, facilitar el ingreso de solicitudes a personas con discapacidades físicas o mentales, ciegos y sordomudos, o bien a sectores de la población que manejen una cultura o idioma diverso; como el pueblo mapuche.

Si bien es cierto que las diferencias aquí expuestas derivan de discapacidades o de diferencias de lenguaje que son, para el total de la población, más bien excepcionales; cabe preguntarse qué sucede cuando la discapacidad es de tipo cognitivo, y afecta a la gran mayoría de la sociedad.

Correspondería acercar la jurisdicción, además, a esa tremenda parte de la población que presenta dificultades para entender lo que lee, que no conoce las herramientas que posee y que, dada la precariedad en la que vive, ni siquiera contempla acudir a los tribunales de justicia.

La brecha de conocimiento jurídico resulta, en la mayor parte de los casos, la principal causa de la imposibilidad de resguardar los propios intereses, ya sea porque se ignoran los

⁷ Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2007). El acceso a la justicia como garantía de los derechos económicos, sociales y culturales. Estudio de los estándares fijados por el sistema Interamericano de derechos humanos, p.13 Recuperado de http://www.cidh.org/countryrep/AccesoDESC07sp/Accessodesci-ii.sp.htm#_ftnref20

⁸ p.10

instrumentos dispuestos por el ordenamiento jurídico, o bien se desconocen las consecuencias de actos que muchas veces son consentidos sólo formalmente, como la firma de un finiquito, la renuncia de acciones o el transcurso del tiempo que la ley dispone para el ejercicio de un derecho que resulta en su posterior caducidad. Y es que, aunque parezca una obviedad, para acceder a la jurisdicción necesito, en principio, saber que tengo esa posibilidad, que me asiste un derecho, que tengo una acción para exigir su respeto o evitar que se conculque.

De esa forma, mejorar el acceso a la jurisdicción podría alcanzarse mediante la disposición de herramientas que acerquen el lenguaje jurídico, acciones y derechos, a la población. Una alternativa podría ser la utilización de un lenguaje claro en la descripción de derechos y acciones, así como en las resoluciones judiciales de modo que sean comprensibles para todos y no sólo a los iluminados conocedores del derecho. Otra vía podría consistir en la creación de plantillas o formularios electrónicos que posibiliten el ejercicio del derecho de petición sin importar las distancias territoriales, reduciendo los costos de traslado a los tribunales, así como los tiempos de respuesta. A estas posibilidades que nos entrega la tecnología nos referiremos en profundidad más adelante.

1.2 Igualdad de armas y debido proceso.

Apartándose del sentido antes mencionado, en cuanto derecho de petición, los autores Cappelletti y Garth, en un célebre estudio⁹, proponen como eje de una concepción teórica acerca del derecho de acceso a la justicia, el de una completa *igualdad de armas*, en la que los resultados de la reclamación al Estado se encuentren relacionados con las cualidades jurídicas de cada parte y no con sus ventajas –aparentemente- extrajurídicas.

En particular, los autores analizan el funcionamiento del sistema judicial a través de un enfoque que se centra en la identificación y actuación sobre las barreras que impiden el efectivo acceso a la justicia; extendiéndose a todas las instituciones y recursos, personal y procedimientos utilizados para procesar y aún prevenir disputas en las sociedades modernas.¹⁰

⁹ Cappelletti, M. y Garth, B. (1996). El acceso a la justicia, La tendencia en el movimiento mundial para hacer efectivos los derechos. México D. F., Fondo de Cultura Económica, p. 11.

¹⁰ p. 46.

Entendiendo el proceso judicial como un método de debate mediante el cual dos sujetos, en posiciones antagónicas pero en un plano de perfecta igualdad, litigan ante un tercero imparcial quien será el encargado de dirimir la controversia; para que exista una igualdad efectiva, al menos en términos formales, se hace necesario que las partes tengan similares posibilidades de actuación, así como una equitativa distribución de facultades y deberes procesales.

Este principio, que en nuestra doctrina también es denominado como igualdad procesal y se deriva del principio general de igualdad ante la ley; sirve como mandato al legislador para garantizar una razonable igualdad de posibilidades de las partes en el proceso antes que una perfecta simetría, dada la diversa naturaleza de los y procedimientos. Pero, además, sirve como guía a la labor del juez durante el desarrollo del juicio, expresado en la forma de los principios de bilateralidad de la audiencia y de contradicción, así como del derecho de cada ciudadano a ser oído.

El derecho de acceso a la justicia, así entendido, como igualdad de armas, equivale a asegurar una igualdad de trato procesal que corrija defectos externos al desarrollo de los procedimientos judiciales. Una manifestación de este principio puede encontrarse en el Proyecto de Código Procesal Civil Chileno que, entre muchas innovaciones al sistema civil, entrega al juez el mandato de “*mantener la igualdad de las partes en el proceso*”. De esta forma, en caso que la inversión económica en la actividad probatoria de una de las partes no se encuentre equilibrada con la producción de la otra, el juez podría intervenir para que esta desigualdad no distorsione la obtención de la verdad procesal en favor del “más fuerte”¹¹.

Sin embargo, la *igualdad de armas*, para que sea realmente efectiva, debe cautelarse en forma previa al *derecho de petición*, en términos de real conocimiento de las normas y no sólo información publicada para los especialistas. De igual manera, un eficaz aseguramiento de la garantía en comento, exigiría no sólo que al momento de presentar una demanda o contestarla, los intervinientes cuenten con defensas letradas que “equiparen” las circunstancias del litigio en términos formales; sino que en el intercambio cotidiano de las relaciones humanas, las personas, en forma previa a contraer obligaciones (de forma voluntaria o bien las que se les

¹¹ Hunter I. (2011) La iniciativa probatoria del juez y la igualdad de armas en el proyecto de Código Procesal Civil. *Ius et Praxis, Ius et Praxis*, 17(2), 53-76. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122011000200004>

asignan por el sólo hecho de pertenecer a la comunidad jurídica), conozcan las consecuencias que se derivan de dichos acuerdos. Lo contrario, implicaría que principios rectores del derecho como el “*pacta sunt servanda*”, perdieran su legitimidad (aunque no su validez legal) pues difícilmente podría exigirse responsabilidad de un individuo que desconocía todas las reglas a las que “voluntariamente” se sometió.

Así, un consumidor que se dispone a firmar un contrato de adhesión con alguna tienda comercial, debería conocer, en forma previa a suscribirlo, las consecuencias jurídicas de las obligaciones que contrae. Asimismo, debiese ser capaz de identificar las cláusulas abusivas que podrían presentarse en el instrumento y tenerlas por no escritas; o bien reclamar por el cobro de intereses no pactados o superiores al límite legal. Sin embargo, aquella presunción de conocimiento de la ley establecida por el artículo 8 de nuestro Código Civil no dista de ser una ficción jurídica pues, en una sociedad donde la mayor parte de la población difícilmente entiende lo que lee y en la que el conocimiento jurídico se encuentra (al parecer, deliberadamente) encriptado, resulta mucho más complicado validar la norma según la cual “*nadie podrá alegar ignorancia de la ley después que ésta haya entrado en vigencia*”¹².

Concedamos, claro está, que este desconocimiento de las normas no es completo. Se encuentra prácticamente arraigado en el sentido común el hecho que si una persona adquiere un bien en el mercado debe pagar como contraprestación una cantidad de dinero. Que, si por ejemplo, un individuo atraviesa el umbral de cajas registradoras de un supermercado sin pagar el importe de las especies que lleva consigo y que son de propiedad del referido establecimiento comercial, difícilmente pueda alegar que no sabía que se encontraba cometiendo un delito. Asimismo, una persona que contrae una deuda, generalmente entiende que debe pagarla en algún momento.

En los casos mencionados, el conocimiento que las personas tienen, no del concepto de *delito* o *deuda*, sino de las consecuencias jurídicas de sus acciones; constituye el elemento que permite atribuirles responsabilidad o reproche. Aquello resulta completamente razonable pues la ley coincide, aquí, con la realidad jurídica. Como las reglas son conocidas, quien decide

¹² Artículo 8 del Código Civil Chileno.

libremente apartarse de ellas recibe el castigo que la comunidad previó para quien quiebra el acuerdo de sana convivencia.

Tratándose de operaciones más complejas, sin embargo; el principio de igualdad ante la ley sirve más bien como un factor de desequilibrio que como protección a los sectores más menesterosos de la sociedad; debido a la referida ficción legal. El ordenamiento jurídico, al dar por supuesto que los distintos operadores conocen las normas que los rigen, está exigiendo -en la práctica- que los ciudadanos manejen conceptos como el de hipoteca, condición resolutoria tácita o el de intereses moratorios, por mencionar algunos; o bien, que todos tengan a su lado un letrado que los asista en la toma de decisiones cotidianas –con los costos que ello supone-, pues el Derecho sancionará sus acuerdos y conductas como si lo supieran.

1.3 Ficción a cambio de seguridad jurídica.

Consideremos, además, que el ordenamiento jurídico se compone de una extensa cantidad de normas y principios; de leyes que derogan tácitamente otras leyes –total o parcialmente- así como de modalidades para su entrada en vigencia; lo que dificulta aún más su entendimiento, incluso a los propios juristas, a quienes tampoco podría exigírseles, en la práctica, que dominen la totalidad de las reglas (al mismo tiempo).

Es de esta forma que la ficción de conocimiento de la ley puede entenderse, más bien, como resultado de la necesidad de establecer la obligatoriedad de la norma jurídica¹³, de manera que su cumplimiento sea inexcusable. Dicha característica fundamental, permite que las personas puedan operar con expectativas de que las reglas serán cumplidas y que éstas, en caso de contravención; serán restauradas “conforme a derecho”.

La eficacia del ordenamiento jurídico en gran medida depende de esta seguridad jurídica, de la promesa de restablecimiento de expectativas mediante una solución ya prevista en el sistema. De allí que el *derecho a la prestación de la jurisdicción*, resulte en uno de los pilares de la organización política del Estado.

Sin embargo, la seguridad jurídica genera en las personas, además, la confianza de que si sus propias acciones son dirigidas de conformidad con lo previsto en la ley, éstas estarán

¹³ Reyes, P. (2002).

respaldadas institucionalmente a la hora de “hacerse justicia”. Puede advertirse que el conocimiento de la ley, en este caso, no funciona sólo como presupuesto para su obligatoriedad, sino también como una condición necesaria para el ejercicio pleno de los derechos.

Sólo conociendo mis derechos y obligaciones de antemano, puedo tomar decisiones que contarán con el respaldo prometido. Aquí, entender acceso a la justicia sólo como *derecho de petición* pareciera insuficiente, pues la jurisdicción tiene lugar una vez que las partes ya ejecutaron un acto, o tomaron una decisión de relevancia jurídica.

1.4 Tutela judicial efectiva.

En sintonía con el concepto de *igualdad de armas* antes descrito, la doctrina española ha denominado como *tutela judicial efectiva*, la garantía consagrada en la Carta Fundamental de 1978, entendida ésta como una en oposición a lo meramente formal.

24.1. Todas las personas tienen derecho a obtener la tutela efectiva de los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión.

Cabe detenerse aquí para precisar a qué se refiere la norma con la utilización del vocablo “*indefensión*”.

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, define indefensión como:

“Falta de defensa. Abandono, desamparo. Situación en que se deja a la parte litigante a la que se le niegan o limitan contra ley sus medios procesales de defensa”.¹⁴

Por su parte, otros autores la definirán como:

*“sufrir en el seno del proceso una privación o limitación de las posibilidades esenciales del derecho de defensa –alegación y/o prueba- a lo largo del mismo o de cualquiera de sus fases o incidentes”*¹⁵.

¹⁴ Real Academia Española. (2016). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=LMKMHpN>

¹⁵ Díez-Picazo I. y Fernández G. (1995). El derecho a la tutela judicial efectiva y el recurso de amparo. Una reflexión sobre la jurisprudencia constitucional, Madrid, p. 100.

La doctrina española precisa el concepto, indicando:

“En su fase central o nuclear, la defensa por las partes de sus respectivas posiciones a través de los medios que consideren convenientes a su derecho, se produce indefensión cuando, por un motivo legalmente no previsto, o cuando previsto legalmente sea irrazonable o desproporcionado, se prive a las partes de la posibilidad de hacer valer sus derechos o se posibilite a una de ellas una situación prevalente con respecto a la contraria”.¹⁶

Si bien, en principio, el enfoque estaría también puesto en una garantía del proceso, como el *derecho a la jurisdicción*, la doctrina española entiende, más bien, que tanto el debido proceso, la tutela judicial efectiva como el derecho a un juez predeterminado por la ley; son conceptos que, a pesar de ser autónomos, son absolutamente inseparables y giran alrededor del denominado derecho a la *defensa jurídica*¹⁷.

Así, una situación prevalente de una de las partes respecto a la otra puede consistir justamente en la asimetría de conocimiento jurídico que detentan éstos, incluso en forma previa a iniciar un proceso judicial, en la celebración de negocios que luego serán evaluados procesalmente *como si* ambos detentaran el mismo conocimiento, que se presupone.

En este último sentido, y en nuestro país, el Tribunal Constitucional define el concepto de tutela judicial como un:

“derecho fundamental autónomo, que tiene por finalidad que las personas accedan al proceso como medio ordinario de resolución de los conflictos jurídicos, lo que resulta un presupuesto mínimo de todo Estado de Derecho”.¹⁸

Su fundamento se encontraría en el artículo 19, número 3º inciso quinto, de nuestra Constitución que *“establece el derecho a las garantías de un racional y justo procedimiento, que se traducen conjuntamente con el derecho a la acción y la legalidad del juzgamiento, en el logro de la tutela judicial efectiva.”*¹⁹.

¹⁶ López, L., Espin, E., García, J., Pérez, P. y Satrustegui, M. (1994). Derecho Constitucional: el ordenamiento constitucional, Derechos y deberes de los ciudadanos, Tirant lo Blanch, Valencia. p. 324.

¹⁷ Fernández, F. (1992). El sistema constitucional español, Dykinson, Madrid, p. 265.

¹⁸ Sentencia del Tribunal Constitucional, Rol N° 815, de 19 de agosto de 2008, c. 10.

¹⁹ Sentencia del Tribunal Constitucional, Rol N° 1130, de 7 de octubre de 2008, c. 6

Siguiendo el estudio realizado por Gonzalo García Pino y Pablo Contreras Vásquez²⁰, podemos entonces diferenciar los catálogos de derechos que se reúnen bajo los conceptos de tutela judicial efectiva y debido proceso, en cuanto el primero se refiere a todos los derechos inherentes que permiten acceder al segundo. De esta forma ubicaríamos el problema de brecha de conocimiento jurídico dentro del concepto de tutela judicial efectiva, que abarcaría:

“las condiciones materiales previas que llevan a una persona a adoptar la decisión de recurrir a un procedimiento legal”. Si puedo interponer un recurso (acción), si puedo conocer el derecho (publicidad), si puedo entenderlo (motivación) y si éste produce efectos (efectividad de las resoluciones judiciales), estoy habilitado para adoptar las consecuencias de un enjuiciamiento en tribunales.”²¹

Por su parte, todos los derechos que guardan relación con garantías dentro de un proceso judicial ya iniciado, articulan estándares mínimos de justicia procedimental; se englobarían dentro del concepto de debido proceso: el derecho a un tribunal independiente e imparcial, a una juez natural, derecho de defensa jurídica y a la asistencia letrada, a un defensor público en materia penal, a la traducción de un intérprete, a la bilateralidad de la audiencia, al debido emplazamiento, a la igualdad entre las partes, a presentar e impugnar pruebas, a una resolución motivada, al recurso y a la revisión por un tribunal superior, entre otros.

1.5 Una trampa ideológica.

Como venimos señalando, nos parece que un denominador común en las definiciones existentes es la ausencia de una referencia a un acceso a la justicia en un sentido más amplio, que abarque, por ejemplo, no sólo los presupuestos necesarios para que una persona acuda ante los tribunales; sino también la posibilidad de que -de una manera legitimada por el ordenamiento jurídico- los individuos arriben a soluciones pacíficas para sus problemas de índole jurídica, sin la intervención del Estado.

La propia Corte Suprema se ha manifestado en el sentido de entender su rol fundamental más bien como uno de garante de los derechos de las personas, antes que el de una administración correcta de tribunales y procedimientos.

²⁰ García Pino, Gonzalo, & Contreras Vásquez, Pablo. (2013).

²¹ p. 279

En su cuenta pública, comenzando el año judicial 2015, el presidente de la Corte Suprema, Sergio Muñoz, afirmaba que el Poder Judicial “*existe para garantizar todos los derechos y de todas las personas*” y que en aquel rol consistiría su “*el aporte al fortalecimiento de la democracia*”.²²

En lo que respecta a su misión institucional, agrega:

*“La población debe incidir en las decisiones de la autoridad, su papel no puede limitarse a tomar parte **en ritos sin mayores efectos**. Las personas tienen que estar presente, ser escuchadas, consideradas y sus intereses guiar la actuación de las autoridades. Los derechos personales, civiles y políticos, como los económicos, sociales y culturales, deben obtener vigencia cotidiana y no ser una romántica declaración. El sistema democrático ha de contemplar mecanismos de supervigilancia de la actuación de sus instituciones, mediante los cuales ninguna autoridad esté exenta del control social. Pero, al mismo tiempo, **el pueblo debe contar con instrumentos efectivos** que le permitan expresar su voluntad, la que ciertamente debe llegar a contemplar, en casos graves y calificados, la posibilidad de poner término a las designaciones de sus autoridades si fuere necesario. Es un imperativo de nuestro tiempo instar por el equitativo acceso a los bienes y servicios que se ofrecen, mediante la inclusión social, acceso a la educación, desarrollo de todas las acciones de salud, vivienda digna y otros derechos que puedan procurarse por la justa retribución del producto del trabajo de todos”.*

De esta forma, cuando la Constitución señala que le corresponde al legislador “*establecer siempre las garantías de un procedimiento y una investigación racionales y justos*”, como contrapartida, la Corte Suprema entiende que entrega al Poder Judicial el deber de cautelar dichas garantías no sólo en cuanto al proceso, sino también en un sentido sustantivo.

Como veremos, una de esas garantías correspondería a impedir que las personas tomen parte en las decisiones de la autoridad mediante “*ritos sin mayores efectos*”; lo que ocurriría en el caso de no conocer, efectivamente, sus propios derechos, así como las facultades que el

²² Muñoz, S. (marzo, 2015). *Discurso Año Judicial 2015*. Discurso del Presidente de la Corte Suprema, Santiago. Recuperado de: <http://www.pjud.cl/documents/10179/1478806/Discurso+con+motivo+de+la+cuenta+p%C3%BAblica+e+inicio+del+a%C3%B1o+judicial+2015.pdf/8281bfd-01e1-494f-ad02-c7f5ef862515?version=1.1>

ordenamiento jurídico les entrega para la satisfacción de sus intereses que, en palabras de Muñoz, “*deben guiar la actuación de las autoridades*”.

El conocimiento de las reglas del juego resulta indispensable a la hora de atribuir responsabilidad o reproche a la conducta de las personas, así como para producir las expectativas que estas acciones frustrarían y que resultan constitutivas de nuestro acuerdo social.

Si bien, todos los individuos somos distintos y nuestros fines difieren, el Estado debe garantizar un tratamiento imparcial, no sólo en cuanto a la vara según la cual serán medidas nuestras acciones, sino también disponiendo una igualdad de armas para hacer exigibles nuestros intereses. Para que dicha igualdad sea efectiva, cada uno de los integrantes de la sociedad debe conocer los medios de que dispone.

Lo contrario implicaría que las personas que conocen las reglas y las herramientas dispuestas tendrían, en principio, una ventaja respecto de quienes no las conocen. Serían más “iguales que otros”, siguiendo la fórmula de Orwell en *Granja Animal*, obra que relata la rebelión de los animales de la granja Manor que, motivados por el discurso de un cerdo ya anciano y moribundo; buscan liberarse de la opresión del Hombre quien es “[...] *el único ser que consume sin producir. No da leche, no pone huevos, es demasiado débil para tirar del arado y su velocidad ni siquiera le permite atrapar conejos. Sin embargo, es dueño y señor de todos los animales.*”²³

Como todos los males provienen de la tiranía de los seres humanos, los animales debían respetar ciertas reglas que sintetizan los principios del Animalismo, denominadas los “*Siete Mandamientos*”:

1. *Todo lo que camina sobre dos pies es un enemigo*
2. *Todo lo que camina sobre cuatro patas, o tenga alas, es un amigo.*
3. *Ningún animal usará ropa.*
4. *Ningún animal dormirá en una cama*

²³ Orwell, G. (2003). *Rebelión en la granja*. Barcelona: Ediciones Destino, p. 6.

5. *Ningún animal beberá alcohol*

6. *Ningún animal matará a otro animal*

7. *Todos los animales son iguales*

Sólo eliminando al Hombre podrían hacerse del producto de su propio trabajo y, siguiendo estas reglas, evitarían parecerse a él y adquirir sus vicios, los que podrían llevarlos a tiranizar a sus semejantes. Lamentablemente, salvo los cerdos que los lideran, los animales escasamente saben leer o escribir, por lo que las mencionadas reglas comienzan a reinterpretarse o a sufrir matices para justificar las conductas de sus dirigentes:

Ningún animal dormirá en una cama con sábanas.

Ningún animal beberá alcohol en exceso.

Ningún animal matará a otro animal sin motivo.

Al finalizar, cuando los animales ya no podían distinguir a los cerdos de los hombres –con quienes se sentaban a comer-, el último mandamiento que restaba luego de su eliminación paulatina, fue el siguiente:

Todos los animales son iguales pero algunos son más iguales que otros.²⁴

Si bien el argumento de *Granja Animal* corresponde a una mordaz sátira de la revolución rusa y su posterior decadencia a manos de los propios compañeros que toman el poder y dirigen al pueblo; nos parece interesante la forma en que plantea la vulgarización de las reglas de convivencia autoimpuestas por dicha comunidad en una situación inicial, mediante el juego de interpretación y excepción tan propio de nuestros sistema jurídicos.

La ley procesal penal exige, por ejemplo, que al imputado de algún delito, se le lean los derechos que dicha normativa establece en su favor. Que, en caso de aceptar una salida alternativa o responsabilidad en la conducta que se le reprocha, el juez deba consultar si el imputado entiende las consecuencias de su aceptación y evaluar la efectividad de este conocimiento para validarlo.

²⁴ p. 82

Sin embargo, la mayor parte del tiempo dichas reglas no pasan de ser una mera formalidad puesto que el tipo -culpable o no, si se quiere-, enfrentado al Proceso Judicial, raramente comprende qué clase de maquinaria le acaba de pasar por encima. Por algo los propios intervinientes del proceso penal –y sobretodo, respecto a los procedimientos ante los Juzgados de Garantía- se refieren a ésta como una *‘moledora de carne’*. Y es que existen muchos estímulos para que la persona acepte estas salidas, tanto para el persecutor, como para los defensores que el Estado provee para equipar las condiciones; en la medida será una carpeta menos o una estadística positiva para las correspondientes metas de gestión de los abogados.

De esta forma, pareciera que existe un interés por el entendimiento de las normas por parte de la población, pero en la práctica, se traduce en el establecimiento de *rituales sin mayores efectos* que no protegen a los individuos pero pretenden encontrar, en sus buenas intenciones, la legitimidad deseada. Quienes efectivamente conocen las reglas del juego, podrán ejercer las acciones de que disponen, así como cautelar los derechos que les asisten, tal como el legislador espera que lo hagan. La ventaja que podría significarles que la contraparte desconozca el derecho, o lo haga en menor medida, se entiende que corresponde a una asimetría tolerada, en función de la validación formal de la norma general, obligatoria y pública.

Si, en palabras del presidente de la Corte Suprema, corresponde a nuestro tiempo *“instar por el equitativo acceso a los bienes y servicios que se ofrecen, [...] y otros derechos que puedan procurarse por la justa retribución del producto del trabajo de todos”*; y dicho acceso encuentra como impedimento la ignorancia, resulta un deber del Estado equilibrar las condiciones para que todos puedan participar -en plenitud- de la vida pública que promete asegurar.

Alguno podrá objetar que el conocimiento no está oculto, que las vías de acceso a éste son expeditas y claro, coincidimos que la autoridad efectivamente publica las normas en sus portales web y dispone de consultorios jurídicos móviles para explicar el derecho a la población; más nos parece que esta labor es insuficiente para nuestra época, en la que existe un mar de información, y donde lo relevante se pierde fácilmente en el ruido.

Siguiendo con Orwell, su posterior obra denominada *1984* presenta un mundo futuro desolador que corresponde a la prolongación de su idea del comunismo soviético bajo el alero del estalinismo; una utopía que deviene en terror totalitario, censura, desinformación, ocultamiento de la verdad y privación de libertades. Como Orwell participó en la guerra civil española, no es de extrañar su animadversión hacia los estalinistas, a quienes siempre atribuyó las razones de la derrota.

Algunos meses luego de la publicación de *1984*, y en agradecimiento a la copia que le enviara anteriormente Orwell; éste recibió una carta²⁵ firmada por quien fuera su profesor años antes y autor de la novela *Un Mundo Feliz* en 1932, Aldous Huxley. En la misiva, le indicaba las razones por las cuales consideraba que su predicción resultaría más acertada que la de Orwell para el mundo futuro en el que:

[...] los amos del mundo descubrirán que el condicionamiento infantil y la narcohipnosis son más eficientes, como instrumentos de gobierno, que los clubes y las cárceles, y que el anhelo de poder puede satisfacerse tan justa y completamente lo mismo induciendo a la gente que ame su servidumbre como flagelándolos y pateándolos hasta la obediencia.

La comparación de ambos regímenes ha adquirido una mayor visibilidad en el último tiempo, dado un trabajo gráfico que se ha viralizado en las redes sociales, y que pone en viñetas la comparación que hace Neil Postman, explicitando las diferencias entre ambos sistemas totalitarios:

“Orwell temía a los censores de libros. Huxley temía que no hubiese motivos para la censura, porque no habría nadie dispuesto a leer libros.

Orwell temía que nos privaran de la información. Huxley, que nos diesen tanta que quedaríamos reducidos a la pasividad y el egoísmo.

Orwell temía que nos ocultarían la verdad. Huxley pensaba que esa verdad quedaría sumida en un mar de irrelevancia.

²⁵ Huxley, A. (carta, 21 de octubre de 1949). Recuperada de <http://www.lettersofnote.com/2012/03/1984-v-brave-new-world.html>. Traducción propia.

*Orwell temía una cultura cautiva. Huxley, una cultura banal*²⁶.

Efectivamente, pareciera que el terror profetizado por el autor de *Un Mundo Feliz*, tiene una presencia mayor o más influyente en nuestras sociedades, sin perjuicio que en ciertas ocasiones la reacción del Estado sea más bien violenta, como en el campo del derecho penal, o bien respecto al control de los distintos movimientos sociales. El ordenamiento continúa castigando cuando la zanahoria no es suficiente, y lo hace con mayor intensidad respecto a la población marginada de este sistema de beneficios.

Es de esta manera que se hace necesario un concepto de acceso a la justicia que explicita un deber más activo por parte del Estado en su relación con los ciudadanos. Una garantía que permita resolver el desequilibrio social inicial existente entre los intervinientes de los procedimientos judiciales, combatiendo la irrelevancia y la desidia. A nuestro juicio, un concepto que se funda en el empoderamiento y participación de la ciudadanía, como expondremos a continuación.

1.6 Acceso a la Justicia como empoderamiento ciudadano.

Los *derechos a la jurisdicción* y al *debido proceso* resultan por sí mismos insuficientes para definir una perspectiva amplia de acceso a la justicia, en la medida que se refieren sólo al momento en que la intervención del Estado es reclamada por los particulares, olvidando los presupuestos para que ésta se produzca, así como las alternativas existentes al proceso judicial, como resultan los mecanismos de solución alternativa de conflictos.

Por el contrario, el enfoque internacional no se agota en la contemplación de aspectos cuantitativos o cualitativos de los recursos judiciales sino que entiende el acceso a la justicia como un objetivo y como un medio al mismo tiempo²⁷. Tratándose de una garantía autónoma, sirve más bien como instrumento para la transformación de las relaciones de poder que perpetúan la exclusión, la pobreza y la subordinación de grupos tales como mujeres, presos, indígenas, migrantes, discapacitados, menores, ancianos, población de bajos ingresos, etc.

²⁶ Postman, N. (2011). *Divertirse hasta Morir. El discurso público en la era del "show business"*. Barcelona: Ediciones de la tempestad, p. 5.

²⁷ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP). *Manual de Políticas Públicas para el acceso a la Justicia*. (2005) Recuperado de http://www.justiciaviva.org.pe/acceso_justicia/documentos/Manual.pdf

El acceso a la justicia engloba materias tan diversas como: existencia de una adecuada protección normativa de los derechos ciudadanos, información ciudadana sobre los derechos de los que es titular, asesoramiento en el tráfico jurídico cotidiano en materias que abarcan todas las jurisdicciones jurídicas y mecanismos accesibles y eficaces de resolución de conflictos; sean o no de titularidad estatal.

En efecto, para que una persona solicite el pronunciamiento de la autoridad con el objeto de obtener la satisfacción de sus pretensiones de relevancia jurídica, debemos considerar que, en principio, esta persona debiese conocer cuáles son los derechos que le asisten, los procesos que puede activar, así como la red de instituciones que constituyen el Estado; de manera tal que, al momento de decidirse a reclamar por una solución, pueda identificar el lugar adecuado para presentar sus peticiones.

Podemos agregar, además, que se requiere un cierto grado de disposición psíquica para recurrir a dichos procedimientos, así como expectativas de que la solución canalizada de esa manera tendrá una razonable posibilidad de éxito, debido a la mayor o menor confianza en las instituciones, así como a la experiencia que maneje el sujeto sobre la tramitación de estos procesos.

Por otra parte, no puede soslayarse la importancia que han adquirido los mecanismos alternativos de resolución de conflictos (*ADR*, por sus siglas en inglés) en el último tiempo, empoderando a los ciudadanos mediante herramientas que permiten acordar soluciones pacíficas a problemas jurídicos sin requerir la intervención de la autoridad; reconociendo en la voluntad humana, un vehículo legítimo para definir estas controversias con un criterio de realidad y ya no el abstracto que supone el fundamento de la creación, por la sociedad, del Estado. Ciertamente, si los individuos son capaces de acordar el establecimiento de un ente que regule los “excesos” de su libertad natural y les permita la cabal satisfacción de sus intereses en sociedad; también lo son para dictaminar las reglas que regulen su comportamiento en aquellos ámbitos que, por razones de oportunidad o economía, les sea lícito hacerlo.

Si el ordenamiento jurídico garantiza la igualdad ante la ley, y esta igualdad –en la forma de *igualdad de armas*- no se cumple por la asimetría de información existente entre los distintos

agentes en cuanto al manejo del conocimiento jurídico; acceder a la justicia implicaría, asimismo, exigir del Estado la eliminación de dicha asimetría.

Si bien es cierto que el conocimiento de las leyes se da por supuesto –y por ende, en términos formales, siempre existiría igualdad de armas en cuanto al conocimiento-; ya hemos visto que la finalidad de dicha norma es establecer las condiciones necesarias para la seguridad jurídica; mas no la de restringir la garantía constitucional de igualdad ante la ley. Y es que no se puede, por una parte, garantizar un derecho y, a la vez, darlo por cumplido, sin caer en una contradicción.

Por estas razones resulta de gravitante importancia el hecho de que los sujetos que participan en el acuerdo o contrato social conozcan las reglas en forma previa a la toma de decisiones y no sólo al enterarse de la sentencia que los juzgó posteriormente. Que manejen, asimismo, las acciones que tienen posibilidad de entablar ante la autoridad para remediar situaciones adversas; así como los pasos a seguir en cada uno de los distintos procedimientos.

En consecuencia, entenderemos el derecho de acceso a la justicia, en una doble faz; por una parte, como **un derecho a participar efectivamente de una comunidad jurídica**, del sistema de derechos y deberes garantizados por el Estado, conociendo las normas que regulan el comportamiento de sus integrantes. Por la otra, como el **derecho de cada uno de ellos a obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas**, ya sea reclamando el restablecimiento de las expectativas creadas en base a esas reglas, y que fueron frustradas por otro, mediante la intervención del Estado; o bien -de manera autoreglativa- por los medios autorizados por el sistema de justicia.

Ciertamente, no incluimos en la definición cualquier tipo de expectativas, como las derivadas de una errada comprensión de las normas; sino aquellas que se ajustan con lo previsto por el ordenamiento jurídico. Que se ajusten o no a “lo que corresponde”, será materia del respectivo proceso de jurisdicción, en caso de existir pretensiones contradictorias; pero aquello no descarta que sean los propios particulares quienes se provean a sí mismos de justicia por medios pacíficos distintos de la intervención de la autoridad.

La primera de sus fuentes constitucionales la encontramos en el art. 1, inciso final de nuestra Carta Fundamental:

*Es deber del Estado resguardar la seguridad nacional, dar protección a la población y a la familia, propender al fortalecimiento de ésta, promover la integración armónica de todos los sectores de la Nación **y asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional.***

Como señalamos, las Bases de la Institucionalidad nos explicitan su carácter de garantía constitucional como un “*derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional*”.

Entonces, ¿a qué se refiere el texto constitucional con *igualdad de oportunidades*? Nos parece que la respuesta la entrega el inciso 4° anterior:

*El Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual **debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que esta Constitución establece.***

Entendemos efectividad en este sentido, como contrapartida del deber del Estado de crear las condiciones para que su promesa sea alcanzable, esto es, que las personas puedan satisfacer sus intereses en un plano de igualdad de oportunidades y regidos por el mismo sistema normativo: efectiva en oposición a ilusoria.

Las personas son actores primordiales en la construcción del Estado, por lo que su participación en la vida nacional corresponde a un objetivo que no puede quedar relegado a una romántica declaración. La participación ciudadana debe transformarse en el eje de las actividades de los gobiernos a quienes les corresponde el desarrollo de políticas públicas que el mandato constitucional les impone. Pero en caso que la realización espiritual y material de las personas no sea posible pues las garantías que la Constitución les asegura no han sido respetadas, corresponderá al Estado restablecer las condiciones.

El derecho de petición permite poner en movimiento la respuesta del Estado al requerimiento de lo comúnmente entendido como justicia: que se respeten las reglas del juego. Las normas de un debido proceso regularán las formas de esta intervención de autoridad, observando un plano de igualdad de armas -o recursos- entre los intervinientes. Como resultado del proceso,

el Estado emitirá un pronunciamiento, ya sea mediante una resolución judicial, decreto o acto administrativo; que buscará su legitimación en la correspondencia con las reglas conocidas por todos.

Sin embargo, para que esos derechos y acciones puedan ser utilizados por las personas, corresponde al Estado, primero, establecer las condiciones para la participación de integrantes que, en este momento, se encuentran excluidos de la vida nacional.

1.7 Compartiendo el conocimiento jurídico.

Las redes sociales permiten que abogados y procuradores intercambien datos y servicios, como el de litigante de reemplazo, a cambio de una remuneración. Basta una pregunta en el grupo de *Facebook* de abogados de Chile para que otro procurador o estudiante aporte a los colegas, de manera gratuita, la información que necesita. Un mensaje por *Whatsapp* bastará para que un delegado presente un escrito en la comuna que reside, evitando los costos de traslado del poderdante.

Ya no resulta necesario portar un CD con miles de formatos de escritos o contratos; éstos pueden encontrarse en foros o carpetas compartidas de *Google Drive* o *Dropbox*. Algunos sistemas, más sofisticados, permiten generar estos documentos por medio de plantillas que importan los datos necesarios al archivo de *Word*.

Es precisamente este sistema el utilizado por los sistemas informáticos implementados por el Poder Judicial Chileno: SITCI para los Juzgados Civiles; SIAGJ en Tribunales de Juicio Oral en lo Penal y Juzgados de Garantía. Los funcionarios judiciales, al momento de ingresar una nueva demanda o querella, incorporan -a los expedientes electrónicos- cada uno de los participantes con sus datos más importantes: nombre, cédula de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, etc. De esta manera, al momento de preparar un proyecto de resolución para los jueces de despacho; la plantilla escogida por el proveedor se completa con la información previamente ingresada en la base de datos.

Podemos observar que la tecnología ha permitido mejorar ostensiblemente la labor en ambos lados de la relación entre tribunales e intervinientes. Dialogan plantillas por un lado y otro; estudios jurídicos que llevan causas masivas, como cobranzas de bancos -o querellas de casas

comerciales por el delito de hurto- constantemente hacen llegar escritos que el tribunal responderá de manera casi automática con el formato para los escritos de ese interviniente en particular.

<u>Escrito del abogado</u>	<u>Resolución del tribunal</u>
(X) En lo principal: Solicita audiencia de cautela de garantías.	X(a): A lo principal: Como se pide, se fija audiencia para el día...
	X(b): A lo principal: Previo a resolver, aclárese por el solicitante...
	X(c): A lo principal: No ha lugar, por improcedente.
(Y) En el primer otrosí: Acompaña documentos.	Y(a): Al primer otrosí: Ténganse por acompañados.
	Y(b): Al primer otrosí: Previo, acompáñense por el solicitante los documentos indicados.
(Z) En el segundo otrosí: Patrocinio y poder	Z(a): Al segundo otrosí: Téngase presente el patrocinio y poder conferido.
	Z(b): Al segundo otrosí: Atendido el mérito del mandato judicial acompañado, téngase presente el patrocinio y poder asumido por el abogado...en representación de...
	Z(c): Al segundo otrosí: Previo a resolver, autorícese en forma el patrocinio y poder conferido, toda vez que se acompañó sólo una copia simple.

Tabla 1: El esquema muestra algunas posibilidades de respuesta del tribunal según si lo solicitado por uno de los intervinientes satisface o no los requisitos predispuestos ya sea por la ley, o bien por la práctica judicial; una interpretación contingente de la norma. A cada posibilidad le hemos asignado una letra mayúscula (X, Y, Z) y a cada variante una minúscula (a, b,c) para ilustrar las distintas combinaciones.

Tanto los escritos presentados por los letrados como las respuestas del tribunal, contendrán las formulas sacramentales que uno y otro saben descifrar. Si el abogado pide una audiencia, entonces el tribunal fijará una audiencia si la solicitud satisface los requisitos. En caso contrario solicitará más información, que se corrija la presentación o bien, la rechazará de plano. Se trata de una iteración equivalente a la que realizan las computadoras para validar información y avanzar en los distintos procesos. En este punto, no parece alocado que en el futuro simplemente se utilicen abreviaturas para realizar solicitudes a los tribunales. Y es que estas frases que adornan los escritos judiciales sólo forman parte de un uso social que se aprende con la práctica profesional y, ciertos casos, en las propias Escuelas de Derecho.

En vez de “inventar la rueda”, los abogados utilizan estas plantillas que, en definitiva, corresponden a modelos de éxito en la iteración del dialogo con los tribunales. Esos formatos constituyen en sí mismos un valor, un activo para el trabajo profesional que -muchas veces- viene en ayuda del desconocimiento de materias específicas por el abogado que los utiliza. Si bien es cierto que los letrados poseen los conocimientos necesarios para completar las plantillas sin incurrir en –demasiados- errores; pareciera que la distancia no es tanta como en principio podríamos imaginar.

Tenemos un ejemplo más o menos reciente en materia de sociedades comerciales. La Ley N° 20.659 simplifica las solemnidades requeridas para constituir, modificar o disolver estas personas jurídicas, por medio de una plantilla dispuesta en una página web, que permite generar un contrato social. El sistema sugiere al usuario las cláusulas de mayor recurrencia en este tipo de instrumento y permite incorporar “a mano” las que éste estime convenientes; sin necesidad de recurrir a un abogado, suscribir una escritura pública y publicar un extracto de ésta en el correspondiente Registro de Comercio y el Diario Oficial. Si el usuario ingresa los datos imprescindibles, como la cantidad de socios, su participación, el capital de la sociedad, etc.; el contrato social será completado automáticamente por el sistema informático y, en principio, será válido a los ojos del Estado.

Pareciera, de esta manera, que el conocimiento que detentan los profesionales del derecho puede ser compartido, de manera eficaz; no sólo entre los mismos colegas, sino también con el resto de la comunidad que busca en las formas y actos jurídicos, un vehículo para satisfacer

sus propios intereses. La tecnología, como hemos visto, permite en casos análogos salvar esa distancia.

No hablamos aquí sólo de información sino de un conocimiento jurídico que no se desprende de la simple lectura de leyes y artículos; sino también de la experiencia de los principales intervinientes del sistema de justicia; estudiantes, procuradores y abogados. Además de entender las normas a las que nos encontramos sujetos y los distintos caminos de los procedimientos judiciales y administrativos; dicho conocimiento se vuelve, para algunos, la fuente principal de ingresos. Dicho conocimiento existe, no se encuentra oculto, pero permanece en las manos de los letrados y funcionarios judiciales; sacerdotes de la voluntad del legislador e intérpretes del espíritu de la ley.

Al igual que en el conflicto *Uber Taxis*, reconocemos una oportunidad de utilizar la innovación tecnológica en el ámbito público, con el fin de corregir desigualdades y fomentar la participación ciudadana. En nuestro caso, utilizaremos el conocimiento práctico reunido por los intervinientes del sistema: datos, modelos y plantillas; en favor del empoderamiento ciudadano que, en definitiva, representa nuestro concepto de acceso a la justicia.

A continuación, revisaremos el impacto del ciberespacio y las tecnologías de la información en la relación que los Estados mantienen con sus ciudadanos, y los principios, experiencias e innovaciones que se enmarcan en el concepto de justicia electrónica y que guían el desarrollo de nuestra aplicación modelo.

2. UNA JUSTICIA ELECTRÓNICA PARA EL CIBERESPACIO.

En una entrevista para el programa de Bill Moyers, en 1988²⁸, el célebre autor de novelas de ciencia ficción, Isaac Asimov aventuró el impacto de Internet en la educación y nuestras vidas señalando:

“Una vez que tengamos conexiones de computadora en cada casa, cada una de ellas conectada a enormes bibliotecas, donde cualquiera pueda hacer cualquier pregunta y obtener respuestas y referencias de algún tema que te tenga interesado desde niño, no

²⁸ Asimov, I. [usuario: Verónica Vera]. (2010, 10 de octubre). *Isaac Asimov previendo el impacto de Internet* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=oiUo51qXuPQ>

importará lo que digan los demás porque es en lo que tú estás interesado. Puedes hacerlo en tu propio cuarto, a tu propia velocidad, a tu propia dirección, a tu propio tiempo. Entonces todo el mundo disfrutará aprender.”

Enfrentado a la pregunta respecto a la eventual deshumanización del aprendizaje por medio de las computadoras, Asimov responde que se trataría de todo lo contrario pues, cada uno tendrá un maestro y una forma de acceso a los conocimientos acumulados de la especie humana:

“podremos tener una relación “uno a uno” entre la fuente de información y el consumidor de la información, para la mayoría”.

Hoy, décadas más tarde, Internet ha influido en la transformación de prácticamente todas nuestras relaciones sociales. La aparición de la denominada web 2.0 terminó por darle la razón a Asimov en el sentido de generar *prosumers*, productores y consumidores de información en un canal inagotable de datos producidos por la misma comunidad.

Muchos se preguntaron cuál sería la naturaleza de Internet, en sus albores, caracterizando la Red, como un medio de comunicación que se sumaría a los dominantes de la época, como la radio y la televisión. Hasta el día de hoy, algunos siguen pensando en Internet desde la perspectiva de información publicada en forma de páginas accesibles desde cualquier parte del mundo o, a lo sumo, como una forma de comunicación más económica que los teléfonos celulares; y no han notado que se trata más bien de un nuevo lugar, que los sitios web son menos pizarras que habitaciones o que tanto los correos electrónicos como los nombres de dominio sirven de domicilio para transacciones electrónicas o notificaciones judiciales.

El nuevo lugar ha sido nombrado de distintas formas; aldea global, *Telépolis* o ciudad a distancia, realidad virtual o ciberespacio. Cada una de las definiciones pretende atrapar en su concepto alguna característica relevante para el objeto de estudio, sin embargo todas coinciden en que gran parte de las actividades que realizamos a diario ocurren en dicho lugar: ir al cine, visitar a un amigo, realizar trámites de toda índole, dar un discurso en la plaza pública, asistir a la Universidad o discutir en un seminario; todo de inmediato, en línea.

La influencia de la Red en nuestras actividades diarias, generan tanto esperanzas como terrores. Algunos vaticinan el advenimiento de la Singularidad como un evento en el que las máquinas serán más inteligentes que toda la humanidad reunida y por ello, nos desecharán sin

piedad por la aplicación de un principio evolutivo. Otros indican que seremos capaces de utilizar la biotecnología para modificar la mortalidad de nuestros cuerpos, y que descubriremos la forma de evitar que las máquinas nos conviertan en pilas orgánicas.

En lo contingente, quizá el temor de moda en estos días –no sin razones- consiste en la vigilancia que realizan los Estados a las actividades de los ciudadanos, que comparten cada detalle de sus vidas por medio de la Red. Más aún, en el control que ejerce Estados Unidos sobre las comunicaciones globales y el espionaje entre naciones.

Tanto Wikileaks como el caso Snowden, nos dieron buenas pruebas para sostener que esos miedos son completamente reales y, sin embargo, a pesar de dicha constatación; seguimos con nuestras vidas con absoluta normalidad. Esa preocupación se la dejamos a quienes exponen y dedican su vida a luchar contra la instauración de los peores temores totalitarios que se imaginaran tipos como Orwell o Huxley. A modo de conciliación, podríamos decir que la pesadilla de nuestra sociedad tiene elementos de ambos; mientras la población permanece idiotizada en un mar de irrelevancia, el Gran Hermano nos vigila, para detectar y eliminar posibles amenazas al *statu quo*.

En la introducción a *Criptopunks*, desde la embajada de Ecuador en Londres donde se encuentra bajo asilo político, Julian Assange nos advierte:

“Internet, nuestro mayor instrumento de emancipación, ha sido transformado en la más peligrosa herramienta del totalitarismo que hayamos visto. Internet es una amenaza para la civilización humana. Estas transformaciones han ocurrido en silencio, porque los que saben lo que está pasando trabajan en la industria de la vigilancia global y no tienen motivos para hablar con franqueza. Abandonada a su propia trayectoria, la civilización global será dentro de unos años una distopía de vigilancia posmoderna, donde escapar, aún para los individuos más cualificados será imposible. De hecho, puede que ya estemos así.”²⁹

En este último sentido, creemos que Internet es un campo de batalla por la libertad de la especie humana. Puede ser utilizado tanto como para el dominio de un Estado global y totalitario que nos observa constantemente por medio de un panóptico, o bien como un

²⁹ Assange, J. (2013) *Criptopunks*. La libertad y el futuro de Internet. Santiago: LOM Ediciones, p. 23.

instrumento para la liberación por medio del conocimiento compartido de toda la humanidad. Que la Red y las posibilidades que entrega, sean utilizadas como el soma de *Un Mundo Feliz* depende más bien del resultado de esta pelea por la hegemonía de Internet; o nos pertenece a todos, o todos seremos sometidos por ella. Pero no olvidemos lo que está detrás, sosteniendo las marionetas y a lo que tendremos que hacer frente, luego.

Por su parte, la influencia de la televisión en la opinión pública, mediante el tratamiento de la información en un sentido de entretenimiento, a juicio de Postman³⁰, ha permeado otros ámbitos de una sociedad que ya no discute por argumentos de texto, sino con ideas licuadas, banales, como las que permite dicho medio de comunicación. Aquello explicaría la alienación de una sociedad dormida en el goce suministrado por el mercado. Cultura, que para Postman, consiste en “un conjunto de conversaciones realizadas mediante una variedad de modelos simbólicos”, que regulan y dictaminan la clase de contenido que surge en el discurso público.

De esta manera, podríamos afirmar que la gente no entiende las normas jurídicas, no sólo por la intrincada estructura del razonamiento jurídico o bien por deficiencias del sistema educativo, sino más bien, porque la comunicación misma ha sido trivializada a imágenes y discursos banales como los avisos publicitarios o los reportes de noticias propios de nuestra cultura. La solución, a nuestro juicio, no pasa por capacitar a la gente para que todos seamos abogados: sino más bien por traducir las acciones jurídicas a un lenguaje práctico como el que utilizamos en nuestras herramientas digitales de uso recurrente.

En uno de sus cuentos, denominado “sensación de poder”³¹, el visionario Asimov no sólo profetizó la llegada de los computadores de bolsillo, en una época donde aquello resultaba inverosímil (1958); sino que, además, advirtió respecto a los peligros que significaría la simplificación de tareas mediante computadores y la dependencia que nos generaría su uso.

El relato presenta una conversación entre militares y programadores en el Nuevo Pentágono, en un contexto bélico y futuro, debatiéndose respecto a la habilidad de uno de los técnicos para realizar las operaciones matemáticas básicas sin la ayuda de un computador; algo que parecía imposible. Antes de iniciarse el programa aprobado por las autoridades para la

³⁰ Postman, N. (2011).

³¹ Asimov, I. (2009). Sensación de Poder. En *Cuentos Completos I* (pp. 276-286). Barcelona: Ediciones B.

reproducción de este conocimiento y luego de descubrir que los militares sólo lo utilizarían para generar muerte y destrucción, el técnico *Aub* decide terminar con su vida, en un esfuerzo estéril por impedir una revolución análoga ya iniciada.

Por nuestra parte, creemos que el uso de la tecnología será impotente para mejorar el acceso a la justicia, o sólo una muleta para corregir el padecimiento crónico de nuestras sociedades, dependiendo de la dirección o enfoque que le demos. En nuestro caso, será el de infiltrarnos en los medios que la población usa para equilibrar las condiciones en el sistema de justicia, corrigiendo dicha desigualdad mediante el empoderamiento ciudadano.

A continuación analizaremos brevemente los distintos principios, indicadores, y experiencias que se reúnen en este enfoque dominado como Justicia electrónica, o *e-Justice*; con el propósito de exponer el marco en el que nuestra aplicación móvil se desarrolla.

2.1 Tecnologías de la información en el sistema de justicia.

La recientemente promulgada ley 20.886 sobre tramitación digital de los procedimientos judiciales, nace de una iniciativa parlamentaria que pretende -ante el retraso de la anunciada reforma procesal civil- asegurar un marco de acción mínimo al Poder Judicial para descongestionar el colapsado sistema de justicia; mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información.

Este proyecto ha recibido numerosas críticas en el medio nacional por no resolver todos los problemas ni implementar las reformas que se requieren; mas debemos considerar que la mayor parte de estas herramientas han sido impulsas por la propia Corte Suprema, en uso de sus facultades económicas, y a través de la Corporación Administrativa del Poder Judicial.

A su tiempo, la implementación de computadores, faxes e impresoras supuso un gran avance en la labor administrativa de los tribunales; sobretodo, respecto a la necesidad de registro y comunicación de las actuaciones judiciales. Los expedientes materiales continuaron su formación por carátulas y fojas, cosidos éstos o corcheteados; más la generación y reproducción de su contenido fue facilitada significativamente.

Con el aumento de los procesos e intervinientes; los tribunales debieron utilizar nuevamente la tecnología para volver más eficiente su labor, adoptando diversos sistemas informáticos. El

funcionario contaba ahora con plantillas generadas o guardadas en modelos, lo que permitió la reproducción de soluciones similares a las peticiones de las partes.

También en un sentido de registro y eficiencia, la iniciativa legal utiliza la tecnología y las posibilidades del ciberespacio para crear un soporte eminentemente electrónico en la mayoría de los tribunales del país; con el consecuente beneficio para los intervinientes del sistema, esto es, jueces, funcionarios y abogados.

Trasparenta, además, la relación de los estudios jurídicos con la Administración de Justicia, pues reduce la necesidad de comparecencia personal de los abogados y procuradores a las dependencias del tribunal para la revisión de los expedientes; favoreciendo así, una igualdad de armas de las partes en el proceso, al menos en términos formales. Si bien es cierto que las denominadas audiencias civiles continuarán sin registro fidedigno y las malas prácticas lejos de desaparecer en el sistema; aquello no resulta una falencia de la ley sino más bien la deuda que debe saldar la reforma procesal civil.

En palabras del presidente de la Corte Suprema, la iniciativa permitirá:

“continuar trabajando en construir un solo sistema de tramitación, que tenga las diferencias lógicas de cada materia, pero que no sean estas sustanciales sino que operativas. Esto va a traer consigo más calidad y mayor acceso, permitiendo consultas más expeditas a nuestros usuarios, lo que finalmente significa un avance para la justicia en nuestro país³²”.

Sin embargo, debemos considerar que el rol de las tecnologías de la información (TICs) en el sistema de justicia, no sólo se limita al de renovar la infraestructura tecnológica de los tribunales y, con ello, la eficiencia de los procesos internos; sino que invita a repensar las posibilidades que estas herramientas nos entregan para mejorar el acceso a la población a los servicios judiciales.

³² Poder Judicial Chileno (2015). Comisión de Constitución de la Cámara de Diputados aprueba proyecto de tramitación digital de causas civiles. *Noticias del Poder Judicial*. Recuperado de http://www.pjud.cl/noticias-del-poder-judicial/-/asset_publisher/kV6Vdm3zNEWt/content/comision-de-constitucion-de-la-camara-de-diputados-aprueba-proyecto-de-tramitacion-digital-de-causas-civiles

2.2 Gobierno y Justicia electrónica.

La tendencia conocida como *e-government*, o Gobierno electrónico, desarrollada principalmente en las instituciones pertenecientes a la función ejecutiva del Estado; ha facilitado sustantivamente los trámites de los ciudadanos; no sólo respecto a los costos de traslado y tiempos de espera, sino también respecto a la entrega de información de utilidad en el sector público.

Este rediseño de políticas públicas en el sistema de justicia, propone el uso de la tecnología - en particular el aprovechamiento de Internet- para lograr una mayor relación con el ciudadano; fomentando su participación y eliminando barreras para el acceso a la información pública. Se plantea, además, promover la transparencia y rendición de cuentas por parte de las autoridades, lograr una mayor relación interinstitucional y, en general, brindar un servicio judicial más eficiente.

De ahí que la respuesta de las instituciones intervinientes en el sector justicia deba evaluarse desde la perspectiva de los usuarios, en materia de información y servicios de utilidad para la solución de problemas concretos.

Con el fin de evaluar la respuesta del sistema judicial desde la perspectiva de los usuarios, el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA), durante el año 2012, desarrolló el Índice de Servicios Judiciales en Línea (ISJL). El estudio fue aplicado a diversas instituciones pertenecientes a los países miembros activos de la OEA, y estableció los siguientes indicadores: tiempo de respuesta, evolución de páginas web, contenidos y la tecnología implementada³³.

Cada elemento se divide, a su vez, en subindicadores. En el caso del último; los siguientes: acceso al sitio web institucional, usabilidad, accesibilidad, y cumplimiento de estándares W3C. Usabilidad es entendida aquí, como:

“un atributo de calidad que mide lo fáciles de usar que son las interfaces web”, y en cuanto capacidad para permitir a los usuarios “encontrar lo que necesitan, entender lo que encuentran

³³ CEJA. (2012). Índice de Servicios Judiciales en Línea. 30-08-2015, de CEJA, Sitio web: http://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/4662/IndicedeServiciosJudicialesenLinea_Informe.pdf?sequence=1&isAllowed=y

y actuar apropiadamente... dentro del tiempo y esfuerzo que ellos consideran adecuado para esa tarde”.

Por su parte, el concepto de accesibilidad se refiere a la capacidad del sitio web:

“para presentar contenidos a personas que cuentan con discapacidades físicas, que les impiden usar la información disponible de una manera tradicional y por ello emplean ayudas técnicas”.

Es de esta manera que el instrumento consulta la rapidez de carga del sitio, el cumplimiento de estándares de accesibilidad, la existencia de elementos de navegación importantes, y variables de diseño web, como la opción de *scroll*, la constancia y resolución de la web, así como el uso de logotipos distintivos de su identidad como organización.

Para efectos de la elección de los casos de estudio, a saber, resarcimiento por bienes defectuosos, falta de pago de soporte de menores, cobro de pequeña deuda y cobro de remuneraciones laborales; se tuvo en consideración una perspectiva amplia de acceso a la justicia, en cuanto

“un problema que tiene un aspecto legal, sin importar si la persona que experimenta el problema está al tanto de este aspecto legal y sin importar si la persona recurre a cualquier parte del sistema legal en un esfuerzo por resolverlo”³⁴.

Luego de ocupar el sexto lugar en el informe correspondiente al año 2012, Chile trepó hasta el cuarto puesto, luego de la renovación de la página www.pjud.cl del Poder Judicial; que además significó obtener el primer puesto respecto al indicador de tecnología individualmente considerado.

A continuación expondremos las principales experiencias nacionales y comparadas en el uso de herramientas de *eJustice*, o bien relacionadas con el ámbito del sistema de justicia; a modo de situar el desarrollo de nuestra aplicación móvil que presentaremos en el apartado siguiente.

³⁴ p. 6

2.3 Aplicaciones a la chilena.

La Agenda Digital 2020, presentada por el Gobierno de Chile el día 27 de noviembre del año 2015³⁵, como hoja de ruta para el desarrollo digital del país, indicaba –entre sus características principales- la aspiración de que “*el uso masivo de las tecnologías se transforme en un medio para reducir las desigualdades, que permita abrir más y mejores oportunidades de desarrollo, y contribuir al respeto de los derechos de todos los chilenos y chilenas.*”

El anuncio contrastaba con el clima de desazón que reinaba en la comunidad científica chilena, luego de la renuncia del presidente de la Comisión Nacional de Investigación Científica y Tecnológica (Conicyt), Francisco Brieva; comunicada sólo unos días antes, acusando un serio abandono del Estado en esta materias. El descontento ocupó las portadas de diarios locales³⁶ así como de la prensa internacional³⁷, retratando la impotencia de los científicos de nuestro país, que protestaban frente al Palacio de la Moneda por la escasa asignación de recursos a la tecnología e innovación, la disminución de becas y los reiterados atrasos en los concursos.

En esta clara tensión entre lo que se declara públicamente como planes del Estado en materia de desarrollo digital –en la forma de *Agendas o Estrategias Digitales*³⁸- y la dura realidad que enfrenta la investigación y el desarrollo científico en nuestro país; podemos reconocer una gran cantidad de iniciativas que han logrado colarse entremedio –y a pesar- de los obstáculos burocráticos: una serie de innovaciones *a la chilena*.

³⁵ Agenda Digital 2015. Chile. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Recuperada de <http://www.gob.cl/2015/11/27/agenda-digital/>

³⁶ EMOL. (2015). Científicos protestaron a lo largo de Chile pidiendo más recursos para investigación. Recuperada de EMOL Sitio web: <http://www.emol.com/noticias/Tecnologia/2015/11/12/758917/Cientificos-protestaron-a-lo-largo-de-Chile-pidiendo-mas-recursos-para-investigacion.html>

³⁷ Aleszu Bajak. (2015). Chile’s scientists take to the streets over funding. Recuperada de Nature News Sitio web: <http://www.nature.com/news/chile-s-scientists-take-to-the-streets-over-funding-1.18800>

³⁸ Para mayor información sobre anteriores políticas públicas en la materia, consultar

- a. Agenda Digital Chile 2004-2006. Recuperada de http://www.economia.gob.cl/1540/articles-187092_recurso_1.pdf
- b. “Estrategia Digital de Chile 2007-2012”. 2007. Recuperada de http://www.guiadigital.gob.cl/sites/default/files/estrategia_digital_2007_2012.pdf
- c. “Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2011-2014”, Recuperada de http://www.modernizacion.gob.cl/assets/doc/Brochure_estrategia_MeGob.pdf
- d. “Agenda Digital Imagina Chile 2013-2020”. 2013. Recuperada de <http://paisdigital.org/download/documentos/AgendaDigitalImaginaChile.pdf>
- e. Abbagliati, E. (2011). Chile: un país sin Estrategia Digital. Recuperado de <http://www.elquintopoder.cl/tecnologia/chile-un-pais-sin-estrategia-digital/>

La primera experiencia de uso masivo de servicios de Gobierno Electrónico en Chile tendría lugar, a partir del año 1998, con la automatización del Servicio de Impuestos Internos (SII), que desarrollaría un sistema basado en la Web para la declaración de impuestos anuales. Se trató de una declaración inicial generada a partir de un formulario electrónico pre-llenado con datos que mantiene el propio SII³⁹. Su éxito sería tal, que para el año 2004, el sistema había sido adoptado por el 66,9% de los contribuyentes, sobre un universo de 2 millones de declaraciones.

A la par de este desarrollo, el proyecto de Facturación Electrónica en Chile representó una experiencia pionera en la primera adopción masiva de documentos electrónicos XML que emplean firma electrónica en Chile. A partir del año 2002, se disminuyeron los costos asociados al proceso de facturación, mejorando sustantivamente los procesos comerciales y el desarrollo del comercio electrónico en el país.

A su turno, en el año 2003, el Servicio Nacional de Registro Civil e Identificación (SRCeI), implementó un nuevo sistema de trámites en línea, que automatizó su interacción con muchas otras organizaciones gubernamentales. Además, permitió a los ciudadanos acceder a documentos oficiales, imprimiéndolos directamente desde la Web, cada uno con las correspondientes firmas electrónicas, representadas a través de códigos que aparecen en el documento.

La migración hacia la documentación electrónica trajo como consecuencia un mejoramiento en el acceso a la justicia, transformando estos documentos en unos al alcance de las personas, eliminando la discriminación geográfica e incluyendo a aquellos ciudadanos con discapacidades.

La exitosa iniciativa ChileAtiende (2012); un nuevo modelo de atención ciudadana multicanal que ha sido tomada como ejemplo en varios países de la región, resultó de la evolución de sus antecesores, a saber, TramiteFacil (2001) y ChileClic (2008)⁴⁰. Estos portales web, que entregaban información detallada sobre los distintos trámites del Estado, fueron incorporando

³⁹Gutiérrez, C. y otros (2005). Gobierno Electrónico en Chile, Desafíos, Perspectivas y Oportunidades. *Revista Chilena de Ingeniería, Anales del Instituto de Ingenieros de Chile*. Volumen 12 Número 2, p. 72.

⁴⁰Fayerwayer. (2010). *ChileClic: La guía de servicios del Estado potenciada por Google*. Recuperado de <https://www.fayerwayer.com/2010/01/chileclic-la-guia-de-servicios-del-estado-potenciada-por-google/>

paulatinamente algunos de éstos de manera online. Hoy, se trata de un sistema de ventanilla única de atención al ciudadano, que separa de los servicios e instituciones del Estado la tarea de atender público, en un portal web y sucursales especialmente habilitadas para su uso por la población.

Al término del año 2013, ChileAtiende poseía una red con 25 instituciones adheridas, 199 puntos de atención, más de 160 productos o servicios y más de 20 millones de atenciones en todos sus canales. Los ahorros del plan se estimaron en 4,4 millones de horas ciudadanas y de 6,3 horas de viaje para las personas; alcanzando un nivel de satisfacción de un 89%. A su turno, en términos monetarios, se estimó un ahorro, entre enero y octubre de 2013, de más 30 millones de dólares⁴¹.

Cabe destacar, además de ChileAtiende, el desarrollo de aplicaciones móviles gratuitas iTransantiago, iFarmacias e iBencinas⁴², y los portales Gobierno Abierto, Datos públicos. Por su parte, la iniciativa Clave Única entregó a los ciudadanos una Identidad Electrónica para la realización de trámites en línea del Estado, eliminando la necesidad de realizar múltiples registros para cada servicio. La iniciativa Empresa en un día, simplificó sustantivamente los tiempos y costos de en la constituciones de empresas en Chile. Finalmente, el proyecto Chile sin Papeleo consiguió la digitalización de 577 trámites de 115 instituciones; 137 de éstos conseguidos gracias a 28.785 peticiones ciudadanas, proponiéndose el incremento de instituciones y trámites para el año 2014, así como la contratación de consultorías que presten asistencia técnica y metodológica a las instituciones⁴³.

En términos de acceso a la justicia, quizá uno de los portales más visitados resulta el de poderjudicial.cl, lanzado en el año 2010 y que permite a los usuarios acceder a información sobre la tramitación de las distintas causas.

El año 2014, el Poder Judicial lanzó una nueva versión del portal que cuenta con una innovadora estructura de información segmentada para distintos perfiles de usuarios con integración de redes sociales. Abusos cometidos por algunos litigantes han sido corregidos

⁴¹ Barros, A. (12 de diciembre de 2013). ChileAtiende, la siguiente reforma [Mensaje de blog]. Recuperado de <http://www.alejandrobarrros.com/chileatiende-la-siguiente-reforma>

⁴² Aplicaciones disponibles en portal <http://apps.gob.cl/>

⁴³ Unidad de Modernización y Gobierno Digital Información disponible en <http://www.modernizacion.gob.cl/es/acerca/>

eliminado la posibilidad de filtrar las causas de tribunales por número de cedula de identidad. Como señaláramos, Chile ocupó el cuarto puesto en el segundo Índice de Servicios Judiciales en línea, publicado durante el año 2015, justamente gracias al rediseño de la página web.

La iniciativa denominada como “Bus de la Justicia” o “Justicia Móvil”, recorre las distintas comunas del país con los equipos necesarios y funcionarios capacitados para entregar a la ciudadanía asesoría, información y orientación en tramitaciones judiciales.

En cuanto a las aplicaciones móviles disponibles, relacionadas con el acceso a la justicia y creadas por reparticiones públicas; podemos señalar que hoy se encuentran reunidas en el sitio apps.gob.cl de la Unidad de Modernización y Gobierno Digital del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Las más destacadas, en forma previa al desarrollo de la demo que expondremos en el último capítulo, corresponden a las siguientes:

PDI Móvil⁴⁴. Creada a mediados de 2012 con el propósito de informar a la ciudadanía sobre la ubicación de las unidades más cercanas de la policía civil, prófugos de la justicia, y personas extraviadas; además de información en tiempo real y por georreferenciación. A principios de este año 2014, fue lanzada su versión 2.0, agregando un Protocolo de Alertas Policiales (ProApp) que permite alertar a la población, por medio de notificaciones push, sobre emergencias nacionales. Para el reciente terremoto de Iquique, la aplicación envió 13 mil notificaciones push con información sobre la alerta de tsunami decretada por el SHOA y la ONEMI y posterior levantamiento de la norma de seguridad, con un gran éxito entre los usuarios.

Transparencia⁴⁵. Lanzada en el mes de enero de 2014, la aplicación permite consultar y hacer seguimiento de casos presentados ante el Consejo para la Transparencia (CPLT), con el objetivo de facilitar el acceso a la información pública así como difundir el ejercicio de este derecho por la ciudadanía.

⁴⁴ Descargable desde el sitio <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.movidreams.pdi>

⁴⁵ Descargable desde el sitio <https://play.google.com/store/apps/details?id=net.altavoz.droid.cplt>

Verdad Verdad⁴⁶. Creada por el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), con el propósito de detectar si existe algún grado de violencia en los “pololeos”, mediante un cuestionario de 7 preguntas.

Guía del Pasajero Aéreo⁴⁷. Lanzada por el Sernac y el Ministerio de Transportes en 2012, la aplicación informa a los usuarios sobre sus derechos frente a retrasos o cancelaciones de vuelos, la responsabilidad de la empresa en caso de accidentes, o en caso de pérdida o deterioro de equipaje.

Derecho a Garantía⁴⁸. Creada por el Sernac en 2013, la aplicación da a conocer a los consumidores los pasos para ejercer el derecho a la garantía legal en caso de que los productos adquiridos sean defectuosos o no cumplan su fin.

2.4 Experiencia Comparada.

Sin duda alguna, la principal experiencia comparada en estas materias consiste en la desarrollada por la Unión Europea a través del programa denominado “Plan de Acción E-Justicia 2009-2013”, con la creación de un portal web que mejora el acceso a la justicia de los administrados, ofreciendo un canal de conocimiento a legislaciones de Derecho comparado; permitiendo, además, el fortalecimiento de la cooperación entre autoridades judiciales, garantizando así la eficacia de la propia justicia⁴⁹.

En el portal europeo de e-Justicia⁵⁰, los ciudadanos pueden obtener respuestas eficaces a sus preguntas jurídicas, encontrar abogados en otros países, aprender a evitar costos judiciales a través de la mediación y aprender la normativa aplicable en cada uno de los Estados Miembros. La información se despliega en los 22 lenguajes oficiales de la UE, con enlaces que redirigen a los usuarios a los sitios correspondientes. El portal, se propone, en definitiva, como objetivo a futuro, el convertirse en una ventanilla única en el ámbito de la Justicia.

⁴⁶ Descargable desde el sitio <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.sernam>

⁴⁷ Descargable en sitio <https://play.google.com/store/apps/details?id=cl.mobbi.android.jac>

⁴⁸ Descargable desde sitio <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.phonegap.sernac>

⁴⁹ Bueno, F. (2010). E-Justicia: Hacia una nueva forma de entender la justicia. *Revista Internacional de Estudios de Derecho Procesal y Arbitraje* N°1. Recuperado de <http://www.riedpa.com/COMU/documents/RIEDPA1102.pdf>

⁵⁰ Página web disponible en el sitio <https://e-justice.europa.eu>

El Gobierno Electrónico, relacionado con el ámbito de acceso a la justicia en la Unión Europea, se ha hecho eco de la nueva tendencia por desarrollar un Gobierno Móvil (*m-Government*)⁵¹, o bien del uso de tecnologías móviles para el cumplimiento de sus objetivos. En particular, las aplicaciones móviles más destacadas en esta área son.

Mobility and Transport DG, o Derechos de los Pasajeros⁵². Aplicación creada por la Comisión Europea en agosto de 2012, que informa a los ciudadanos sobre sus derechos en el transporte aéreo y ferroviario dentro de la Unión Europea, mediante un sistema de preguntas y respuestas en 22 idiomas.

Geoconsum⁵³. Desarrollada por la Universidad Autónoma de Barcelona y disponible desde el año 2012, en el marco de proyectos de investigación (ONTOMEDIA CSO-2008-05536-SOCI, SGR 0688) contiene información sobre organismos dedicados a la protección de los consumidores en Cataluña. Asimismo, ofrece acceso a una base de datos de la legislación estatal y europea sobre el derecho de consumo, promoviendo la solución de controversias extrajudicial.

Actualmente, distintos fondos de investigación en la Unión Europea (FP7) se encuentran financiando tanto proyectos de e-Government como de e-Justice. En términos generales, estos proyectos se enfocan en el uso de TICS para mejorar los servicios públicos.

“**European Internet Inclusion Initiative (EIII)**”, es un proyecto que evalúa la accesibilidad en el acceso a servicios online del sector público, mediante un agente fiscalizador, disponible en su web, que emite un informe y asigna un puntaje a cada sitios web consultado.

“**GEOCROWD**”, es un proyecto coordinado por la National Technical University of Athens, y que busca establecer un entorno de investigación fértil para el avance en la recogida, almacenamiento, análisis y procesamiento de información geoespacial, semánticamente rica, generada por los propios usuarios y orientada a las aplicaciones móviles. La red Geoespacial o GeoWeb, combina información geográfica con la información abstracta disponible en Internet,

⁵¹ Para más información sobre *m-government* consultar el sitio web <http://www.mgovernment.org/>

⁵² Descargable desde <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mobility.dg.android>

⁵³ Descarga disponible en <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.idt.ontomedia.geoconsum>

aprovechando el aumento explosivo de dispositivos que emplean sistemas de posicionamiento global (GPS). Su presupuesto hasta el presente año asciende a EUR 3.576.188⁵⁴.

DoNotPay⁵⁵, por su parte, reclama ser el primer abogado robot que, mediante un sistema de preguntas a los usuarios permite resolver si éstos pueden librarse de una multa de tránsito o bien compensado por alguno de los servicios defectuosos de la administración. El emprendimiento de un estudiante de Stanford, se enmarca dentro de una tendencia denominada *Justice as a System* (JaaS), que busca ayudar a los consumidores mediante el desarrollo de tecnología.

Como ejemplo de aplicaciones de Crowdsourcing, podemos citar, además, la experiencia de Estados Unidos con la aplicación **LEEDIR (Large Emergency Event Digital Information Repository)**⁵⁶, lanzada el año 2014 por el Departamento de Policía de Los Ángeles; que permite a los ciudadanos que han sido testigos de eventos criminales o terroristas (como el sucedido en la Maratón de Boston), compartir con la policía, las imágenes captadas con sus dispositivos, así como datos de utilidad.

Por su parte, el sitio web **PlainSite**⁵⁷, permite a los usuarios acceder a una amplia base de datos interrelacionados que abarca el sistema estadounidense, con información sobre los distintos Poderes del Estado aportadas por la propia comunidad. Cada día 3.000 personas lo utilizan para consultar expedientes, perfiles de jueces y abogados, propiedad intelectual y realizar anotaciones en las distintas leyes federales y estatales.

Destacamos, además, la aplicación web denominada **Due Processor**⁵⁸, que permite a los usuarios descubrir si califican como indigentes para encontrar asistencia legal gratuita en Massachusetts, así como a los imputados calcular el tiempo que durará su sentencia.

También en Massachusetts, encontramos la aplicación web, disponible igualmente en forma nativa para iOS, denominada **PaperHealth**⁵⁹, y que resultó ganadora de la competencia denominada “Hackcess to Justice” versión 2014. La app permite crear una testamento o

⁵⁴ Descarga disponible en http://cordis.europa.eu/projects/rcn/96856_es.html

⁵⁵ Página web disponible en el sitio <http://www.donotpay.co.uk>

⁵⁶ Descarga disponible en <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.leedir>

⁵⁷ Página web disponible en el sitio <http://www.plainsite.org/>

⁵⁸ Página web disponible en el sitio <http://dueprocessr.org/courtcal/>

⁵⁹ Página web disponible en el sitio <http://cambridgelaw.org/paperhealth/>

asignar un apoderado de asistencia médica, así como llenar, firmar, guardar y compartir los documentos importantes directamente desde su iPhone o iTouch.

En Latinoamérica, podemos resaltar el sitio **DatosElSalvador**⁶⁰, un mapa digital y repositorio de Datos Abiertos que geolocaliza las instituciones públicas de El Salvador, y cuya principal característica es el hecho que fue creado y gestionado por la sociedad civil en lugar del gobierno. Los datos fueron obtenidos a través de solicitudes de acceso a la información pública, en un portal que lleva apenas 1 mes desde su lanzamiento. En este mismo sentido, el portal **Abre Puerto Rico**⁶¹.

Por su parte, la iniciativa denominada “**GobernArte: el arte de gobernar**” del Banco Interamericano de Desarrollo, consiste en un concurso anual que premia 3 buenas prácticas de gestión de trámites para ciudadanos. Uno de los ganadores de la versión 2013 resultó el Modelo Colima del Estado de Colima de México, gracias a un plan de gestión virtual de los trámites más demandados por los ciudadanos⁶².

Finalmente, destacamos el plan de Gobierno Electrónico de la República de Ecuador⁶³, que busca incrementar el número de servicios públicos a los cuales el ciudadano puede acceder en línea y a través de cualquier dispositivo, lugar y hora; transformando a dicho país en un referente regional de *e-Government*.

Como hemos expuesto, nuestra idea de desarrollar una aplicación móvil se inserta en las tendencias internacionales de *e-Justice* y Gobierno abierto, mediante la utilización de datos públicos (*open data*) o bien mediante el aporte de los propios usuarios (*crowdsourcing*); con el objeto de generar soluciones a necesidades jurídicas.

Compartiremos el entendimiento práctico del sistema de justicia con la población jurídicamente analfabeta; mediante una aplicación móvil que sirva de filtro. Desde ahí, la tecnología entrega múltiples posibilidades de las cuales, el desarrollo que expondremos, sólo servirá como punto de partida.

⁶⁰ Página web disponible en el sitio <http://www.datoselsalvador.org/>

⁶¹ Página web disponible en el sitio <http://yogobierno.org/abre-puerto-rico/>

⁶² Página web disponible en el sitio <http://www.iadb.org/es/temas/gobierno/gobernarte/inicio.8344.html>

⁶³ Programa descargable desde el sitio <http://www.gobiernoelectronico.gob.ec/PlanGobiernoElectronicoV1.pdf>

3. JURIS DR.: UNA APLICACIÓN MÓVIL PARA IGUALAR LAS ARMAS.

Haciendo un recuento, hemos señalado que la brecha de conocimiento jurídico constituye el principal obstáculo a la participación plena de la población en el sistema de justicia. Afirmamos, luego, que el desconocimiento de la ley no se produce en nuestras sociedades porque la información se encuentre oculta; sino debido a que el conocimiento efectivo de los aspectos prácticos de las normas, se encuentra perdido en un mar de irrelevancia donde se requiere de instrumentos para filtrar lo importante.

Si sólo algunos poseen dichas herramientas, corresponde al Estado proveer a la población soluciones que equiparen la balanza, no sólo al momento de iniciado un juicio con asistencia letrada gratuita; sino en forma previa a la toma de las decisiones que podrían requerir su intervención. Este deber del Estado tiene como contrapartida el derecho a participación de los individuos en la vida nacional, como indica la expresa garantía consagrada en el artículo 1° de nuestra Constitución Política.

Durante el mes de abril del año 2014, en el marco de la XVII Cumbre Judicial Iberoamericana, organizada por el Poder Judicial Chileno -en calidad de secretaria *pro tempore*, y que contó con la participación de delegaciones de 23 países; tuvo lugar en nuestro país la V Feria de Justicia y Tecnología.

Motivados por la realización de dicho evento, tanto la Excma. Corte Suprema como la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile organizaron un concurso que premiaría a los mejores proyectos presentados por estudiantes de esta casa de estudios, y que permitieran al público en general acceder de manera más rápida y eficiente a la justicia, mediante la creación de una aplicación para dispositivos móviles.

Luego de sortear diversas etapas del concurso, y en conjunto con el estudiante de Ingeniería, Cristián Carreño Medina y el profesor guía, Salvador Millaleo; nuestra demo de aplicación denominada “Juris Dr.” resultó ganadora del primer lugar de la competencia.

De la misma forma que no resulta necesario para un usuario saber programar o conocer los códigos y algoritmos informáticos para obtener la satisfacción de una necesidad mediante el uso de su *smartphone*; nuestro desarrollo filtra el conocimiento jurídico relevante desde una

perspectiva del usuario lego en materias jurídicas, esto es, desde una concepción práctica de los derechos y acciones judiciales.

La aplicación para teléfonos móviles permite geolocalizar a las instituciones intervinientes en la Administración de Justicia y explica, en lenguaje sencillo y con un propósito práctico, los principales trámites que ofrecen dichos servicios. Se ofrecen, además, modelos de escritos o solicitudes para ser ingresadas online ante la autoridad competente o bien como plantillas para imprimir y presentarse materialmente.

Así, no resultará importante para nosotros la discusión sobre la inexistencia o nulidad absoluta de actos jurídicos; más bien entender que por ejemplo, no puedo vender una casa embargada. No interesará el bien jurídico protegido en el delito de desacato; mas será relevante entender que no puedo desobedecer una orden del tribunal. Que si quiero divorciarme debo acreditar ciertas cosas, que al firmar un contrato de cierta naturaleza debo tener cuidado con esto o lo otro; o que no necesito una abogado para algunos procedimientos.

Comenzamos nuestro análisis constanding que, salvo los estudiantes e intervinientes del sistema de Justicia, a nadie le interesaba conocer sobre trámites judiciales a menos que se encontrara en una situación que hiciera necesario -o urgente- su conocimiento, como al momento de ser notificados de una demanda, enfrentar un embargo, o bien ser víctimas o detenidos por la comisión de un supuesto delito.

Luego de pensar cuál sería la primera necesidad de información que se origina en este escenario, llegamos a la conclusión que se trata de las siguientes preguntas:

¿Qué se hace en estos casos?

¿Dónde lo averiguo?

¿A quién le pregunto?

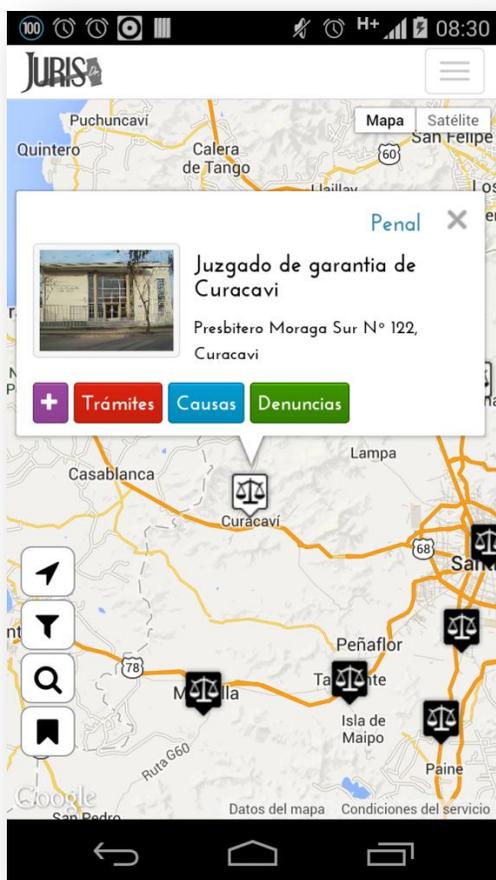
¿Quién me puede ayudar?

¿Dónde queda el tribunal (comisaria o fiscalía) más cercano?

Nuestra aplicación responde a esas 5 interrogantes, además de optimizar la visualización de la información actualmente disponible y relevante, sobre las distintas instituciones que

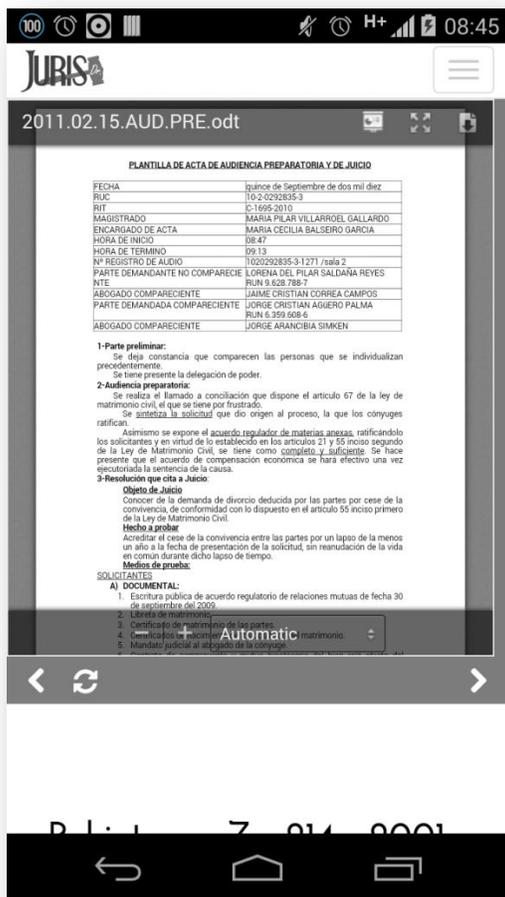
intervienen en la administración de justicia -como su ubicación y trámites más frecuentes-; en el momento que los usuarios la necesitan. Si bien los intervinientes son múltiples, escogimos 6 de ellos para nuestra demo: Tribunales, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Ministerio Público, Defensoría Penal Pública y la Corporación de Asistencia Judicial.

Se trata de un mapa sobre el cual se despliegan marcadores que indican la ubicación exacta de estas instituciones por todo el territorio nacional. Mediante el uso de filtros, ingresando una dirección en particular, seleccionando directamente del mapa o bien, compartiendo la ubicación del dispositivo móvil por GPS; cada usuario puede elegir la institución a consultar. El marcador contiene el nombre, tipo, dirección y foto de su emplazamiento; además de una serie de botones que agregan funcionalidades dependiendo del tipo de institución seleccionada.



Tratándose de tribunales de justicia, por ejemplo, un botón “+” permite el acceso a información institucional como teléfonos, rol único tributario y cuenta corriente del tribunal, así como los nombres de jueces y funcionarios. Además se dispone de un botón denominado “trámites” y que conduce a una sección de trámites frecuentes de ese tipo de tribunal, junto a un glosario jurídico de términos más utilizados explicados en lenguaje llano y sencillo.

Figura 1. La imagen representa la visualización del mapa con la georeferenciación de un tribunal como ejemplo de las opciones entregadas por nuestra demo, en un teléfono con sistema operativo *Android*.



Como se aprecia, un último botón denominado “causas”, conduce a una nueva sección de la aplicación que propone una finalidad que no alcanzamos a desarrollar por el acotado espacio de tiempo que disponíamos para presentarla al Concurso de la V Feria de Justicia y Tecnología, en el que terminamos por recibir el primer premio. Se trata de una sección que permite revisar los expedientes digitales simulando la experiencia material de hojearlos sobre el mesón del tribunal.

Figura 2. La imagen del módulo causas, muestra el expediente judicial de una causa laboral; específicamente el acta de una audiencia a la manera de los diarios y revistas que ocupan la herramienta denominada “papel digital”.

Con los datos entregados por el usuario, la aplicación consulta al sitio del Poder Judicial para luego presentar la información obtenida de manera completamente en línea, esto es, sin necesidad de descargar cada uno de los archivos que componen el expediente por separado, sino en un solo documento que puede revisar sin necesidad de descarga.

La principal innovación, en este sentido, consiste en aprovechar la tecnología *touch* de nuestros *smartphones* o *tablets* para simular la experiencia de hojear las páginas de un expediente material, que luego de la plena entrada en vigencia de la ley 20.886, ya no será posible al convertirse en obligatorio el ingreso de demandas y escritos por el sistema informático establecido por la Corporación Administrativa del Poder Judicial.

Hoy, a pesar de existir expediente digital en la mayor parte de los tribunales reformados, es necesario bajar cada una de las piezas para luego abrirlas por separado en el procesador de textos o el visualizador de archivos PDF, impidiendo esa experiencia de usuario y coherencia de la agregación de escritos y resoluciones por orden de ingreso o dictación.

Para el resto de las instituciones, sin embargo, la aplicación sólo despliega los botones “+” y “Trámites” puesto que aún no existe un sistema de consulta online de constancias en Carabineros, por ejemplo, pero desde luego la aplicación contempla esta posibilidad para el futuro, de contar con el apoyo –e interés- del Estado.

Si bien no forma parte del demo de nuestra aplicación, desde ya se aprecian las ventajas de contar con la posibilidad de dejar una constancia ante Carabineros que luego podremos utilizar ante otras instituciones públicas o privadas, quienes no dudaran de la integridad de este documento que será suscrito por firma electrónica avanzada y verificable en una página adecuada. El Ministerio Público o la respectiva Compañía de Seguros podrán agregar a sus expedientes el trámite realizado por el interesado.

Proponemos, además un botón de contacto con la institución seleccionada, que remite la información a un formulario que, a su vez, puede ser enviado a las distintas autoridades con el objetivo de recabar mayor información o bien dar cuenta de un hecho que puede revestir el carácter de un delito.

Una última sección dispone un formulario para efectuar preguntas relacionadas con el acceso a la justicia, en caso que persistan dudas en los usuarios. Las dudas pueden dirigirse al Presidente de la Corte, a Carabineros de Chile, a la Corporación Administrativa del Poder Judicial, por mencionar algunos. Esta vía de comunicación podría ayudar a una persona a reconocerse como víctima de un delito, allí radica su importancia. Por esta razón se propone utilizar este formulario para efectuar denuncias.

Si bien excedía la capacidad de nuestra demo, pensamos en la posibilidad de incluir plantillas con formatos de escritos para ser presentados por interconexión a cada uno de los tribunales. Por medio de un sistema de ingreso de datos, como nombre, dirección, fecha de matrimonio, etc., o bien mediante la validación de la clave única del Registro Civil, para luego importar los

datos necesarios a una plantilla, seríamos capaces de generar demandas y querellas que serían –a su vez- ingresadas mediante dicha plataforma como solicitudes.

En definitiva, la aplicación acerca a las instituciones de justicia a los ciudadanos, a través de la principal vía de información que manejan éstos, a saber, los dispositivos digitales. El usuario recibe la información que necesita, cuando lo necesita.

Nuestra *app* fue diseñada en un marco de trabajo (*framework*) especial para el desarrollo de aplicaciones móviles, como resulta *Bootstrap*, y que ofrece plantillas para desarrollar diversos elementos de diseño. Aunque requiere de algunos conocimientos de programación, la verdad es que no resultó tan difícil diseñarla gracias al apoyo de esta tecnología diseñada y liberada en 2011 por Mark Otto y Jacob Thornton de *Twitter*, y que por cierto mi compañero de ingeniería supo utilizar para dar forma a nuestra obra.

Sin embargo, el trabajo más difícil fue, sin duda, recabar la información que necesitábamos para abastecer nuestras funcionalidades. Las principales páginas de los servicios públicos mantienen la información disgregada –algo que con el crecimiento del sitio de datos abiertos del gobierno podría cambiar en un corto plazo-; como la página de Carabineros de Chile.

No existiendo las coordenadas disponibles para geolocalizar la ubicación de las Comisarías, buscamos un sitio que transformara las direcciones obtenidas en coordenadas de latitud y longitud, de manera que pudiésemos ingresar esos datos en nuestra aplicación para conectar con *Google Maps*. Aquellas que no fueron reconocidas en el sitio utilizado⁶⁴, como los retenes de carreteras; debimos encontrarlas “a mano”, utilizando *Google Street View*. Misma herramienta utilicé para sacar “pantallazos” a las Comisarías, editarlas en *Photoshop*, para luego insertar la imagen en la pestaña correspondiente a la información de dicha unidad policial.

Asimismo, mi trabajo consistió en elegir los trámites de uso recurrente en dichas instituciones, y traducirlos a un lenguaje claro y práctico. Con ese propósito, procuré incluir conocimientos que mantienen los estudiantes y procuradores sobre dichas operaciones que no siempre se encuentran en los textos legales, pero que es preciso compartir.

⁶⁴ Consultado el 28-11-2015 en http://www.agenciacreativa.net/coordenadas_google_maps.php

Con la asistencia de mi compañero y –ciertamente- discretos conocimientos en lenguaje HTML, fui capaz de diseñar el menú desplegable de cada uno de los trámites elegidos según el tipo de institución. Si bien el resultado es atractivo en términos de experiencia de usuario, me pareció –luego- que una disposición así supone en alguna medida que el usuario podrá navegar por ella hasta encontrar la solución a su problema jurídico. Ahora, mirándolo en perspectiva, pareciera que una barra central de buscador, *a la Google*, que ponga en movimiento un árbol de preguntas guiadas por agentes digitales; aumenta la posibilidad de éxito a la hora de encontrar una solución que ni siquiera el usuario puede imaginar que necesita.

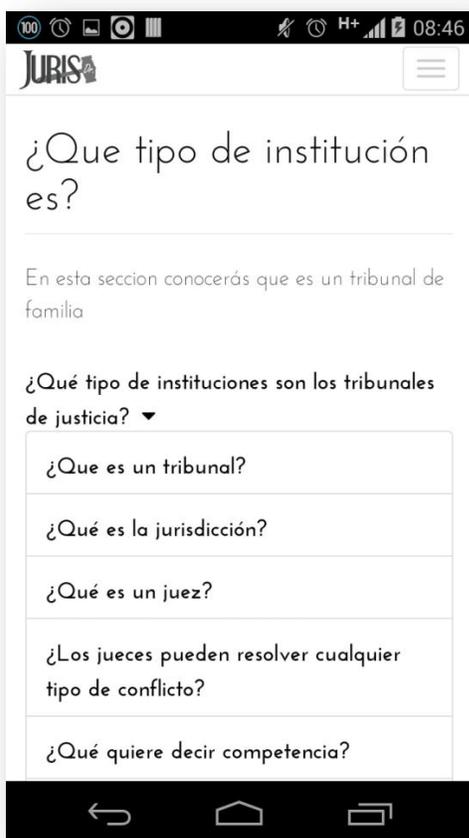
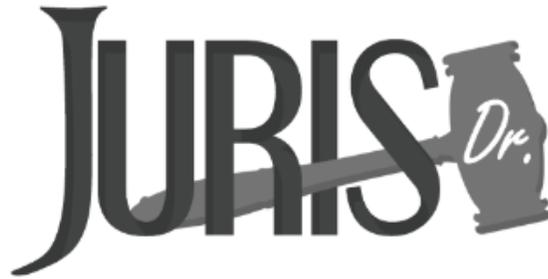


Figura 3. Representación de la tipología y menús del módulo “Trámites más frecuentes” relacionado a la información de un juzgado de familia.

En definitiva, nuestra aplicación permanece bajo el formato de una página web responsiva, esto es, que se acomoda al dispositivo en que se visualiza, ya sea un navegador de computadora de escritorio, una Tablet o un Smartphone. Dado el contexto en que fue creada, y careciendo tanto de los recursos materiales y económicos para mantener un servidor o costear su arriendo permanente, así como del tiempo entre nuestra actividad laboral y estudios;

decidimos no finalizar su desarrollo en una aplicación Android o iOS. Sin embargo, el *framework* utilizado permite que aquello pueda realizarse una vez que contemos bien con el tiempo o los recursos necesarios. Por de pronto, los resultados pueden aún observarse en el siguiente link:

<http://jurisdr.herokuapp.com/>



La información que necesitas al alcance de tus manos.

 JurisDr para Android

 JurisDr para iOS

CONCLUSIONES

1. En el presente trabajo hemos expuesto diversas definiciones de acceso a la justicia, todas perspectivas, desde el derecho de petición al debido proceso; que giran en torno a una disposición pasiva del Estado respecto a los requerimientos de los ciudadanos. Los tribunales y otros servicios relacionados a la Administración de Justicia deben responder una vez que son activados por los particulares, de tal forma, que garantizar el acceso a la justicia debe ser entendido, desde este punto de vista, como un derecho a la no discriminación, a una disposición de herramientas para todos, o a la publicidad de las actuaciones.
2. Otras definiciones, como la de igualdad de armas, o la de tutela judicial efectiva, pretenden llamar la atención respecto a la asimetría de los litigantes que, accediendo igualmente a los recursos que el Estado dispone respecto de todos sus integrantes, podrían mantener una cierta ventaja no legítima respecto de su contrario. En este sentido, un sistema como el de justicia arbitral, en el que el actor debe costear, en principio, todos los gastos del juicio, puede resultar demasiado oneroso, hasta el punto de hacerlo imposible. De la misma forma, un juicio de patentes en el que una parte paga a un estudio conocido en la oficina de propiedad intelectual versus la contraria que paga a un abogado con menor experiencia y honorarios; en teoría, esas características no debieran importar a la hora de hacer justicia y, sin embargo, resultan en la práctica, influyentes.
3. Apartándonos de las concepciones anteriormente señaladas, hemos ofrecido una definición de acceso a la justicia que se hace cargo de una desigualdad anterior al ejercicio del derecho de acción o de acceso a la jurisdicción, esto es, la ignorancia generalidad de las normas jurídicas a las que estamos sujetos así como de los trámites más frecuentes e instituciones intervinientes en la Administración de Justicia. En ese sentido, proponemos una definición en dos fases, como un derecho a participar efectivamente de una comunidad jurídica, del sistema de derechos y deberes garantizados por el Estado, conociendo las normas que regulan el comportamiento de sus integrantes; así como el derecho de cada ciudadano a obtener una respuesta

satisfactoria a sus necesidades jurídicas, sin importar su entendimiento efectivo de las reglas del sistema.

4. Una vez definido nuestro marco conceptual para el acceso a la Justicia, hemos señalado que la tecnología actualmente disponible -en la forma de aplicaciones móviles- puede ayudarnos a diseñar soluciones que disminuyan la brecha de conocimiento jurídico. En forma previa a exponer una de esas soluciones, hemos analizado la relación entre el Derecho y la Tecnología así como el uso de las TICs en los servicios públicos.
5. Respecto a este último punto, hemos analizado diversos sitios web y aplicaciones creadas tanto en Chile como en la experiencia comparada, con el fin obtener una hoja de ruta sobre las últimas tendencias en este sentido. Lamentablemente, a nivel local, hemos advertido que los servicios públicos continúan convencidos que Internet debe utilizarse como medio para publicar información sin dirección alguna. Para estos desarrolladores, bastaría agregar una pestaña de preguntas frecuentes o de normativa legal con compendio de leyes y reglamentos; para que el usuario pueda encontrar la información que necesita. Suponen, además, que el lenguaje formal, legal o científico, podrá ser descriptado por los ciudadanos.
6. De nuestro análisis hemos observado que las herramientas o desarrollos orientados según los principios de la web semántica, han resultado más exitosos a la hora de mejorar la relación de los ciudadanos con la información pública. En éstos, la información fluye hacia los usuarios que no necesariamente deben saber qué es lo que buscan en un portal gubernamental, sino más bien qué necesidades tienen.
7. En el sector de justicia, existe un parámetro objetivo para evaluar la respuesta de los servicios de la Administración de Justicia, como resulta el Índice de Servicios Judiciales en Línea, en el que Chile ha demostrado un crecimiento destacable durante los últimos años, en un contexto regional que es claramente dominado por Colombia.
8. Bajo los parámetros indicados en el punto anterior, presentamos nuestra aplicación “*Juris Dr.*”, que utiliza herramientas como la geolocalización, el lenguaje claro y un cambio de perspectiva en la forma de mostrar la información (vgr. expedientes

judiciales electrónicos); que aprovecha las ventajas que poseen los dispositivos móviles como tecnología *touch* y la masividad de su uso por parte de la población.

9. Atendido el tiempo de nuestro desarrollo (4 meses) así como el financiamiento (ninguno), sólo fuimos capaces, junto a mi compañero de la Facultad de Ingeniería, de elaborar una demo que, si bien fue suficiente para ganar el concurso de aplicaciones móviles para mejorar el acceso a la justicia; no fue completa, en los términos de nuestro análisis anterior a su desarrollo, o los fines expuestos en este trabajo posterior al concurso.
10. El estudio realizado en esta investigación me ha permitido acceder a diversos conceptos y experiencias que, de seguro, influirán en próximos desarrollos en este ámbito; que cruza el derecho y la tecnología en su sentido diverso al tradicional de derecho de la tecnología o TICs para el derecho. En particular, me interesa combinar la idea de lenguaje claro para las normas y resoluciones judiciales con la de un desarrollo de grafos en el sentido de la web semántica, con el fin de comunicar las intrincadas formulas sacramentales jurídicas con las necesidades de las personas. Me parece que debo profundizar en la construcción de ontologías legales, en la forma de inteligencia artificial para una web que consulte datos básicos a un usuario respecto a un problema jurídico; que tenga como *output* un formulario listo para presentar en tribunal en línea o el contacto del plan cuadrante de Carabineros para llamar en caso de una emergencia.
11. En definitiva, podemos disminuir la brecha de conocimiento especializado mediante el desarrollo de agentes de inteligencia artificial que traduzcan el lenguaje humano a un entendible por las máquinas, ofreciendo la información no como datos desplegados; sino como aplicaciones funcionales.
12. Estimo, en definitiva, que el desarrollo de este tipo de ontologías, no para el análisis de jurisprudencia o recursos para abogados, sino para mejorar la comprensión de las personas sin conocimiento jurídico respecto de este sistema; resultaría una mejor solución para el problema planteado en este trabajo que la exploración de herramientas móviles utilizada en *Juris Dr*. Nuestra conclusión es que la aplicación sirvió más para

llamar la atención de las autoridades en este campo incipiente, que una efectiva respuesta a las necesidades que nos planeamos como marco teórico.

CONCLUSIÓN FINAL

El principal eje temático de la XVII edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana, propuesto por nuestra Corte Suprema al asumir la organización de ésta, fue denominado como “Una Justicia de futuro: planificada, integrada y tecnológicamente desarrollada”. Las delegaciones de cada país reflexionaron, en dicho encuentro, respecto a las posibilidades que entrega la tecnología para mejorar la eficacia de la función jurisdiccional.

Iniciativas como la señalada, dan cuenta del creciente interés de los Estados por implementar las TICS en sus distintos servicios; sin embargo, no pocas veces, las medidas adoptadas dan cuenta de un atraso a la hora de entender el verdadero potencial de la innovación tecnológica.

En este contexto, resulta necesario que quienes manejan la mayor cantidad de información puedan compartirla con quienes se encuentran excluidos por razones sociales, culturales o económicas. Así como el diseño de una Tablet permite que un niño, de forma intuitiva, pueda aprender a utilizarla (no tanto porque nuestro niños sean más inteligentes que antes, sino porque debemos aplaudir la genialidad del equipo que estuvo detrás de aquella innovación tecnológica para permitir dicho fenómeno), le corresponde al Estado darle un uso eficiente a la información pública en beneficio de los ciudadanos, por medio de la tecnología.

Si todos los integrantes de la sociedad conocemos nuestros derechos, podremos fiscalizar los eventuales abusos de personas que pretenden ser “más iguales que otras”. La evidente dificultad que entrañaría que todos conociéramos todas las leyes y principios jurídicos, al mismo tiempo, como hemos visto, puede ser resuelta por la tecnología actualmente disponible.

La demo que presentamos en la V Feria la V Feria de Justicia y Tecnología, y que expusimos como ejemplo en el presente trabajo, parece un buen punto de partida para una alianza entre la academia y los distintos servicios públicos. Si, con mi compañero de Ingeniería, logramos este desarrollo en un par de meses; cabe preguntarse qué resultaría de un proyecto a largo plazo, en la forma de un laboratorio de aplicaciones móviles. Así me parece que podría evaluarse el real impacto de las aplicaciones móviles en el acceso a la justicia.

Bibliografía.

- Asimov, I. (2009). Sensación de Poder. En Cuentos Completos I Barcelona: Ediciones B.
- Assange, J. (2013) Criptopunks. La libertad y el futuro de Internet. Santiago: LOM Ediciones.
- Bordalí, A. (2009). El derecho fundamental a un tribunal independiente e imparcial en el ordenamiento jurídico Chileno. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*, XXXIII.
- Bueno, F. (2010). E-Justicia: Hacia una nueva forma de entender la justicia. *Revista Internacional de Estudios de Derecho Procesal y Arbitraje* N°1
- Capelletti, M. y Garth, B. (1996). El acceso a la justicia, La tendencia en el movimiento mundial para hacer efectivos los derechos. México D. F., Fondo de Cultura Económica.
- CEJA. (2012). Índice de Servicios Judiciales en Línea.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2007). El acceso a la justicia como garantía de los derechos económicos, sociales y culturales. Estudio de los estándares fijados por el sistema Interamericano de derechos humanos.
- Diez-Picazo I. y Fernández G. (1995). El derecho a la tutela judicial efectiva y el recurso de amparo. Una reflexión sobre la jurisprudencia constitucional, Madrid.
- Fernández, F. (1992). El sistema constitucional español, Dykinson, Madrid.
- García, G. y Contreras, P. (2013). El Derecho a la Tutela Judicial y al Debido Proceso en la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional Chileno. *Estudios constitucionales*, 11(2).
- Gutiérrez, C. y otros (2005). Gobierno Electrónico en Chile, Desafíos, Perspectivas y Oportunidades. *Revista Chilena de Ingeniería, Anales del Instituto de Ingenieros de Chile*. Volumen 12 Número 2.
- Hunter, I. (2011). La iniciativa probatoria del juez y la igualdad de armas en el proyecto de Código Procesal Civil. *Ius et Praxis*. Volumen 12 Número 2. Universidad de Talca.

López, L., Espin, E., García, J., Pérez, P. y Satrustegui, M. (1994). Derecho Constitucional: el ordenamiento constitucional, Derechos y deberes de los ciudadanos, Tirant lo Blanch, Valencia.

Orwell, G. (2003). Rebelión en la granja. Barcelona: Ediciones Destino.

Postman, N. (2011). Divertirse hasta Morir. El discurso público en la era del “*show business*”. Barcelona: Ediciones de la tempestad.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP). Manual de Políticas Públicas para el acceso a la Justicia.

Reyes, P. (2002). Informática, seguridad jurídica y certeza en el conocimiento del derecho. Revista Chilena de Derecho Informático, I.