

# Ai

## Acceso a la Justicia y Utilización de TICs en la Justicia.

Estándares y Experiencias

**EL USO DE LAS TICS EN LA JUSTICIA CIVIL.  
ESTÁNDARES A PARTIR DEL DERECHO DE  
ACCESO A LA JUSTICIA.**



**Laboratorio de  
Justicia Centrada  
en las Personas**  
UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ



**CIDS**  
CENTRO DE INVESTIGACIÓN  
EN DERECHO Y SOCIEDAD  
UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ

FACULTAD DE  
DERECHO

**UAI**  
UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ

---

## **Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas**

Autores:

Ricardo Lillo, Pablo Cantillana, Valentina Canales,  
Nicolás Sanhueza y Mariana Zúñiga

Ayudantes de Investigación:  
Ignacia Valdés y Marcos Ossio

### **Acceso a la Justicia y Utilización de TICs en la Justicia. Estándares y Experiencias**

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

Acceso a la Justicia y Utilización de TICs en la Justicia © 2023  
by Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas.  
is licensed under CC BY-SA 4.0.



Santiago de Chile  
2023

# ÍNDICE

<b>Presentación</b>	<b>4</b>
<b>Introducción</b>	<b>6</b>
<b>El uso de las TICs en la justicia civil. Estándares a partir del derecho de acceso a la justicia.</b>	<b>8</b>
<b>1. El derecho de acceso a la justicia</b>	<b>8</b>
<b>A.</b> El acceso a la justicia comprende diversas dimensiones.	9
<b>B.</b> El acceso a la justicia implica que el mecanismo de protección sea eficaz.	12
<b>C.</b> El acceso a la justicia se vincula estrechamente con otros derechos.	13
<b>D.</b> El acceso a la justicia puede ser limitado o restringido.	14
<b>E.</b> El vínculo con las denominadas barreras de acceso a la justicia.	14
<b>2. Estándares aplicables a la “justicia digital”.</b>	<b>20</b>
<b>A.</b> Ventajas de las TICs	22
<b>B.</b> Riesgos asociados a la incorporación de TICs en la justicia	24
<b>C.</b> Estándares en materia de acceso a la justicia para la utilización de TICs en la justicia civil	29
<b>a.</b> Poner al usuario final y sus necesidades como foco de las TICs	30
<b>b.</b> Las TICs no deben generar mayor desigualdad en el acceso a la justicia	32
<b>c.</b> Acceso a la justicia y privacidad	33
<b>d.</b> Accesibilidad para personas con necesidades especiales	34
<b>e.</b> Legalidad	35
<b>f.</b> Capacitación y preparación del usuario	35
<b>g.</b> Interoperabilidad	36
<b>h.</b> Fiabilidad y adaptabilidad	36
<b>i.</b> Diagnóstico y evaluación	37
<b>j.</b> Estándares especialmente aplicables para herramientas basadas en IA	39
<b>Referencias</b>	<b>42</b>

# PRESENTACIÓN

Este informe es el primer producto del proyecto “The Impact of Information and Communication Technologies on Access to Civil Justice in Chile: Learning from the Covid-19 Pandemic”, que llevamos a cabo en la Facultad de Derecho gracias al generoso apoyo de la Tinker Foundation. Se trata de un proyecto cuyo objetivo principal es proporcionar recomendaciones de política pública basadas en evidencia para que el uso de las tecnologías de la información en la justicia permita ampliar el acceso a la justicia civil en Chile. Estas recomendaciones estarán destinadas a apoyar el movimiento de reforma de la justicia civil, proporcionando directrices para diversos actores relevantes en materia de reforma judicial, como el Poder Judicial, el Ministerio de Justicia, las Corporaciones de Asistencia Judicial, el sector privado ligado al ejercicio de la profesión legal, entre otros.

Gracias a este proyecto, hemos podido concretar al alero del Centro de Investigación de Derecho y Sociedad (CIDS), la creación de un Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas, que se ha constituido al interior de la universidad como un centro de innovación de trabajo interdisciplinario de académicos y estudiantes de la universidad, donde se realiza la investigación y generación de evidencia sobre el funcionamiento de la justicia y los problemas de acceso a la justicia que experimentan las personas comunes y corrientes; así como se trabaja en la elaboración de propuestas para instituciones relevantes del sistema de justicia civil para que estas implementen soluciones que permitan acercar la justicia a esas personas. Su misión es generar innovación en la justicia apuntando a la funcionalidad de los servicios legales por parte de usuario final o el justiciable, poniendo el foco no en la automatización o digitalización de los procedimientos para abogados/as o jueces, sino en el acceso de las personas al sistema de justicia para lograr la resolución de un conflicto en concreto.

Dada la relevancia que tiene, para la Universidad Adolfo Ibáñez y para su Facultad de Derecho, desarrollar investigación que incida en la elaboración de política pública, y también en la formación de futuros líderes en la materia, nuestro laboratorio incorpora un área importante de docencia y formación. Así, en la actualidad, el equipo del Laboratorio ha implementado un programa académico denominado “Legal Design y Acceso a la Justicia”, donde se brinda un espacio de aprendizaje experiencial para que grupos de estudiantes trabajen de manera interdisciplinaria y bajo una metodología especial de aprendizaje aportando a ampliar el acceso a la justicia civil en nuestro país. Todas estas actividades pueden ser realizadas gracias a la investigación que las dota de evidencia y conocimientos relevantes.

Este primer reporte se centra en la sistematización de estándares para la utilización de las TICs desde un enfoque centrado en el derecho de acceso a la justicia. Para ello incorpora estudios de experiencias internacionales que son un buen reflejo de la tendencia a nivel comparado en la modernización tecnológica. De esta manera, se abordan las ventajas y los riesgos que estas tienen asociadas para los usuarios finales de la justicia, con especial foco en aquellos que pertenecen a grupos vulnerables de la población.

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

**Isabel Aninat**  
Decana  
*Facultad de Derecho UAI*

# INTRODUCCIÓN

La incorporación de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) en los sistemas de justicia puede servir diversos propósitos y, en consecuencia, ser analizada desde diversas perspectivas: eficiencia en la administración de justicia, calidad de la información producida para los actores encargados de la toma de decisiones, transparencia y rendición de cuentas, entre otras (Lillo, 2022). En el marco del proyecto “Information and Communication Technologies and its impact on Access to Civil Justice. The case of the Chilean Judicial System during the COVID 19 Pandemic”, llevado a cabo por el Laboratorio de Justicia Centrada en las Personas (LabJusticiaUAI) de la Facultad de Derecho de la Universidad Adolfo Ibáñez, gracias al apoyo de la Tinker Foundation de Nueva York, la perspectiva de análisis se centra en el derecho de acceso a la justicia y en particular en el impacto que la tecnologías pueden tener a este respecto. En particular, el objetivo del proyecto es producir evidencia y generar recomendaciones de política pública para que su uso e implementación permitan lograr el objetivo de ampliar el acceso y no, en cambio, convertirse en mayores barreras sobre todo para quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Mientras que en el ámbito del derecho penal, tanto a nivel nacional como comparado, se han realizado estudios de diverso tipo y se ha reflexionado sobre el impacto que las TICs pueden generar en los derechos de las personas (véase, por ejemplo: Fair Trials, 2021; UNODC, 2021), en el caso de las cuestiones relacionadas con el derecho privado se ha generado mucho menos evidencia y reflexión pese a que, de acuerdo con la evidencia disponible a nivel comparado, son tanto o más relevantes en términos de prevalencia entre la población (OCDE, 2016). Así, en diversas jurisdicciones, se ha destacado cómo la justicia civil no ha sido capaz, incluso antes de la pandemia, de satisfacer problemas justiciables en temas relacionados a la protección de consumidores, de servicios masivos, de vivienda y arrendamiento, de deudas de dinero, en materias de familia, etc.

Comprender, así, de qué manera ha impactado el uso de las TICs en el acceso a la justicia en materias civiles -o no penales-, y reflexionar en torno a que su uso permita mejorar y no empeorar los niveles de acceso a la justicia, es hoy una necesidad importante y constituye el foco de esta investigación.

Se trata, por otra parte, de brindar una oportunidad de sistematizar y reflexionar sobre los aprendizajes alcanzados durante la pandemia a nivel de la comunidad internacional. Fue un fenómeno generalizado al que los países se vieron expuestos, a una misma necesidad de mantener el servicio judicial en atención a las restricciones de desplazamiento impuestas y, a medida que la pandemia avanzaba, a tener que hacer frente a la congestión producida durante este tiempo. Lo anterior, por lo demás, generó un fenómeno de aceleración o profundización en la implementación de TICs, por lo que hoy en día es importante sacar lecciones sobre cómo utilizar la tecnología y que dicho uso se haga de una manera respetuosa con los derechos de las personas y, en particular, de su derecho de acceder y ver tutelados sus derechos por parte de la justicia.

A nivel nacional, el objetivo principal es producir recomendaciones de políticas públicas sobre cómo las TICs pueden contribuir a la reforma o modernización largamente pendiente de la justicia civil. En este sentido, el presente proyecto busca extraer lecciones de los distintos desarrollos de las TICs que han tenido lugar durante los últimos años, con un foco especial en el desarrollo producido durante la pandemia de COVID-19, de manera de generar ideas sobre cómo éstas pueden mejorar el acceso al sistema de justicia civil en Chile. Por lo tanto, a través de la recopilación de aprendizajes y prácticas basadas en evidencias, se busca generar recomendaciones en esta área específica. Estas recomendaciones, además pueden ser ejemplificadores para otros sistemas de justicia de la región.

Este primer informe tiene por objetivo generar una línea de base sobre la cual analizar la realidad nacional, cuestión que será revisada en un estudio posterior. Para ello, en la primera parte de este reporte se identifican y describen los estándares internacionales sobre acceso a la justicia y TICs, especialmente aquellos desarrollados por organizaciones internacionales e intergubernamentales, ONGs y expertos académicos, en el contexto de la justicia a distancia y en el contexto de la pandemia. En la segunda parte, se da cuenta de los resultados de una investigación que, a partir de fuentes secundarias y de entrevistas a personas expertas, tuvo por objeto identificar y catalogar diferentes experiencias sobre el uso de las TICs en la justicia civil a nivel comparado y a partir de ello profundizar en cuatro casos de estudio que revisten una particular relevancia por ser casos paradigmáticos de uso de tecnología en justicia. Finalmente, se acompaña como anexos, una explicación detallada de la metodología de investigación, junto con los diversos instrumentos elaborados para estos fines.

# EL USO DE LAS TICS EN LA JUSTICIA CIVIL.



## ESTÁNDARES A PARTIR DEL DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA.

La primera parte de este reporte está destinada a brindar un marco teórico y normativo a partir del cual analizar la implementación de las TICS en la justicia civil. Para ello, comenzamos por definir qué entenderemos por acceso a la justicia, distinguiendo sus principales elementos y luego profundizando en los estándares generales que han sido construidos sobre todo en el contexto del Derecho Internacional de los Derechos Humanos. A continuación, se describe el fenómeno de creciente utilización de

TICs en la justicia civil, dando cuenta de los objetivos perseguidos a través de este tipo de proyectos, sus ventajas y potenciales riesgos, así como de algunos estándares que se han desarrollado en el ámbito comparado para que estas sirvan para ampliar el acceso a la justicia y no, por el contrario, convertirse en una verdadera barrera para quienes requieren de la protección de la justicia para la resolución de sus problemas justiciables o la satisfacción de sus necesidades legales de orden civil.

## 1. EL DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA



Definir qué se entiende por acceso a la justicia no es una tarea sencilla en tanto suele ser un concepto utilizado para cuestiones muy diversas. Así, suele ser un fundamento para promocionar diversos mecanismos o innovaciones en la justicia para facilitar la posibilidad de que las personas lleguen a tocar la puerta de los tribunales o puedan reclamar la protección de sus derechos por parte de estos, para incorporar vías alternativas al proceso judicial como mecanismo de resolución de disputas, así como para llevar a cabo procesos de modernización tecnológica. En este sentido, se ha señalado que corresponde a un derecho que funciona como una plataforma para hacer factible el cumplimiento de otros estándares de derechos humanos, si es necesario, a

través de instituciones formales o informales imparciales y con el apoyo legal apropiado (OCDE/Open Society Foundations, 2019:11).

Para efectos de este reporte, salvo mención expresa, se toma en consideración al acceso a la justicia en tanto derecho humano. Desde este punto de vista, se ha señalado que el acceso a la justicia se refiere a la capacidad de las personas para obtener una resolución justa de un problema legal o conflicto de intereses, sean individuales o colectivos (Bucetto, 2020:17), buscar reparación y hacer valer sus derechos, de conformidad con los estándares de derechos humanos (OCDE/Open Society Foundations, 2019:11).



Por supuesto, la tecnología no es ni la única herramienta ni la más antigua para ampliar el acceso a la justicia. En este sentido, el célebre trabajo de Cappelletti y Garth daba cuenta ya en 1978 cómo ha habido diversas “olas” a lo largo del tiempo. La primera ola posee un enfoque individual y pone énfasis en garantizar defensa y asesoría letrada, sobre todo respecto de personas económicamente desaventajadas. Una segunda ola, de acuerdo a estos autores, se centra más bien en la búsqueda de mecanismos para la representación de grupos y colectivos de intereses más bien difusos. Así, sobre todo a fines de la década de los sesenta y ya entrado los setentas, aparecen mecanismos como el litigio de interés público y las demandas colectivas, en temas como la protección de los consumidores o el medio ambiente. En las décadas que siguieron, que se identifican con la tercera ola, el enfoque se situó en entender que la resolución de los conflictos no solo estaba centrada en el juicio y en las cortes, sino en métodos alternativos como la mediación y otros ADR, así como en la creación de procedimientos más

simples y accesibles o de tribunales especiales, como los Small Claims Courts (Garth y Cappelletti, 1978:209-232). La incorporación de las TICS, sobre todo a partir de los noventa, aparece así como una cuarta ola que trajo, por una parte, nuevas formas de resolver conflictos, como los ODR, aunque, como veremos, genera también nuevos e importantes desafíos en materia del derecho de acceso a la justicia (Katsh y Rabinovich-Einy, 2017:43-44). Luego, y así como las necesidades de los usuarios mutan de acuerdo con el contexto social de cada época, así también han ido evolucionando los mecanismos utilizados para facilitar el acceso a la justicia. Dada la relevancia de la tecnología en nuestras vidas en general, y hoy en día también por su intensiva utilización en la justicia, ello lleva también a que los Estados deban preocuparse de que cómo utilizar estas de manera tal que no impliquen una barrera. Este es justamente el foco de esta nueva etapa o, siguiendo a Cappelletti y Garth, la siguiente ola del movimiento de acceso a la justicia (Freeman, 2020: 265-266).

Con el objetivo de delimitar conceptualmente el acceso a la justicia para los efectos de este informe, a continuación se analizan lo que nos parece son sus principales características y elementos que lo conforman.

## **A. El acceso a la justicia comprende diversas dimensiones.**

Tal vez la principal característica de este derecho de carácter complejo es que puede significar diversas cosas o, más bien, que cuando los autores o quienes interpretan o aplican este derecho le dan uso, se refieren básicamente a diversas finalidades. Sin ánimo de agotar el debate sobre su contenido, de la revisión de literatura en la materia, es posible

destacar que este derecho, al menos, comprende o se manifiesta en las siguientes dimensiones:

### **a. Facilitar el acceso al foro de resolución de disputas.**

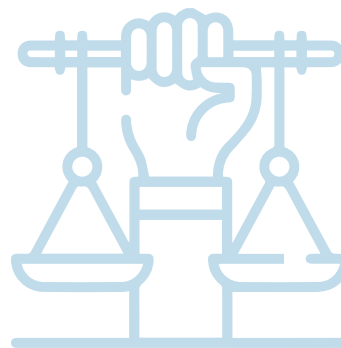
Se ha definido este derecho como aquél que busca garantizar que todos los ciudadanos dispongan de las posibilidades de hacer valer sus derechos ante los tribunales, de manera ágil, eficiente y con las garantías procesales que establece la Constitución y las

leyes sin obstáculos ni vulneración a los mismos (Hernández, 2022:68). Esto implica, entonces, que el derecho de acceso a la justicia es mucho más que “poder tocar la puerta de los tribunales”, sino que además se refiere a la posibilidad de sostener un proceso completo y obtener el cumplimiento efectivo de lo que se ha resuelto. En este sentido, en algunas jurisdicciones como Inglaterra y Gales, se ha señalado que el acceso a la justicia establecida en el derecho consuetudinario se puede resumir en cuatro elementos: (1) acceso al sistema legal formal, (2) acceso a una audiencia justa y efectiva, (3) acceso a una decisión sobre el fondo del caso y (4) acceso a un recurso o solución jurídica (remedy) (Byrom et al., 2020:54).

Todavía, desde un sentido amplio, el acceso a la justicia implica facilitar el acceso no solo a los tribunales sino a los diversos foros o mecanismos estatales, públicos o privados, que se encuentren a disposición de los individuos o grupos de personas para la resolución de controversias. De esta manera, el acceso a la justicia implica no solo poder recurrir al proceso judicial como mecanismo de resolución de disputas sino a aquél que resulte apropiado para el conflicto o problema que se trate. Así, desde antiguo la incorporación de ADR como la mediación, la conciliación, el arbitraje, ha sido parte del movimiento de acceso a la justicia (Garth y Capelletti, 1978:232), métodos cuya actualización en la actualidad se promueven en un uso coordinado o integrado con la justicia formal, de manera que ambos, tanto los recursos de resolución formal e informal, pueden ser usados para fomentar el acceso a la justicia (Tashea, 2021:3).

En este sentido, organizaciones como la Cumbre Judicial Iberoamericana

(2018:23) menciona varias medidas de organización y gestión judicial que pueden incidir en un mayor acceso a la justicia desde este sentido amplio, tales como la actuación interdisciplinaria de los equipos de trabajo y la coordinación intrainstitucional e interinstitucional. También promueve la participación de funcionarios y operadores del sistema de justicia en la labor de diseño, divulgación y capacitación de una cultura cívica jurídica, en especial de personas que colaboran con la administración de justicia en zonas rurales y en áreas urbanas marginalizadas. Con todo ello, se pretende proveer de un mejor acceso a la justicia pensando en que el proceso judicial no es la única solución a todos los problemas, abriendo paso a otros medios de resolución de conflictos. De esta manera, una mirada integradora implica que el sistema organiza su funcionamiento en torno al conflicto, permitiendo entregar diferentes opciones al mismo, derribando la ordenación estricta del proceso, sino que tal como la concibe Vargas (2018:217) entenderla como una suerte de hélice. En este sentido, Vargas y Fuentes (2019:107) aluden al enfoque proceso céntrico, como una manera de entender al proceso como una alternativa más a la solución de las controversias (véase, en este mismo sentido: Senft y Savage, 2003:329).



Parte importante del movimiento de acceso a la justicia en las últimas décadas, implica promover la implementación de procedimientos más simples y flexibles para dar respuesta a problemas menos complejos pero de alta prevalencia entre la población, así como también de incorporar herramientas que permitan dar respuestas efectivas en temas específicos, como las acciones colectivas. Luego, este tipo de esfuerzos requieren mejoras importantes desde el punto de vista de la asistencia legal que reciben los usuarios así como del entrenamiento y preparación de jueces y del equipo de trabajo de los tribunales (International Development Law Organization, 2005:21).

**b. Brindar información para el usuario sobre los derechos que le otorga el ordenamiento jurídico y cómo hacerlos efectivos.**

Para poder acceder a las vías de resolución de controversias y de satisfacción de necesidades legales, el acceso a la justicia requiere que el público tenga información disponible y comprensible sobre el sistema de justicia, sus recursos y medios de acceso, la que debe llegar al mayor número y variedad de personas posibles (Benyekhlef et al, 2016:191).

Bajo la misma idea, las Reglas de Brasilia buscan promover y garantizar que una persona en condición de vulnerabilidad sea debidamente informada sobre aquellos aspectos relevantes de su intervención en el proceso judicial, como la naturaleza de la actuación judicial en la que va a participar, su rol dentro de dicha actuación, la modalidad de apoyo o asistencia que puede recibir en relación a ella, así como la información de cuál organismo o institución puede prestarlo (Cumbre Judicial Iberoamericana, 2018:27).

Por supuesto, las TICs, tiene un gran potencial para ampliar el acceso a la justicia desde esta dimensión. En este sentido, por ejemplo, hay quienes han propuesto la utilización de medios informáticos donde cada individuo posea una cuenta de “acceso a la

justicia”, que contendría su información básica y su historial de interacciones previas con el sistema de justicia. Estas cuentas también podrían importar información de otros sistemas, incluida información como beneficios públicos, historial de empleo y el registro de la agencia de servicios sociales (Cabral et al, 2012:293).

Relacionado con esta dimensión, se suele señalar que para que sea efectiva, la información y los recursos destinados a los usuarios finales de la justicia, el lenguaje escogido es crítico. El lenguaje jurídico es complejo para la mayoría de las personas, y al no explicarse por sí mismo entorpece la autonomía del usuario. Esto se agrava cuando una persona se encuentra en situación de vulnerabilidad. Son relevantes, en este sentido, tanto el empleo de un lenguaje sencillo e inclusivo (Cumbre Judicial Iberoamericana, 2018: 31), lo que requiere esfuerzos desde el punto de vista del diseño de herramientas legales, pero también de la manera en que son formados y entrenados los abogados y operadores de justicia (Andreu-Guzmán y Courtis, 2008:28). Luego, los Estados y los poderes judiciales en el marco de asegurar el acceso a la justicia, deben centrar sus esfuerzos en trabajar en un lenguaje cercano y esclarecedor sobre las situaciones a las que pueden estar sometidos los justiciables o usuarios del sistema (CEJA, 2020:21)

### c. Facilitar el acceso a asesoría legal experta

Los sistemas legales en la modernidad se caracterizan por su complejidad y porque quienes suelen desempeñarse como sus principales actores, son técnicos o expertos que interactúan entre sí bajo una cultura y prácticas que únicamente ellos comprenden. Esto, por supuesto, tiende a alejar a las personas comunes del sistema de justicia. Así, se ha señalado, por ejemplo, que el empleo innecesario de lenguaje técnico, profesional o simplemente arcaico puede ser una barrera de acceso creada por los operadores judiciales (Andreu-Guzmán y Curtis, 2008:28). Por ello, de manera de acercar al usuario final a la justicia, el acceso a conocimiento y asesoría experta, un “traductor” entre el mundo de lo legal y el ciudadano común, constituye una dimensión relevante del acceso a la justicia (Lucy, 2020:390; Open Government Partnership, 2021:13).

Normalmente esta dimensión se asocia únicamente a la posibilidad de obtener representación legal para la tramitación de un asunto ante la justicia, pero puede implicar bastante más que ello. La tecnología, por ejemplo, puede permitir que diversas instituciones brinden asesoría mediante chatbots, o acercar a los usuarios con servicios legales o de asistencia letrada propiamente tal (Legg y Song, 2021:134; Dhru et al, 2021:45). Así, por ejemplo, en Australia, se ha avanzado en programas de apoyo e intervención legal comunitario, mediante mecanismos que buscan entregar respuestas y asesoramiento a los miembros de una comunidad en particular, más allá de la provisión de asistencia letrada a un individuo en particular para que lo represente en juicio. Con estos fines, además, se ha trabajado fuertemente en generar herramientas que permitan el levantamiento de información sobre las necesidades de los usuarios, por ejemplo, “The Law Survey” (Attorney-General's Department, 2013:19).

## B. El acceso a la justicia implica que el mecanismo de protección sea eficaz.

Probablemente el principal estándar en materia del derecho de acceso a la justicia es que los mecanismos de protección de derechos sean eficaces. Un acceso a la justicia de carácter efectivo es, en este sentido, aquél que procura que el individuo tenga la oportunidad y capacidad de usar, participar e influenciar en el resultado del proceso de acuerdo a los fines por los cuales este es provisto, esto es, obtener la protección de un derecho, resolver una controversia, o la aplicación una sanción (Lillo, 2020:260). Por su lado, Bucetto (2020:18) señala que la eficacia de un

recurso se vincula con la disponibilidad directa o inmediata para el justiciable “que considera indebidamente restringido o violado el o los derechos que le son reconocidos. Esto es, la posibilidad cierta que posee éste de llegar con su reclamo frente al órgano judicial competente para resolver sobre la pretensión planteada”.



Este es un estándar que deriva del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, donde se ha establecido que los Estados deben asegurar en todo momento que la ciudadanía cuente con acceso a recursos o mecanismos eficaces y a reparaciones plenas por las violaciones a sus derechos, así como a la información conexas y a los servicios jurídicos. Ese acceso a la justicia reviste mayor importancia en tiempos de crisis, en que las desigualdades preexistentes suelen exacerbarse y los grupos vulnerables se ven afectados de manera desproporcionada (ILAC, 2020:16-17). De esta manera, en el ámbito del Sistema Interamericano de Protección de Derechos Humanos, el artículo 25 de la Convención Americana, señala que la base mínima que deben garantizar los Estados parte corresponde a la existencia real de un recurso judicial breve, sencillo y efectivo en el derecho interno. Esto, para proteger los derechos fundamentales consagrados en la Constitución, la ley, y la propia Convención (Bucetto, 2020:18). En el mismo sentido, los Principios Internacionales y Lineamientos sobre Acceso a la Justicia para Personas con discapacidades (UN Human Rights, 2020:23) declaran en su principio 8 que las personas con discapacidad tienen derecho a denunciar e iniciar procedimientos judiciales en materia de violaciones a DDHH y delitos, y a que se investiguen sus denuncias y se les otorguen recursos efectivos.

### **C. El acceso a la justicia se vincula estrechamente con otros derechos.**

Existe un vínculo importante entre el acceso a la justicia y el derecho al debido proceso. Así, por ejemplo, en el marco del sistema europeo se suele vincular de manera estrecha el acceso a la justicia con el derecho a un tribunal (right to a court) y con el derecho a un juicio justo, como elementos integrantes del artículo 6 del Convenio Europeo de Derechos Humanos (Byrom, 2020:54). De esta manera, en el caso *Golder v. United Kingdom*, el Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH), señala que el acceso a la justicia es parte del derecho a un juicio justo, en tanto sería inconcebible que el artículo 6 garantice garantías procesales detalladas para las partes sin antes brindarles la posibilidad de llegar a usar esas garantías (Lillo, 2022:255).

La vinculación del derecho de acceso a la justicia al derecho al debido proceso, genera, a su vez,

una conexión estrecha con la exigencia de transparencia en la justicia, de manera que el público vea no solo el exterior sino también el interior del sistema de justicia, sus reglas y normas, procedimientos y procesos, y sus otras características y patrones operativos para evaluar todos los aspectos de sus operaciones, particularmente su equidad, eficacia y eficiencia (Benyekhlef et al, 2016:187).

De manera similar, se ha vinculado el acceso a la justicia con el derecho al recurso, como un elemento relevante de aquel. Así, por ejemplo, *Cordella y Contini* (2020:59) sostienen que el acceso a la justicia se puede medir observando tres factores: las tasas judiciales, la complejidad para iniciar un procedimiento y el derecho a recurrir.

Más allá del estrecho vínculo con el derecho a un debido proceso, el acceso a la justicia suele ser considerado también como una condición necesaria para el disfrute de otros derechos (Lillo, 2022:27).

Por ejemplo, se ha señalado que respecto de grupos vulnerables, la falta de acceso a la justicia -producto de barreras que pueden afectarles con mayor intensidad que al resto de la población- crea un factor más de desigualdad social y ahonda la brecha en términos de garantía de derechos humanos (Groterhorst, 2017). Como señala la Organización de Estados Americanos, “el acceso a la justicia, en tanto derecho humano fundamental es, asimismo, el medio que permite restablecer el ejercicio de aquellos derechos que hubiesen sido desconocidos o vulnerados (AG/Res.2801/2013)” (Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 2022:18). En este sentido, también, se ha señalado que el acceso a la justicia da soporte al goce pleno y libre de todos los demás derechos. En ausencia de acceso a la justicia, las personas no pueden hacerse oír, ejercer sus derechos, desafiar la discriminación o exigir responsabilidades a los responsables de la toma de decisiones (Kahale, 2021:19).

Finalmente, se le ha vinculado también con la igualdad ante la ley. Así, hay quienes señalan que el acceso a la justicia implica la existencia de un derecho igualitario y concreto a usar los tribunales u otros mecanismos de resolución de disputas disponible en la sociedad (Letto-Vanamo, 2005:20).

#### **D. El acceso a la justicia puede ser limitado o restringido.**

El acceso a la justicia, en tanto derecho, no es un derecho absoluto sino que puede ser limitado o restringido, bajo ciertos criterios y fines legítimos, como la correcta administración de justicia o en situaciones de emergencia, entre otras hipótesis que han sido desarrolladas en el marco del derecho internacional. Luego, estas limitaciones deben guardar una relación de proporcionalidad entre estos fines y los medios empleados, los que en todo caso no deberían significar la imposibilidad total de ver protegidos los derechos garantizados por el ordenamiento jurídico (Lillo, 2022:166).

---

#### **E. El vínculo con las denominadas barreras de acceso a la justicia.**

Se ha señalado que el acceso a la justicia se define en base a la ausencia de barreras que obstaculicen el acceso a los servicios judiciales, lo que a menudo se ve como un valor que los poderes judiciales deben hacer cumplir (Cordella y Contini, 2020:9). Particularmente relevante para el contexto en el cual se ha desarrollado este reporte, ha sido la pandemia de COVID-19, que llevó al cierre, primero, y a la disminución, luego, de actividades presenciales en tribunales, al tiempo que produjo una acumulación desmesurada de casos, lo que generó a su vez atascos en la administración de justicia (Schmitz et al, 2022). Luego, la pandemia profundizó las barreras relacionadas con la accesibilidad a la tecnología por parte de la población (Murray, 2021:34). Diversas políticas de control del virus, como el cierre de puntos de acceso comunitario, o el confinamiento, dejaron sin acceso a internet público y computadoras a personas de escasos recursos. En general, los autores coinciden en que los grupos que se han enfrentado a desigualdades históricas y estructurales se vieron aún más desfavorecidos y desafiados en el contexto de la pandemia, como mujeres, niños, personas racializadas, migrantes, indígenas, personas en situación de pobreza, entre otros. Sin embargo, se menciona más frecuentemente a mujeres y niños (UNODC, 2020:7).

Además de lo anterior, la pandemia generó nuevas barreras o bien hizo visibles que otras se volvieran aún más evidentes, como la existencia de la llamada brecha digital, a la que nos referiremos luego cuando hablemos sobre los potenciales riesgos de la incorporación de las TICs en la justicia. Mientras, basta destacar que diversos reportes (OECD, 2020:6) dan cuenta de cómo diferentes grupos de la población vieron impactada negativamente la posibilidad de participar en audiencias virtuales o acceder a asistencia técnica (ILAC, 2020:38) por la falta de conectividad a internet o a tecnología en general durante la pandemia (CEJA, 2020:97).

En la literatura que fue revisada para la elaboración de este reporte, se da cuenta de diversos tipos de barreras que pueden dificultar que las personas accedan a la justicia. Estas pueden ser clasificadas de diversas maneras. Por ejemplo, la OECD y Open Society Foundations distinguen entre factores económicos, estructurales e institucionales (OECD y Open Society Foundations, 2016). El Bingham Centre for the Rule of Law, por su lado, categoriza a las barreras entre sociales y culturales (como la pobreza, la discriminación, el idioma, el nivel de alfabetismo y de educación), institucionales (como la asistencia letrada y la necesidad de representación), y aquellas que vienen de la intersección de ambos mundos (como la desconfianza en la justicia y la corrupción) (de Souza y Spohr, 2021:21). Para efectos de este reporte, se han agrupado según si se trata de variables asociadas a condiciones propias de los usuarios o, en cambio, si se producen por características de las instituciones del sistema legal y su funcionamiento.

**a. Barreras que provienen o que se centran en las características de los usuarios.**

Dentro de las primeras, aquella barrera de acceso a la justicia mencionada con mayor frecuencia corresponde a la situación económica de las personas que viven en o por debajo de la línea de la pobreza, o que en general son categorizadas como personas de escasos recursos. Esta barrera de acceso puede afectar de varias maneras a quienes se encuentran en tal condición. Desde las cuestiones más evidentes, como que genera problemas para solventar los gastos básicos para iniciar un juicio o para obtener la representación de un abogado (Katsh y Rabinovich-Einy, 2017:41), gastos que son bastante más significativos que para otros grupos de la población en cuanto al impacto en su ingreso anual promedio (Murray, 2021:12). Más allá de lo anterior, y relacionado con el uso de la tecnología, es

menos probable que las personas de escasos recursos tengan acceso a los recursos tecnológicos necesarios para interactuar con el sistema de justicia. Así, puede ser que estas personas no cuenten con un computador o internet en sus hogares, o el tipo de equipamiento al que pueden optar no les permite interactuar de manera efectiva.

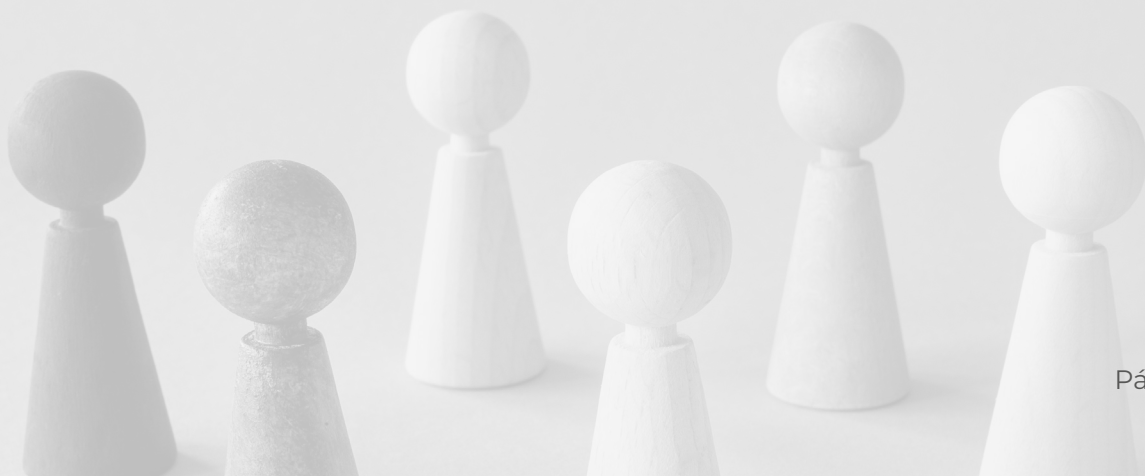
Luego, la pobreza como barrera está asociada a bajos niveles de educación y falta de acceso a la información, lo que lleva a la falta de conciencia o de conocimiento de las leyes e instituciones, lo que a su vez conlleva privación de derechos, discriminación y estigmatización. Estos factores se vinculan a otros obstáculos más específicos: por ejemplo, puede ser más difícil o costoso obtener tiempo libre del trabajo para reunirse con abogados o hacer un procedimiento legal (Trinity FLAC, 2020:21).

Hay quienes señalan que la situación de personas de bajos recursos se ve agravada aún más en contextos de ruralidad, en tanto quienes viven en comunidades pequeñas o remotas muchas veces no cuentan con la posibilidad de acceder a computadores de uso público en bibliotecas o centros comunitarios (Benyekhlef et al, 2016:199).

Más allá de lo anterior, el factor territorio es también una barrera de acceso frecuentemente mencionada. Esta se vincula a desafíos de infraestructura, transporte y accesibilidad de recursos (OCDE, 2016:9), pero también a que en general los sistemas judiciales se encuentran centralizados, en tanto las instituciones y abogados suelen concentrarse en áreas urbanas (Cabral et al, 2012:261; Katsh y Rabinovich-Einy, 2017:42).

El género es también una barrera de acceso a la justicia analizada en la literatura, sobre todo desde un enfoque de interseccionalidad. Así como otras barreras de discriminación que potencian la vulnerabilidad del usuario, es importante destacar que el género constituye una causa de vulnerabilidad que se agrava al sumársele otras características del usuario que limitan el derecho de acceso a la justicia (Tierno, 2022:29), como en el caso de mujeres pobres, mujeres migrantes, ancianas, en entornos rurales, con hijos, migrantes, etc.

La pertenencia a comunidades diversas en cuanto a idiomas, normas culturales o religiosas, también puede constituir una condición de vulnerabilidad que impide el acceso efectivo a la justicia. Así, las barreras lingüísticas y culturales en estos grupos pueden hacer que los procesos judiciales sean inentendibles y, en consecuencia, intimidantes. Desde las dificultades que pueden surgir para comunicarse con los operadores o incluso con el propio abogado, estas barreras lingüísticas a menudo se superponen a aquellas culturales, que son guiadas por diversas expectativas, suposiciones y costumbres que pueden ser distintas de quienes normalmente frecuentan los tribunales, y distintas entre los diversos intervinientes entre sí (Katsh y Rabinovich-Einy, 2017:42). Así, se ha señalado que quienes pertenecen a poblaciones indígenas, suelen experimentar dificultades provenientes de la insuficiencia de intérpretes de lenguas indígenas, el desconocimiento de los operadores judiciales sobre las instituciones indígenas, la falta de un procedimiento idóneo y adecuado para la tutela de los derechos colectivos, los prolongados plazos de duración de los procesos judiciales, la falta de participación en los procesos de peritos especializados en materia indígena y la complejidad de los conflictos judiciales planteados (Bucetto, 2020:16).





“ La salud mental y otras condiciones psicológicas también pueden constituir barreras de acceso a la justicia. Así, quienes experimentan problemas de salud mental, pueden presentar dificultades para entender la información, explicar sus circunstancias a cabalidad o comunicarse claramente por vía telefónica o remota con su abogado (Byrom et al, 2020:65). ”

En este ámbito, se mencionan también otros factores emocionales y psicológicos que enfrentan los usuarios al tener que pasar por el sistema judicial: juicios morales, culpa, revictimización, sensaciones de ansiedad, etc. (Katsh y Rabinovich-Einy, 2017:42). Otras fuentes también señalan una mala disposición por parte de los usuarios hacia los abogados y el sistema en general, donde particularmente los grupos de estratos económicos más bajos se sienten poco atraídos a buscar ayuda e iniciar un procedimiento, debido a lo perdidos que los hace sentir el mundo legal (Garth y Cappelletti, 1978:192).

Se presentan también barreras para quienes sufren de alguna discapacidad. Así, estas personas suelen experimentar la poca adecuación de la infraestructura y accesos físicos en las instituciones legales, o la falta de entrenamiento de los operadores para comunicar adecuadamente información importante a personas con discapacidad (Trinity FLAC, 2020:26; United Nations Human Rights, 2020:6). Con respecto a tecnología y acceso a la justicia, el uso de internet es mucho menor en las personas con alguna discapacidad, sin embargo, un diseño web reflexivo puede abordar muchos de estos desafíos (Cabral et al, 2012:262).

Particularmente, en el ámbito de las TIC, se suele identificar la “brecha cognitiva” que sufren, por ejemplo, los adultos mayores y otras personas que no cuentan con los conocimientos, destrezas y habilidades necesarios no solo para usar las tecnologías, sino para utilizarlas eficientemente en la satisfacción de sus necesidades (Letelier, 2019:128).

Más allá de lo anterior, el lenguaje puede ser en sí una barrera de acceso en tanto, como se señalara anteriormente, el lenguaje que normalmente se usa en los documentos judiciales, pero también en los sitios web de las instituciones judiciales, puede dificultar la transmisión de conceptos jurídicos de forma clara y precisa (Cabral et al, 2012:263). En la actualidad, la traducción automática que ofrecen varios servicios judiciales puede constituir una importante ayuda al menos para quienes no hablan el mismo idioma que el resto de los intervinientes, aunque es necesario tomar en consideración las limitaciones del nivel de desarrollo de las estas tecnologías (Cabral et al, 2012:264).

## b. Barreras institucionales.

En relación a las barreras que hemos denominado como “institucionales”, hay algunas que provienen de situaciones de facto, otras que provienen de cuestiones de jure y otras donde ambas condiciones se encuentran escasamente vinculadas. Una barrera de facto se refiere a la existencia de una burocracia propia de las instituciones judiciales que termina por dilatar en demasía la duración de los procedimientos o que hace aún más difícil navegar a través de los procedimientos legales por parte de los usuarios. El hecho de que los procedimientos sean lentos y que impliquen una serie de pequeños procedimientos internos y administrativos por parte del usuario, hacen que este se sienta alejado de la justicia e impedido de acceder a ella de manera efectiva (Velicogna, 2011:3). En esta misma línea Open Government Partnership (2019:35) señala que las largas esperas e innumerables trámites que deben realizar los usuarios para llevar adelante un caso al interior de los tribunales terminan generando un proceso injusto bajo su concepción. La idea de que sea necesario un abogado que pueda salir airoso de cada una de las trabas que pone el sistema judicial, hace que para algunas personas les sea imposible acceder a los tribunales de justicia.

La mora o el retardo judicial también representa una de las barreras de facto identificadas en los textos. Aquella dice relación con el excesivo tiempo que tardan los tribunales en resolver los asuntos y en entregar una resolución al caso en concreto. Es cierto que la duración de los procesos judiciales requiere de una serie de etapas o fases mínimas para poder cumplir cabalmente sus fines,

sin embargo, el problema se produce cuando dicha duración termina siendo excesiva y carente de lo que en el ámbito internacional se ha denominado como el estándar de “razonabilidad”. En esos casos, la excesiva duración pone una presión particularmente intensa respecto de los individuos más susceptibles de abandonar sus legítimas pretensiones o a negociar por mucho menos de lo que podrían obtener (Garth & Cappelletti, 1978:189), representando en estos casos una barrera de acceso.

Luego, y vinculado con la situación económica de los usuarios, los altos costos que implica el litigio pueden también constituir una barrera de acceso que tiene elementos de facto y de jure. Esta barrera de acceso golpea especialmente a las personas más vulnerables, pero afecta igualmente a la población en general. Así, se ha señalado que los principales afectados por esta barrera no son las personas más ricas o adineradas o las personas de escasos recursos, pues los primeros tienen los recursos para financiar los costos judiciales y los últimos tienen las ayudas proporcionadas por el Estado. El problema, en cambio, dice relación con los usuarios que no clasifican como acomodados o pobres, pues deben solventar ellos mismos los costos, los cuales a veces impiden que se pueda seguir adelante con el juicio. Open Government Partnership (2019:35) indica que uno de los principales resultados obtenidos al estudiar el estado del acceso a la justicia, es la existencia de una enorme barrera respecto de los usuarios que deben financiar los costos del proceso. Por ejemplo, en Irlanda, se ha señalado que como resultado de lo poco claro y arbitrario de los costos del litigio y de lo complejo que resulta obtener asistencia letrada, solo quienes

están en situación de pobreza y los millonarios pueden acceder fácilmente a la justicia. Sin embargo, para la vasta mayoría, que no caben en ninguna de estas categorías, resulta claro que los costos implican una barrera significativa (Trinity FLAC, 2020:18). Esta variable tiene un componente de jure en tanto las reglas de distribución de los costos y de financiamiento de la litigación inciden de manera relevante en la decisión de recurrir a la justicia. Se ha dicho, por ejemplo, que tanto bajo el modelo en que cada parte paga sus costos como en aquél donde el perdedor es el responsable de dicho pago, hay circunstancias, sobre todo la poca posibilidad de estimar el triunfo o la derrota en juicio, que hacen que el costo de litigar sea un desincentivo para unos o una barrera significativa para otros (Garth and Cappelletti, 1978:187-188).

La falta de información sobre los derechos que brinda el ordenamiento jurídico, así como de la manera de hacerlos efectivos, constituyen una importante barrera de facto independiente de las características de los usuarios. Estos, además de no tener conocimientos legales, no saben a quién recurrir, cuáles son sus derechos ni menos cómo debería funcionar un procedimiento judicial. Ello representa una clara barrera de acceso, pues se genera una especie de monopolio del conocimiento por parte de los abogados, sometiendo el acceso a dicho conocimiento a un monto de dinero determinado. La falta de tal conocimiento impide que el usuario tome buenas decisiones y en general, lo termina alejando del sistema de justicia (Velicogna, 2011:3).

Dentro de aquellas barreras que hemos catalogado como de jure, y que se refiere a aquellas que provienen de la aplicación de disposiciones normativas de diverso carácter, sustantivo y/o procedimental, la más frecuente en la literatura analizada es el diseño mismo del procedimiento judicial. Por ejemplo, De Souza y Spohr (2021:21), señalan que en casos donde niños, niñas y adolescentes deben participar, el diseño procedimental debe prever medios o formas de lograr que su testimonio no sea un impedimento de acceso, pues se le deben entregar facilidades para que aquel no comparezca al juicio a prestar declaración. Otro ámbito donde puede verse este tipo de limitaciones dice relación con el diseño de procedimientos aplicables a asuntos de baja complejidad o de baja cuantía, que en muchos países pueden ser litigados personalmente o sin la necesidad de contar con un abogado. Para que ello resulte útil en la práctica, es necesario que el diseño procesal -y orgánico- tome en consideración las necesidades de ese tipo de litigantes para que estos puedan participar de manera efectiva (Trinity FLAC, 2020:19).



Por otro lado, aquellos sistemas donde existe una limitación o prohibición a que las partes puedan comparecer personalmente, se ha señalado que pueden generar escenarios propicios para el cobro excesivo y para el ejercicio abusivo de la representación legal por parte de abogados (Freeman, 2020:258).



## 2. ESTÁNDARES APLICABLES A LA “JUSTICIA DIGITAL”.



La “justicia digital” ha sido definida como aquella que proporciona soluciones tecnológicas que permiten a las instituciones de justicia “incorporar herramientas electrónicas en línea en los procedimientos jurídicos con validez legal. La justicia digital puede incluir juicios en línea, audiencias remotas o virtuales, tele o videoconferencias, presentaciones electrónicas, firmas electrónicas, entre otros” (Informe ILAC, 2020:52). La utilización de las TICs en la justicia suele ser analizada desde diversos niveles. Por una parte, se habla del potencial que la tecnología tiene para mejorar el acceso a la justicia bajo las estructuras o la manera en que tradicionalmente ha funcionado el sistema de justicia. Por otro lado, en un nivel de automatización, la tecnología suele pensarse como una vía para minimizar el rol de los profesionales legales o sobre cómo transformar la manera en que se prestan servicios legales a través del uso de herramientas tecnológicas, de manera que sean estas las que lleven a cabo las tareas que normalmente hacen las personas. Finalmente, se analiza también un nivel de transformación, donde se considera cómo la tecnología puede alterar fundamentalmente la manera en que se administra justicia, incluyendo la potencial eliminación de servicios legales o de tribunales físicos (Trinity FLAC, 2020:56).

La implementación de tecnología en la justicia persigue distintos objetivos y tiene un increíble potencial, ventajas de las que daremos cuenta más adelante, pero además está dirigida a satisfacer las necesidades de distintos usuarios. A partir de la literatura revisada, hemos logrado identificar que existen distintas herramientas, donde en algunas la implementación de TIC´s apuntaba hacia los justiciables o usuarios finales y, por otro lado, otras en que solo consideraban la generación de herramientas para los profesionales del derecho o usuarios expertos (abogados, jueces, personal administrativo). Por supuesto, se identificaron también herramientas en donde el objetivo central apuntaba a ambos tipos de usuarios o donde estos no se encontraban claramente definidos. Respecto de todos estos, los criterios de usabilidad y accesibilidad son variables clave para que estos usuarios realmente sientan que

pueden usar la tecnología, y ello dependerá de su complejidad y de la percepción que estos tengan respecto de ella (Trinity FLAC, 2020:40).

Por una parte, en relación al uso de TICs enfocadas en aquellos usuarios finales o “justiciables”, son destacadas porque buscan generar cercanía, acceso y colaboración para con las personas que desean resolver un conflicto (De Souza y Spohr, 2021:56). De esta forma, se fueron identificando una serie de ejemplos donde el objetivo principal de la herramienta era el acercamiento o la colaboración con este tipo de usuario. Por ejemplo, Trinity FLAC (2020:32) ahondó en la posibilidad de que a partir de mensajes de textos se entregarán respuestas a los usuarios, respecto de sus problemas o consultas vinculadas a un conflicto jurídico determinado. Lo mismo, respecto de los chatbots que a través de sistemas de

IA permiten entregar información de relevancia sobre sus problemas. Este tipo de servicios de “front-office” abarcan un amplio espectro de beneficios para los usuarios y es a menudo utilizado por organizaciones que prestan servicios legales pro bono en temas o materias relacionadas a problemas legales frecuentes como aquellos relacionados con vivienda, familia, empleo, deudas y servicios sociales (The Law Society, 2021:5).

De esta manera, la provisión de acceso a la justicia en esta dimensión, implica que la tecnología permita que cualquier litigante potencial pueda encontrar información clara sobre cuáles son sus derechos, pueda solicitar o acceder a asistencia técnica, encontrar los formularios que necesite, ingresar al sistema electrónico del tribunal para subir sus respuestas al sistema o chequear el estado de avance de su caso, etc. (Cabral et al, 2012:247).

Revisaremos ahora lo que ocurre respecto de aquellas herramientas tecnológicas destinadas al uso de los diferentes tipos de actores profesionales: abogados, personal administrativo de los tribunales, jueces. En relación a los primeros, se trata principalmente de softwares que facilitan la redacción de escritos, programas de IA que puedan colaborar en el trabajo interno de los estudios o firmas de abogados, programas de revisión de jurisprudencia, sistemas de predicción de resultados, entre otros. Cada una de estas herramientas están siendo utilizadas por los abogados, ya sea para facilitar su trabajo como profesionales del derecho, como también para colaborar con el usuario o el cliente de mejor forma (CEPEJ, 2018:41).

La profesora Henríquez (2022:25) destaca dentro de las opciones en las que estas herramientas pueden colaborar, la posibilidad de que las TIC´s permitan el registro y almacenamiento de la información y la documentación, el seguimiento de casos y la comparecencia virtual a audiencias por parte de los abogados a cargo de la defensa. Respecto de tecnologías para el uso por parte de jueces y del personal administrativo de los tribunales, si bien en la revisión de literatura se trata de una categoría menos frecuente, de todas maneras es posible evidenciar que existen herramientas claramente determinadas en favor del trabajo de ambos tipos de profesionales. Por ejemplo, para el personal administrativo existen herramientas que facilitan el back office o la gestión interna de los tribunales, los cuales entregan mayor orden, rapidez y eficiencia en su trabajo (The Law Society, 2021:5). En tanto, en el caso de los jueces se destaca alguna de las funcionalidades que tiene la IA, como por ejemplo la posibilidad de predecir el resultado de un caso determinado, asistir en la redacción de sentencias y la automatización de procesos en general. Cada una de esas funcionalidades dan cuenta de herramientas que facilitan el trabajo de los jueces a la hora de decidir un caso en concreto y administrar justicia (CEPEJ, 2018:43).

Respecto de todas las anteriores, para efectos de este informe, nos hemos centrado en las potenciales ventajas y riesgos de las TICs, así como de los principales estándares que se han considerado en el ámbito comparado para su utilización en la justicia sobre todo desde un punto de vista del derecho de acceso a la justicia.

## A. Ventajas de las TICs

La principal ventaja asociada a la implementación de TICs se refiere a su potencial para mejorar los niveles de eficiencia y la reducción de costos de parte del sistema, seguido por la mejora en la accesibilidad de los usuarios a la justicia, o en el vínculo existente entre ambas variables. Así, se señala que la rapidez, la eficiencia, la reducción de costos o la reducción de los tiempos de espera, son ventajas por sí solas, o porque ellas permitirían una mejora en accesibilidad para los usuarios a través de la incorporación de tecnología (Benyekhlef, 2016:305). Katsh y Rabinovich-Einy (2017:51), en tanto, señalan que una combinación entre recolección de datos, comunicación y ODR abren la posibilidad de aumentar tanto la eficiencia como también generar un mejor trato respecto de las personas usuarias, lo que se puede traducir en más “acceso” y más “justicia”.

Desde el punto de vista de la eficiencia, las TICs tendrían el potencial de incrementar los niveles de rapidez y desempeño al interior de los tribunales de justicia. Esta finalidad, a su vez, suele destacarse en conjunto con otras como el cuidado del medioambiente mediante la reducción en el uso del papel, o en la reducción de costos operacionales, entre otros. México Evalúa, por ejemplo, en su informe sobre la implementación de herramientas tecnológicas en los poderes judiciales mexicanos, destaca que algunas tecnologías como el uso de firma electrónica avanzada, tiene el beneficio de reducir el uso de papel al tiempo que reduce la necesidad de trasladarse para estar físicamente disponible para la firma de documentos, así como también reduce el espacio necesario para la conservación de dichos documentos y aumenta su seguridad frente a eventuales vulneraciones (México Evalúa, 2022:38). Por su parte, Cerrillo, ya en 2007, daba cuenta de cómo la tecnología podría mejorar la gestión documental necesaria en la tramitación tradicional de los tribunales, y de cómo ella podría ayudar a poder manejar la documentación de manera eficiente. En esta línea,

tanto la digitalización de documentos en papel como el uso de los documentos electrónicos suponen importantes ventajas tanto para su archivo como para la recuperación y transmisión de documentos entre los diferentes operadores jurídicos (Cerrillo, 2007:6).

La mayor eficiencia ha sido tradicionalmente uno de los principales argumentos a favor de la digitalización. Sorabji, por ejemplo, da cuenta de cómo en Inglaterra, el discurso por la digitalización de la justicia civil ha discurrido en torno a que esta sería menos costosa tanto para litigantes individuales como para el Estado, más rápida y más conveniente, tanto así que representaría la cura para los principales males que la aquejan: su costo, su complejidad y su lentitud (Sorabji, 2021:4).



Muchas veces para gozar estos beneficios de la tecnología, ni siquiera es necesario innovar con desarrollos complejos, sino que muchas veces aquellas tecnologías familiares y simples logran impactos positivos en este sentido (Allsop, 2019). En Singapur, por ejemplo, se ha descrito cómo tecnologías simples como las “authenticated court orders” (“ACOs”) han permitido reducir papeleo y costos, mediante la eliminación de requerir copias físicas certificadas de las órdenes de tribunales. Si antes era necesario que el litigante se traslade hasta el tribunal para pagar una copia en físico, esperar a que estuviese lista en algunos días y luego concurrir nuevamente a retirarla, hoy en día con las ACOs, los interesados solo necesitan escanear el QR que las acompaña para extraer el documento en original directamente del servidor gubernamental centralizado sin temor a que la orden del tribunal haya sido adulterada (Chesterman et al, 2021:145).

Desde el punto de la reducción de tiempos asociados a los procesos judiciales, redundando en un mejor servicio para las personas usuarias, se da cuenta de cómo diversas tecnologías ayudan a disminuir la espera en diversos trámites o en el proceso completo. En este sentido, Chesterman et al (2021:146), al referirse al Civil Resolution Tribunal de British Columbia, Canadá, destacan cómo este tribunal en línea ha permitido reducir los tiempos mediante la utilización de tecnología que facilita o acompaña la celebración de acuerdos entre las partes. Otros, destacan cómo la tecnología puede ayudar a ahorrar tiempo al automatizar el llenado de ciertas partes de la sentencia con información obtenida directamente desde el expediente (Cordella and Contini, 2020:38).

El impacto positivo de la tecnología en el trabajo de los tribunales, también se alcanza mediante la posibilidad de intercambio e interoperabilidad de la información entre tribunales y entre estos y otros actores del sistema de justicia (Cerrillo, 2007:5). Mediante la interoperabilidad, los tribunales puedan validar información directamente desde la fuente, ofreciendo además una mayor seguridad en el intercambio (Henríquez, 2022:6).

La reducción de costos operacionales también impacta en ampliar el acceso a la justicia de los potenciales usuarios finales del sistema (Trinity FLAC, 2020:43). Por ejemplo, muchas veces los usuarios deciden no acceder a los sistemas de justicia por la falta de recursos económicos. Pues bien, para esos casos la tecnología puede proporcionar a los usuarios de chatbots o herramientas de ayuda y respuesta programada, que les entreguen asesoría o ayuda en sus problemas jurídicos. Ello hace mucho más barato para los usuarios el acceder a los sistemas de justicia, permitiéndoles así resolver sus conflictos.

Dentro de las ventajas, se señala que estas estarían asociadas especialmente a los grupos medios de la población, para quienes si no fuera por la tecnología tal vez no tendrían otras vías de asistencia técnica. Este grupo estaría compuesto por personas que sin poder pagar asistencia letrada, tampoco serían elegibles normalmente para obtener asistencia jurídica gratuita. Este grupo sería el de mejores candidatos para utilizar herramientas de autoayuda, las que podrían ponerse a su disposición mediante la utilización de la tecnología. Por otro lado, la tecnología puede proveer el soporte técnico a los abogados de manera de permitirles brindar servicios de asistencia más efectiva, a un mayor número de usuarios o a priorizar aquellos casos que lo requieren de manera más urgente (Law Council of Australia, 2018:9).

Un ejemplo de lo anterior lo constituyen los denominados “chatbots”. Estos pueden brindar asistencia técnica mediante la automatización en la elaboración de documentos legales, lo que permitiría a las instituciones transformar el proceso de recopilación de información de sus usuarios en sencillos cuestionarios web para que estos llenen e ingresen la información necesaria para que el chatbot genere el documento legal que la persona necesita (Trinity FLAC, 2020:35).

Luego, se ha señalado que teniendo acceso al equipamiento necesario y estando cómodos en el uso de este, los tribunales virtuales pueden ser una buena opción para comparecer sin tener que viajar grandes distancias a los tribunales o perder la oportunidad de trabajar en otras obligaciones por ello. Estas tecnologías de participación remota, sumadas a otras vías de apoyo, pueden aumentar

la habilidad de individuos que se encuentran en contexto de aislamiento (personas en entornos abusivos, o que presentan algunos tipos de discapacidades, o que pertenecen a minorías lingüísticas) para participar en el proceso judicial (UNDP, 2022:35).

Finalmente, otra de las ventajas identificadas que suelen mencionarse se refiere a la posibilidad de obtener y contar con datos relevantes para poder concretar futuras mejoras en el sistema de justicia. De esta manera, la IA además de rescatar información importante para la predicción de datos y su posterior resolución, permite generar un banco de datos relevante, sobre el cual los tomadores de decisiones o administradores del sistema pueden trabajar para generar políticas de cambio o modificación de las ya existentes Cordella and Contini (2020:12).

---

## **B. Riesgos asociados a la incorporación de TICs en la justicia**

El principal riesgo descrito en la literatura que hemos identificado es el potencial que tiene la tecnología de generar barreras de acceso, lo que se suele denominar la “brecha digital”. Esta categoría de barrera de acceso fue mencionada en varios de los materiales revisados para este reporte, los que brindan definiciones, clasificaciones y causas, así como también proponen vías para reducirlas.

La brecha digital se entiende como una desigualdad de oportunidades en el acceso a TICs, tales como computadoras personales, internet y telefonía celular, entre otras, por parte de algunos grupos sociales con respecto a otros. El uso intensivo y extensivo de las TICs ha acentuado la brecha existente entre los distintos grupos sociales y su acceso – a la falta de él – a las tecnologías, en un desfase que tiene raíces en el orden económico, social y jurídico; a esta distancia se la denomina brecha digital (Bernal et al, 2010:2).

El surgimiento de las TICs y sus potenciales beneficios han ocurrido principalmente en un pequeño número de países (los más desarrollados), dando así lugar a “brechas tecnológicas y sociales” que no sólo limitan la apropiación social de estas tecnologías entre naciones, sino al interior de las mismas y entre los grupos sociales (Gómez et al, 2018:2).



En la literatura se habla de tres tipos de brechas digitales. En primer lugar, la (i) brecha de acceso, que es aquella que se refiere a la imposibilidad de acceder a las herramientas por cuestiones más bien estructurales o de infraestructura tecnológica como cuando por circunstancias geográficas, culturales o de conocimiento los justiciables no pueden acceder al uso de alguna de las herramientas tecnológicas necesarias para utilizar el servicio legal. En segundo lugar, hay una (ii) brecha de apropiación, que se produce cuando no existe un uso significativo por parte del usuario de las herramientas tecnológicas. En estricto sentido implica que los usuarios no se sienten parte del fenómeno de implementación de las TICs, razón por la cual no las utilizan en su interacción social, quedando excluidos del avance de las mismas (Gómez et al, 2018:4). Finalmente, hay una (iii) brecha de uso propiamente tal, íntimamente relacionada con la falta de preparación o conocimientos por parte del usuario, lo cual les impide el uso de las TICs en un caso particular. Por ejemplo Cabral et al (2012:22) estudian la falta de acceso a los sistemas digitalizados de justicia por parte de los adultos mayores, aquellos que si bien se encuentran en un espacio sin problemas de conectividad no cuentan con la preparación adecuada para usar correctamente las TICs en materias de justicia.

De la lectura de los textos, es posible identificar 6 causas que generan la brecha digital. Estas causas –al igual que la categorización de grupo vulnerable– dicen relación con factores propios de personas o comunidades que carecen de algún factor económico social.

La principal causa identificada es la falta de conocimientos o de habilidades necesarias para usar de manera efectiva las herramientas tecnológicas. De acuerdo a Gómez y otros (2018:11) esta causa “se asocia al conjunto de prácticas sociales de la vida cotidiana y a los procesos de socialización relacionados con el uso de la tecnología y la cultura digital. En este aspecto se incluyen los procesos educativos para la adquisición de habilidades digitales”. Los países desarrollados tampoco escapan necesariamente a esta, así, de acuerdo a algunas estadísticas en el Reino Unido, cerca del 9% de la población no cuenta con destrezas digitales y el 21% presenta solo un nivel básico (11,5 millones de personas en total) (The Law Society, 2021:22).

Otra frecuente variable es la falta de recursos económicos para acceder y

disponer de herramientas tecnológicas. Gómez et al (2018:11) las definen como “aquellas condiciones económicas para acceder y disponer de las TIC (principalmente el poder adquisitivo)”. Esta causa se ve incrementada por la falta de inversión estatal y el poco apoyo por parte del gobierno central en entregar equipos de computación, internet, tabletas u otros dispositivos móviles a la población, de manera gratuita. En este sentido, por ejemplo, se ha señalado que en poblaciones donde la línea de la pobreza es alta, no es una forma idónea para tratar de mejorar el funcionamiento del sistema de justicia la implementación de tecnología, cuando un gran número de personas -por falta de recursos, desconocimiento o tiempo- no tienen acceso a un computador o tablet (Katsh y Rabinovich-Einy, 2017:42).

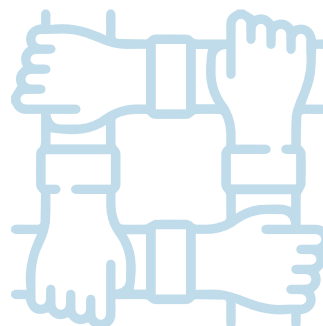
Según el documento final de la reunión de alto nivel de la Asamblea General sobre el examen general de la aplicación de los resultados de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2015:6) “hasta el año 2015 solo alrededor del 43% de la población mundial tenía acceso a Internet, solo el 41% de las mujeres tenía acceso a Internet, y un 80% estimado de los contenidos en línea estaba disponible en sólo uno de diez idiomas”. Concluyen, de manera tajante que “los pobres son los más excluidos de los beneficios de la tecnología de la información y las comunicaciones”.

Esta causa de la brecha digital está íntimamente ligada con la ruralidad o la inexistencia de urbanización de diferentes lugares del país. Ello, según Murray (2021:17), incide en la imposibilidad que tienen las personas para acceder a internet y la falta de proveedores de dicho servicio. Esta causa de la brecha digital es la más desarrollada por los autores en tanto se presenta como aquella que representa el mayor problema que enfrenta el proceso de digitalización de los sistemas de justicia (Law Council of Australia, 2018:6). Se puede definir esta causa como aquella “que se deriva(n) de la caracterización del lugar donde vive la población y que permite ubicar particularidades de zonas rurales y urbanas, así como las condiciones ambientales de las regiones” (Gómez et al, 2018:11).

La OCDE (2019:37) también identifica esta causa de la brecha digital, señalando que el principal problema se debe a la falta de conexión a internet y a la inexistencia de programas que busquen lograr una conectividad del 100% en algunos países. En relación a este punto, Cabral et al (2012:22) destacan que

las soluciones que implican la aplicación de TIC´s en la justicia deben considerar la falta de conexión a internet en lugares apartados o considerados como “rurales”.

Todavía hay otras variables demográficas, culturales y sociales que inciden en la brecha digital. Esta causa dice relación con las cualidades que tienen las personas que intentan utilizar la tecnología como una herramienta. De esta manera, la edad, educación y cultura de la población son elementos que definen cuán capacitada o no se encuentra una persona para utilizar la tecnología como una herramienta facilitadora de tareas. En este sentido Gómez y otros (2018:13) afirman que los procesos de innovación tecnológica han dejado parte de la población fuera del desarrollo. Lo anterior, ya sea por diferencias educacionales o falta de motivación. En este sentido, estos autores afirman que “los procesos de innovación y cambio técnico a lo largo de la historia han mostrado un comportamiento centralizador y excluyente, donde los beneficios se han localizado sólo en algunas regiones, países o sectores productivos, lo cual ha generado o ampliado las desigualdades estructurales” (Gómez et al, 2018:13).



Ello también se proyecta en población de mayor edad, en donde existe una falta de motivación en utilizar estas herramientas o bien una nula visibilización de los problemas que aquellos tienen para acceder a estas nuevas herramientas.

Por otro lado, la brecha digital también puede asociarse a la falta de incentivos para que los usuarios puedan acceder a la utilización de las herramientas tecnológicas. En este sentido (Gómez et al, 2018:11) gran parte de las brechas digitales se deben a la falta de contenidos que le parezcan relevantes al usuario. De esta forma, el usuario no le toma la importancia o el peso debido al uso de las herramientas tecnológicas. Por lo mismo, The Law Society (2019:14) aborda el tema de la incorrecta identificación de las necesidades de los usuarios a la hora de pensar o aplicar herramientas tecnológicas para resolver un problema en justicia.



Independiente de sus causas, lo que generan las brechas digitales es que impiden que las personas participen efectivamente de las instancias creadas para una correcta administración de justicia. Así, Murray (2021:25), por ejemplo, señala que entre las encuestas realizadas, un número importante de personas que se podrían catalogar como “grupo vulnerable” (adultos mayores, población afroamericana, inmigrantes, etc.) no pueden participar de instancias de adjudicación o resolución de conflictos debido a malas conexiones de internet.



Como se señaló antes, este problema se incrementó particularmente durante la pandemia de COVID- 19. Sorabji (2021:6-7), analizando el denominado “Reporte Byrom”, que buscó identificar la percepción de los usuarios de la justicia civil en el contexto pandémico (una de las pocas investigaciones empíricas sobre el impacto de la tecnología en el ámbito civil), señala que los principales problemas se relacionaban con la participación efectiva en audiencias, ya sea por problemas técnicos, de asistencia o de disponibilidad de equipamiento. Si bien el reporte muestra una positiva percepción respecto de la participación en audiencias donde los elementos contenciosos eran menores o se trataba de audiencias preliminares, no sucede lo mismo respecto de tribunales más locales donde la infraestructura tecnológica no era la mejor antes de la pandemia. Más aún, en general los encuestados señalaban que las audiencias remotas funcionaban peor que las presenciales porque la participación en ellas era menos efectiva. Esta falta de participación efectiva, como lo nota McKeever (2020:3), sería particularmente importante en aquellas instancias en que los usuarios pueden participar sin necesidad de la ayuda de abogados.

Además de la generación de barreras de acceso, a lo que ya nos hemos referido bajo el nombre de brechas digitales, en la literatura revisada se identifican diversos riesgos potenciales en la utilización de las TICs que se sistematizan a continuación.

Uno de esos riesgos asociados a la utilización de las TICs es la menor protección de la privacidad. Benyekhlef profundiza en este tema denunciando la dicotomía existente en la utilización de la tecnología. Mientras que estas, por una parte, permiten tener sistemas más transparentes, ello puede, por la otra, desalentar a que potenciales litigantes recurran a la justicia por temor a tener que exponer sus vidas en público y terminen prefiriendo mecanismos privados de resolución de disputas como el arbitraje (Benyekhlef, 2016:141). Este riesgo no solo se produce respecto de lo que ocurre en un juicio en concreto. Como señala Tashea (2021:10), hoy existe el riesgo cierto de que piratas o hackers puedan hacer públicos datos personales de los usuarios o bien utilizarlos para la comisión de delitos u otras acciones similares. Aquello solo se da debido a la existencia de herramientas tecnológicas que trabajan con bancos de información de relevancia, por lo que en muchos casos la implementación de TIC´s siempre debe ser acompañada de protocolos de seguridad y control de la información que entra y sale de las mismas (Tashea, 2021:10).

Luego, en relación a la utilización de IA en particular, se ha señalado que un riesgo importante es que la utilización de esta herramienta lleve a que el proceso se vuelva algo excesivamente estandarizado y donde el “factor humano” pierda relevancia. Así, la reducción del error humano, que para algunos es una ventaja

(Cordella y Contini, 2020:27), para otros puede resultar en espacios de arbitrariedad o de poca consideración de justicia o razonabilidad en la toma de decisiones. Así, Allsop, refiriéndose al uso de IA, considera que no debemos olvidar que detrás de los tribunales existen personas con diferentes contextos sociales, económicos y personales, lo cual puede alterar los estándares generados por los sistemas de TICs ya programados. Por lo mismo, no se debe dejar de lado la decisión del humano al momento de utilizar los sistemas de IA - por ejemplo - para tomar una decisión de un caso concreto o bien para la predicción de los casos (Allsop, 2019:12). Sobre este punto, el Law Council of Australia (2018:12) considera que para un correcto funcionamiento de estas herramientas se debe asegurar un uso transparente y mediado por el ser humano, lo cual permitiría evitar la generación de prejuicios o sesgos que obedezcan a la propia estandarización de los procedimientos judiciales.

Vinculado con lo anterior, entre los riesgos más frecuentes está la posibilidad de que la incorporación de tecnología, sobre todo de IA, genere sesgos a la hora de tomar decisiones en los casos concretos, lo que podría afectar de sobremanera a quienes se encuentran en condiciones de vulnerabilidad o que pertenecen a grupos desaventajados. Esto, que ha sido ampliamente documentado en materia criminal a través de lo que se suele denominar “predictive policing” (véase, por ejemplo, Trinity FLAC, 2020:46), y puede llevar a la posibilidad de introducir voluntariamente y de forma directa, en el sistema de inteligencia artificial un conjunto determinado de sesgos —sesgos estadísticos— a través de los cuales poder corregir las posibles discriminaciones algorítmicas que

otros sesgos pudieran producir —sesgos sociales—, es decir, obligando al algoritmo a considerar de manera expresa determinadas variables, como pudiera ser el género o la raza (Tierno, 2022:45). El problema, es que muchas veces estos sistemas no son transparentes o los datos en los cuales se basan pueden ser fácilmente manipulados de manera voluntaria o involuntaria, pero afectando sobre todo a las minorías, quienes a su vez suelen contar con menos recursos para reclamar o tener asistencia técnica (Schmitz et al, 2022:208). Este riesgo, que como decimos ha sido bien documentado en otras áreas, no ha sido suficientemente explorado en áreas como la civil donde también pueden producirse estos riesgos.<sup>1</sup>

### C. Estándares en materia de acceso a la justicia para la utilización de TICs en la justicia civil

El principio general en la materia es que la incorporación de tecnología o herramientas tecnológicas al sistema de justicia, en ningún caso debe implicar impedimentos para que los usuarios accedan al sistema de justicia. De esta forma, las TICs deben estructurarse sobre un objetivo común: ser herramientas facilitadoras del acceso a la justicia y no elementos que priven de esta o la limiten. Así, por ejemplo, se ha señalado que al diseñar mecanismos alternativos de resolución de disputas en línea (ODR), estos deben conservar el derecho de acceder a la justicia formal que permitan la impugnación de esas decisiones bajo los estándares del derecho a un debido proceso (CEPEJ, 2018:47).

Para la elaboración de esta sección se revisaron más de cincuenta documentos relacionados al acceso a la justicia e incorporación de TICs en diferentes sistemas de justicia, nacionales e internacionales. La mayor

parte de esta literatura proviene de académicos e investigadores u organismos internacionales, y se trata de análisis o propuestas que más bien tienen pretensiones generales o globales. Estos documentos fueron identificados y seleccionados como relevantes para este informe al referirse a estándares de acceso y a la utilización de TICs en el ámbito de la justicia civil, a brechas y barreras que experimentan grupos vulnerables de la población, a ventajas y riesgos de las TICs en la justicia, entre otros temas vinculados al tema principal de este reporte. La totalidad de aquellos materiales seleccionados fueron categorizados y analizados en base a una serie de descriptores y códigos, cuyo detalle puede observarse en el anexo metodológico al final de este reporte. A partir de lo anterior, aquí se sistematizan los puntos más destacados sobre estándares de acceso a la justicia y tecnología.



<sup>1</sup> Algunos estudios se han abocado a este tema en el ámbito administrativo y, en particular, en el ámbito de decisiones administrativas respecto del otorgamiento de derechos o beneficios sociales. Véase: Eubanks, Virginia (2017). Automating Inequality. How high-tech tools profile, police, and punish the poor. New York, St. Martin's Press.



a.

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

Poner el foco en el usuario implica que el tratamiento de parte del sistema de justicia debe ser acorde a sus necesidades y, por lo mismo, para mejorar el nivel de acceso a la justicia a través de las TICs es una tarea fundamental identificar primero cuáles son sus necesidades, ya sea a través de grupos de trabajo, encuestas de necesidades jurídicas, etc. (OCDE/Open Society Foundations, 2019:30).

Desde este punto de vista, corresponde partir de la base que los justiciables deben ser tomados como participantes activos, y no como meros objetos del funcionamiento de los tribunales. El trabajo de los tribunales y el procedimiento judicial deben desarrollarse a partir de la premisa de que para el usuario sea posible hacer seguimiento del estado de su caso en el tribunal, así como participar e influir en los procedimientos. De esta manera, la experiencia de los justiciables en el sistema se torna más abierta, justa y creíble (Letto-Vanamo, 2005:20).

Uno de los principales desafíos identificados a la hora de lograr una efectiva implementación de las herramientas tecnológicas a los sistemas de justicia dice relación con la falta de preparación que tienen los usuarios o bien con lo alejada que está la herramienta de su realidad cultural, social o económica (Trinity FLAC, 2020:200). De esta forma, el problema no es la herramienta ni su aplicación al caso en concreto, sino que más bien el problema dice relación con la inexistencia de un estudio previo a su aplicación, el cual permitiera identificar cuáles eran las necesidades de los usuarios (Open Government Partnership, 2019:39) y hasta qué punto estas podían ser solucionadas con la creación de una herramienta tecnológica. En este punto juegan un rol importante las barreras de acceso a la justicia, pues aquellas si bien en muchos casos pueden ser superadas al incorporar tecnología a la justicia, en muchos casos aquello no basta, pues es necesaria una completa reestructuración del sistema o de la forma en cómo se enfrentan los problemas.

CEJA (2022:33) destaca la necesidad de tomar medidas sobre un correcto diseño centrado en las comunidades, las personas y sus necesidades sociales, y no solamente en las instituciones. En contraposición a un derecho rígido y estático, este diseño se caracterizaría por ser más cercano a las realidades de una sociedad desigual y con exclusión. En este camino de rediseñar y repensar el sistema de justicia, la tecnología es una herramienta valiosa para mejorar los procedimientos legales y actualizar el funcionamiento del sistema, que aún se rige por mecanismos y lógicas de una era

pasada (De Souza y Spohr, 2021:30). Los autores apuntan a la importancia de tener en cuenta a quienes se busca ayudar con estas mejoras, para lo que se requiere escuchar sus necesidades, entender sus puntos de vista, ponerse en sus zapatos y realizar un trabajo cooperativo.

En el mismo sentido, en asuntos en que el usuario final de la justicia interactúa directamente con ella, sin la intermediación de un abogado, es crítico tomar ciertas precauciones.

Así, por ejemplo, se ha señalado que en muchas ocasiones este tipo de litigantes accede al sistema de justicia mediante el uso de terminales informáticas públicas (por ejemplo, disponibles en bibliotecas o en otros edificios de libre circulación de público), lo que implica que deben tomarse precauciones especiales para proteger su privacidad (Cabral et al, 2012:259).

Así como se recomienda un enfoque centrado en las personas, otros autores añaden que es imperativo que el acceso siga siendo central en el diseño, desarrollo e implementación de soluciones de tecnología judicial (Cabral et al, 2012:257). Algunas de las recomendaciones específicas que enumeran son para los diseñadores de sitios web, quienes deben tener en cuenta las limitaciones de los dispositivos móviles y las redes de datos móviles al crear contenido para una audiencia móvil. Es por esto que el contenido debe poder leerse en una variedad de dispositivos y tamaños, así como considerar que la interacción se hace a través de una interfaz de pantalla táctil. Otro componente es la rapidez de carga de los sitios web, los cuales deben optimizarse con ese objetivo (Cabral et al, 2012:277). Los usuarios tienen orígenes diversos, por lo que el diseño debe tener en cuenta las necesidades especiales de las poblaciones que a menudo luchan con la tecnología, como los ancianos, los pobres, los que viven con discapacidades y los que viven en áreas rurales con menos acceso a la tecnología (Cabral et al, 2012:302). Así, en relación a individuos que se encuentran en condición de vulnerabilidad, se ha señalado que cuando las circunstancias lo aconsejen, se otorgará prioridad en la atención, resolución y ejecución del caso por parte de los órganos del sistema de justicia (Cumbre Judicial Iberoamericana, 2018:24).

En lo que respecta a llegar a un público general, los autores reflexionan en torno a cómo el desarrollo del internet y los smartphones han aumentado las plataformas capaces de comunicar grandes cantidades de información sobre procedimientos judiciales de manera rápida, precisa y eficiente, así como las formas de difusión de esta información al público (Benyekhlef et al, 2016:99). A este respecto conviene tener como ejemplo lo realizado por los tribunales canadienses, que han aprovechado estos avances tecnológicos para llegar al ciudadano común: 1) todos los tribunales operan sitios web en los que ponen a disposición información judicial específica, 2) algunos tribunales transmiten información directamente a las

personas a través de notificaciones por correo electrónico, 3) los tribunales trabajan con terceros para difundir información judicial en sitios web de terceros y 4) la utilización de sitios de redes sociales para difundir información sobre procedimientos judiciales (Benyekhlef et al, 2016:110).

Lillo (2016:133-134) destaca algunos ejemplos sobre aplicaciones de intercambio de información judicial para profesionales y usuarios, como el caso de la Corte Suprema de Singapur y el sistema M-InfoSvcs, que entrega información relevante sobre las audiencias y demás vía SMS. Así también, el sistema XHBIT de Inglaterra, que otorga automáticamente el registro electrónico de la audiencia a las partes por diversos medios (teléfono móvil, e-mail, web, fax, etc.). En la misma línea, con respecto a la difusión de información judicial mediante la utilización de sitios web institucionales, el autor destaca el portal CITIUS, de Portugal, que constituye una plataforma de acceso a servicios judiciales.



**b.**

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

Las herramientas tecnológicas incorporadas al sistema de justicia pueden generar un escenario de desigualdad entre las personas. Por lo mismo, la Comisión Europea por la Eficiencia en la Justicia (CEPEJ, 2018:47) señala que uno de los principales desafíos de la tecnología en la justicia es asegurar la igualdad de armas, es decir, no permitir que la tecnología genere desbalance entre las partes en tanto estas pueden facilitar el quehacer de ciertos operadores al mismo tiempo que complejizar el de otros miembros de la población, sobre todo de quienes tienen menos conocimientos o están menos familiarizados con ella. Para ello, se debe promover una incorporación inteligente que impida la segregación y el aumento de la vulnerabilidad de ciertos grupos de personas (UNDP, 2022:5). Así, por ejemplo, el acceso a herramientas tecnológicas predictivas basadas en IA normalmente será más fácil para aquellos litigantes civiles con más recursos, siendo ellos entonces quienes podrán tomar mejores decisiones sobre si llevar sus problemas justiciables ante tribunales, en comparación a quienes se encuentran en grupos de bajos ingresos, viven en el mundo rural o en lugares donde hay baja penetración de internet (UNDP, 2022:28).



En los Washington Courts Access to Justice Technology Principles (Washington State Courts, 2020:2) se enfatiza el rol de la tecnología, la cual debe aumentar y no disminuir: 1) el acceso equitativo a la justicia; 2) oportunidades de participación; 3) usabilidad, responsabilidad, eficiencia y transparencia. La tecnología en el sistema de justicia debe comenzar con un diseño para la equidad y debe evaluarse periódicamente en relación con estas reglas. Así, toda la tecnología debe estar diseñada y utilizada para eliminar la discriminación, la injusticia y otras prácticas y sesgos sistémicos injustos. En este mismo sentido, se ha señalado que para evaluar la e-justicia, debe considerarse desde la calidad del sistema utilizado, la transparencia de la información, la independencia e imparcialidad, el acceso igualitario, la protección de la privacidad, entre otros (Benyekhlef et al, 2016:62).

A la hora de implementación de herramientas de justicia digital, entonces, debe considerarse siempre la existencia de brechas digitales y de vías para acortarlas. En relación a la brecha de uso, por ejemplo, en el caso de adultos mayores es necesario asegurar no solo el acceso a los medios y plataformas tecnológicas, sino también una política seria de alfabetización digital (Letelier Loyola, 2019:7). De manera similar, el Law Council of Australia (2018:6) señala que en casos de procesos de implementación de TICs se debe considerar la posible exclusión de aquellos grupos denominados como marginalizados, generando espacios que permitan la capacitación de aquellos con menos acceso a la tecnología.



**c.**

### Acceso a la justicia y privacidad

Cuando se utilice tecnología para brindar acceso a la justicia, mediante mecanismos formales e informales, hay un especial interés en proteger los datos personales de las personas involucradas, por ejemplo, respecto del registro judicial de las causas (Benyekhlef et al, 2016:124). Es claro que el uso de la tecnología en el derecho promueve que los datos se puedan transferir con mayor facilidad y no se suele tener conciencia de la importancia de incorporar mecanismos de seguridad. Resguardar la privacidad es esencial para proteger el derecho a la privacidad y la independencia judicial (ILAC, 2020:48; UNDP, 2022:6). Por ejemplo, esto se refiere a la posibilidad de que existan filtraciones de datos personales generando una utilización nociva de los mismos. Esta crítica se hace mucho más evidente por ejemplo en las herramientas que implican el uso de Inteligencia Artificial o Blockchain, así como en los portales de acceso a la información (UNDP, 2022:31).

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



Dentro de las opciones a las que más se recurre se encuentra la anonimización de datos personales en el uso de tecnologías. Frente a esto, se plantea la pregunta sobre quién está a cargo de la anonimización. Podría ser una persona en específico encargada de ese proceso dentro del sistema de justicia, pero se corre el riesgo de operar con discrecionalidad. Otra opción, en tanto, es que se haga a través de algún proceso automatizado, pero estandarizar este proceso puede tener como resultado que se anonimicen datos que no era necesarios ocultar y queden expuestos otros que sí debieran ser reservados (Guerrero, 2020:49). No obstante, ha surgido la postura de que anonimizar no necesariamente es suficiente en tanto cada vez es más fácil la re-identificación (Tashea, 2021:11).



**d.**

#### Accesibilidad para personas con necesidades especiales

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



#### e. Legalidad

Aunque parezca algo obvio, no está demás resaltar que pese a que las TICs impliquen la facilitación de los procesos o mayores beneficios para los usuarios en su relación con el sistema judicial, nunca se debe perder de vista que estamos ante procedimientos judiciales establecidos por ley. Por lo mismo, destacan Benyekhlef et al (2016:61) que la incorporación de TICs no debe ser entendida en ningún punto como incumplimiento o desviación de las normas previamente establecidas. Así, podemos concluir que las TICs deben tener un fundamento legal, por lo que deben obedecer a una iniciativa legal previamente debatida en el Congreso, dándole de esta manera un respaldo democrático a su incorporación al sistema de justicia.



#### f. Capacitación y preparación del usuario

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

Esto vale tanto para los usuarios externos como para el equipo que luego desempeñará su labor mediante la tecnología. Así, por ejemplo, Cordella y Contini (2020:22), refiriéndose a la implementación de los Case Management Systems (CMS), sostienen que para que el flujo de trabajo logre abarcar las tareas que sean encomendadas al sistema, se requiere de la configuración de hardware y software, pero estas no son suficientes si no existe un ambiente adaptado para ello. Por lo anterior, se hace imprescindible la adecuación de procesos de trabajo y de reglas, así como la transformación de la cultura y entorno que tenga el poder judicial (Cordella y Contini, 2020:35).



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

Por otro lado, que el personal que trabaja en el poder judicial esté capacitado es una cuestión de carácter imprescindible cuando se trata de la implementación de herramientas tecnológicas, pues muchas veces son estos funcionarios quienes se relacionarán más directamente con ellas. Desde el CEJA (2022:36) han sostenido que con los cambios que sean necesarios para mejorar el acceso a la justicia, será necesario que las y los magistrados tengan conocimientos en administración, gestión, uso de tecnologías y comunicaciones, entre otras habilidades, aparte de sus conocimientos jurídicos, para concretar la garantía efectiva del acceso a la justicia.



#### **g.** Interoperabilidad

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



#### **h.** Fiabilidad y adaptabilidad

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



## i. Diagnóstico y evaluación

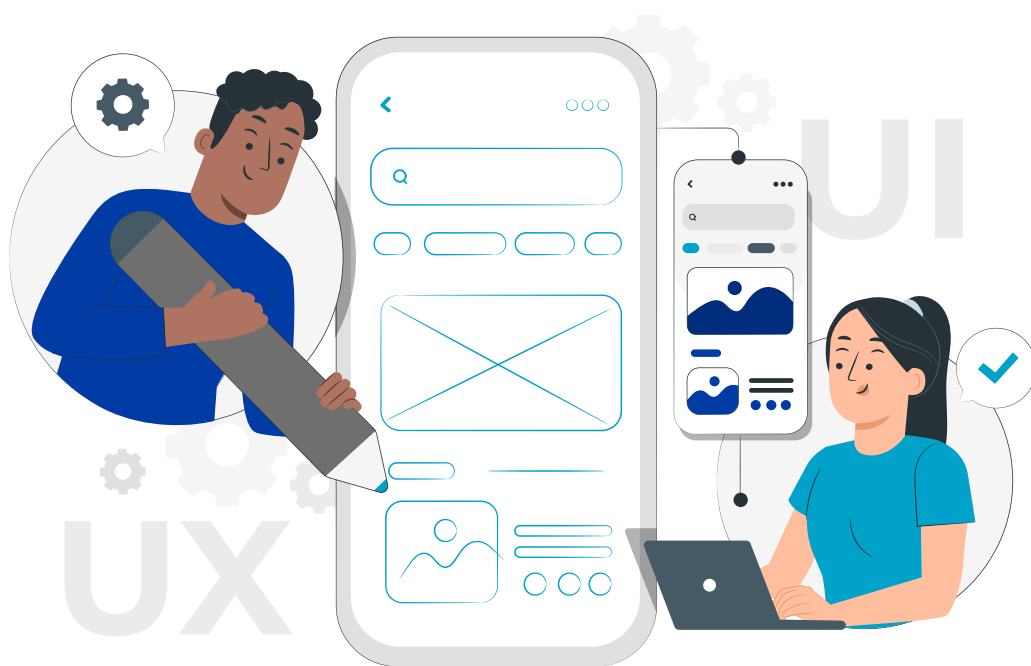
En la literatura se destaca la necesidad de monitoreo, investigación y discusión de las evaluaciones de los proyectos de innovación tecnológica en curso, donde si se realizara sería posible la creación de valiosas bases de datos nacionales e internacionales (De Souza y Spohr, 2021:82). Benyekhlef et al (2016:380) exponen las reflexiones de Guy Canivet en torno a la ciberjusticia, señalando que la implementación de estas iniciativas debe estar precedida por un estudio serio de su impacto, una evaluación en términos de costo y beneficio que mida su efecto en las partes interesadas. Y posteriormente, cuando estén en marcha, estas iniciativas deberán ser evaluadas periódicamente de manera neutra, independiente y rigurosa, a fin de cumplir con su corrección y actualización. Canivet destaca la relevancia de la anticipación: anticipar reformas de estructura, organización y prácticas que requerirá la introducción de estas innovaciones técnicas. Pero también anticipar las posibles aplicaciones de las nuevas tecnologías en el ámbito judicial, como el efecto del big data en las bases de datos de jurisprudencia, los sistemas de apoyo a las decisiones, la estandarización de las decisiones relativas a indemnizaciones y pensiones, así como la posibilidad del uso de la inteligencia artificial en los juicios.

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

Se considera fundamental la necesidad de identificar y monitorear los impactos en el acceso a la justicia en las audiencias remotas para personas con características protegidas. La Comisión de Igualdad y Derechos Humanos afirmó que este seguimiento es urgente, en el caso de que la tecnología se implemente de forma permanente. Respecto a las prioridades para evaluación, de acuerdo con las recomendaciones de los encuestados, la más apremiante se relaciona con la necesidad de comprender la experiencia de los usuarios de tribunales no profesionales, en particular aquellos que: 1) se consideran vulnerables según la ley, 2) personas con características protegidas y 3) litigantes en persona. Dado que las dos revisiones del impacto en las audiencias remotas bajo el COVID-19 (la revisión de las

audiencias remotas en el sistema de Justicia de Familia dirigida por el Observatorio de Justicia de Familia, y esta revisión) han estado dominadas por la experiencia de los usuarios profesionales de tribunales, es vital que la atención y los recursos inmediatos se dediquen a comprender la experiencia de los usuarios de tribunales no profesionales (Byrom et al, 2020:82).

Sobre los ODR, Schmitz et al (2022:285) indican que la investigación sobre los programas públicos de ODR para promover el diseño centrado en el usuario deben tener en cuenta la cultura y la inclusión y no simplemente el costo. Por ejemplo, si bien es importante examinar cómo los ODR afectan el costo para los tribunales y sus usuarios, es aún más importante saber si los ODR van más allá del ahorro de tiempo y dinero, es decir en pos de expandir el acceso real para personas de todos los orígenes y culturas de forma inclusiva. De acuerdo con México Evalúa (2022) en general, los poderes judiciales no evalúan las herramientas tecnológicas que han implementado. Generalmente no cuentan con datos o evidencias sobre la efectividad de estas herramientas, su impacto o la satisfacción de los usuarios. “Es necesario un mecanismo de evaluación que permita medir el impacto de las herramientas tecnológicas que se planean implementar. En este sentido, la construcción de indicadores es esencial para proporcionar evidencia acerca del impacto, tanto positivo como negativo, de la herramienta” (México Evalúa, 2022:73).



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

Hay ejemplos que muestran la relevancia de una continua evaluación de las herramientas tecnológicas por los propios usuarios interesados. Así por ejemplo, en Irlanda al comienzo de la aplicación denominada eCourt existió un bajo nivel de satisfacción por parte de los usuarios (abogados) al considerar que esta herramienta no era útil, pues era mucho más rápido el uso del papel (Trinity FLAC, 2020:160). La poca satisfacción de las herramientas produce además el rechazo de las mismas y una falta de confianza en su utilización por parte de los abogados, jueces y usuarios finales (Trinity FLAC, 2020:243). Misma situación sucedió en Singapur con el sistema eLit, en donde al comienzo las herramientas no permitían que los usuarios pudieran extraer información al instante de las aplicaciones creadas, lo que ocasionó que tales falencias fueran consideradas para el diseño de herramientas futuras (Abdullah y Tan, 2021:142). En Alemania, existe una crítica similar, al considerar que las herramientas por un lado no consideran una perspectiva del usuario, ni tampoco alcanzan buenos niveles de satisfacción para el usuario (Boston Consulting Group, 2022:9).

“

Con el objetivo del diseño puesto en los usuarios, un estudio de la OCDE destaca el rol de las encuestas de necesidades legales para llegar a la experiencia de las personas en la resolución de problemas justiciables, ya que brindan una visión global única del sistema de justicia. Así, se indica que es un panorama que es imposible de lograr por otros medios y, como tal, las encuestas de necesidades legales son vitales para entender los esfuerzos que hacen los usuarios para acceder a la justicia y por ende, lograr soluciones. Proveen muchos datos y se pueden triangular con información administrativa para contextualizarla, además de exponer cómo se entienden (o no) los procesos legales y servicios disponibles, cómo se lee la información por parte de los usuarios, etc. (OCDE/Open Society Foundations, 2019:28).

”



#### j. Estándares especialmente aplicables para herramientas basadas en IA

Uno de los puntos relevantes a la hora de identificar estándares o parámetros para el uso de las tecnologías o TICs en la justicia, y en particular de la IA, dice relación con cuánto estas pueden llegar a incidir en la toma de decisión en un caso en particular. Por una parte, el principal estándar desarrollado se refiere a que las decisiones a los casos concretos deben pasar por la decisión del ser humano y no de una máquina. En la actualidad, sobre todo, el enorme desarrollo de tecnologías de IA, diseñadas para asistir la toma de decisiones, puede terminar por dejar al individuo encargado de esa decisión en un

segundo plano. En este punto, no se debe perder el foco en que las herramientas -sobre todo las que implican el uso de IA- no pueden dejar de estar controladas por las personas, en este caso el juez (Cabral et al, 2012:302). Sobre este punto Solar (2021:20) destaca, citando al Parlamento Europeo, que lo importante es que este tipo de herramientas no deben sustituir a los seres humanos en la decisión del caso, la sentencia, las que siempre deben ser fruto de una evaluación significativa y del criterio de un ser humano.

“

Por otro lado, la IA no deben incorporar sesgos al momento de fallar ni tampoco deben contaminar la imparcialidad del juzgador a la hora de tomar decisiones en un caso concreto. Por ejemplo, las herramientas de predicción o de identificación de líneas jurisprudenciales que son usadas para brindar asistencia a la toma de decisiones, pueden generar prejuizamiento en los jueces, lo que debe ser tomado en cuenta a la hora de basar la decisión de un caso solo en dichas herramientas (Benyekhlef et al, 2016:59). Aun cuando en principio el producto que resulta de estos tipos de sistemas son objetivos y producto de algoritmos, la calidad de las bases de datos y de la información que las componen, pueden tener un efecto directo en la predicción algorítmica. Si los datos están sesgados, también lo estará la predicción. Por el contrario, justamente por la apariencia de neutralidad y la cercanía con un resultado esperado, se hace muy difícil identificar sesgos en estas decisiones automatizadas. De esta forma, se debe trabajar en prevenir la generación de sesgos en la programación de estas herramientas, puesto que tales sesgos pueden traer como consecuencia la obtención de resultados perjudiciales respecto de grupos vulnerables, como, por ejemplo: mujeres, población afrodescendiente, migrantes, etc. (UNDP, 2022:28).

”

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



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

Con estos fines, y dado que la confianza en la justicia es fundamental para que los justiciables busquen solucionar sus problemas a través de ella y no por otros medios menos pacíficos o que no permitan el cumplimiento de los fines propios del Estado de Derecho, particular atención debe colocarse a la IA, en tanto dependiendo de cómo estas herramientas sean usadas, pueden disminuir el acceso a la información judicial y por tanto la capacidad de controlar el quehacer estatal. En ocasiones, por ejemplo, los sistemas utilizados en apoyo de la toma de decisiones, como el otorgamiento de asistencia letrada o para la determinación de riesgos u otros mecanismos predictivos, utilizan tecnologías que se encuentran protegidas por secretos comerciales o de otro tipo. De esta manera, es fundamental que este tipo de herramientas sean explicadas en su funcionamiento, naturaleza del servicio, desarrollo, riesgos de error, además de existir mecanismos de control y certificación por parte de autoridades independientes (CEPEJ, 2018:8,11). Otro ejemplo que se ha señalado en aquellos países donde los jueces están obligados en menor o mayor medida a recurrir como fuente del derecho a la jurisprudencia. En algunos sistemas, esa jurisprudencia proviene de buscadores digitales que algunos casos pueden ser desarrollados por operadores privados sin ningún tipo de control o usar bases de datos sesgadas (CEPEJ, 2018:23-24).



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

# REFERENCIAS

**Abdullah**, Aedit y Ken Hwee, Tan (2021). “Practice of Law – Courts” en Law and Technology in Singapore (Chesterman, S., Goh, Y. y Boon, A., eds.). Singapur: SAL Academy Publishing.

**Agüero San Juan**, Claudio, Silva Berríos, Valentina, Sepúlveda Arellano, Eduardo, Sologuren Insúa, Enrique, Rajevic Mosler, Enrique (2022). “La estructura de las sentencias judiciales como un problema de lenguaje claro”. *Ius et Praxis*, N° 3, pp. 228-247. Talca: Universidad de Talca.

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

**Andreu-Guzmán**, Federico y Courtis, Christian (2008). “Comentarios sobre las 100 reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad”, en Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad. Disponible en: <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r30061.pdf>

**Balbino de Carvalho, K.** (2016). “The Electronic Process in the Brazilian Judicial System: much more than an option, it is a solution”, en *eAccess to Justice* (Benyekhlef, K. Burkell, J. y Gélinas, F., eds.). Ottawa: University of Ottawa Press.

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

**Bucetto**, María Sol (2020). “El derecho de acceso a la justicia de los pueblos indígenas: estándares del Sistema Interamericano de Derechos Humanos”, *Lex - Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política*, Vol. 18 N°25(1), pp. 13-32. Perú: Universidad Alas Peruanas.

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

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

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

**Centro de Estudios de Justicia de las Américas** (2022). Documento de trabajo. Acceso a la Justicia. Santiago de Chile: Centro de Estudios de Justicia de las Américas.

**Cerrillo, Agustí** (2007). E-justicia: las tecnologías de la información y el conocimiento al servicio de la justicia iberoamericana en el siglo XXI. IDP: revista de internet, derecho y política, N°4. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya.

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

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

**Cumbre Judicial Iberoamericana** (2018). Las reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad. Disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BD-L/2009/7037.pdf>

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

**Dhru, Kanan, Nikam, Manasi, y Barendrecht, Maurits** (2021). Use of Digital Technologies in Judicial Reform and Access to Justice Cooperation. Disponible en: <https://www.hiil.org/wp-content/uploads/2021/11/Hiil-Use-of-digital-technologies-in-judicial-reform-and-access-to-justice-cooperation.pdf>

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

**Freeman Engstrom, David** (2020). “Post-COVID Courts”, UCLA Law Review, N°68. California: UCLA School of Law.

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

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

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

**Hartung, Dirk, Brunnader, Florian, Veith, Christian, Plog, Phillip y Wolters, Tim** (2022). *The Future of Digital Justice*. Disponible en: <https://web-assets.bcg.com/3a/4a/66275bf64d92b78b8fabeb3-fe705/22-05-31-the-future-of-digital-justice-bls-bcg-web.pdf>

**Henríquez Hernández, Khiara** (2022). “Aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la administración del servicio público de la justicia: ¿Amenaza u oportunidad?” *Saber y Justicia*. Vol. 1, N°21. República Dominicana.

**International Legal Assistance Consortium** (2020). *Justicia en el tiempo de COVID-19. Desafíos del Poder Judicial en América Latina y el Caribe*. Disponible en: [http://ilacnet.org/wp-content/uploads/2020/12/I-LAC\\_COVID19\\_SPANISH\\_FINAL\\_WEB.pdf](http://ilacnet.org/wp-content/uploads/2020/12/I-LAC_COVID19_SPANISH_FINAL_WEB.pdf)

**Kallinikos, Jannis** (2009) “Institutional Complexity an Functional Simplification. The Case of Money Claim Online Service in England and Wales”, *London School of Economics*. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/41663385>

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

**Law Council of Australia** (2018). *Human Rights and Technology*. Australian Human Rights Commission (25 october 2018). Canberra: Law Council of Australia Limited.

**Legg, Michael y Song, Anthony** (2021). “The Courts, the Remote Hearing and the Pandemic: from action to reflection”, *UNSW Law Journal*, Vol. 44, pp. 126-166.

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

**Letto-Vanamo, Pia** (2005). “Access to Justice: A conceptual and Practical Analysis with Implications for Justice Reforms”, *Idlo Voices of Development Jurists papel series*, Vol 1, N°1.

**Lillo, Ricardo** (2022). *Understanding Due Process in Non-Criminal Matters. How to Harmonize Procedural Guarantees with the Right to Access to Justice*. Berlin: Springer.

**Lucy, William** (2020). “Access to Justice and the Rule of Law”, *Oxford Journal of Legal Studies*, Vol. 40, N°2, pp. 377-402. Oxford: Oxford University Press.

**McKeever**, Gráinne (2020). "Remote Justice? Litigants in Person and Participation on Court Processes during Covid-19". Recurso digital disponible en: <https://www.modernlawreview.co.uk/mckeevers-remote-justice/>

**Meirong**, Guo (2021). "Internet court's challenges and future in China", Computer Law and Security Review, N°40.

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

**Motzfeldt**, H.M. y Waage, F. (2022). "Digitalization at the Courts". Recurso digital disponible en: <https://www.norden.org/en/publication/digitalization-courts>

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

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

**OECD** (2019). Legal Needs Surveys and Access to Justice. París: OECD Publishing.

**OECD** (2016). Leveraging the SDGs for Inclusive Growth: Delivering Access to Justice for All. París: OECD Publishing. Disponible en: <https://www.oecd.org/gov/delivering-access-to-justice-for-all.pdf>

**Open Government Partnership** (2019). Access to Justice. Global Report. Democracy Beyond the ballot box.

**Pizarro**, H. (2022). Paradigma de la justicia digital y derecho fundamental a la justicia: Desafíos para el Poder Judicial peruano (tesis para obtener el grado académico de Doctor en Derecho).

**Salter**, Shannon (2022). "The Case of British Columbia Civil Resolution Tribunal". Disponible en: [https://dashboard.hiil.org/wp-content/uploads/2022/11/Hiil-Case-study\\_One-Stop-Shop\\_BC-Civil-Resolution-Tribunal.pdf](https://dashboard.hiil.org/wp-content/uploads/2022/11/Hiil-Case-study_One-Stop-Shop_BC-Civil-Resolution-Tribunal.pdf)

**Salter**, Shannon y Thompson, Darin (2017). "Public-Centred Civil Justice Redesign: a case study of the British Columbia Civil Resolution Tribunal", en McGill Journal of Dispute Resolution, pp. 113-136.

**Sanders, A.** (2020). "Video-Hearings in Europe Before, During and After the COVID-19 Pandemic", en *International Journal for Court Administration*, N°3.

**Sang, J.** (2021). "Internet Court on solving online consumer contract disputes: case of China", en *Digital Law Journal*, N°3, Vol. 2, pp. 23-45.

**Schmitz, Amy J., Ojelabi, Lola Akin y Zeleznikow** (2022). "Researching online dispute resolution to expand Access to justice", *Rivista Semestrale Giustizia consensuale*. Vol 1, N°2.

**Senft, Louise y Savage, Cynthia** (2003) "ADR in the Courts: Progress, Problems, and Possibilities", *Dickinson Law Review*, Vol 108.

**Solar Cayón, José Ignacio** (2022). "Reflexiones sobre la aplicación de la Inteligencia artificial en la administración de justicia", *Teoría Jurídica Contemporánea*, Vol. 6.

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

**Surden, H.** (2019). "Artificial Intelligence and Law: an overview", *University of Colorado Law School*, pp. 1305-1337.

**Susskind, Richard** (2019). *Online Courts and the future of justice*. Oxford: Oxford University Press.

**Tashea, Jason** (2021) "Justice-as-a-Platform", *MIT Computational Law Report* (2021).

**The Law Society** (2019) *Technology, Access to Justice and the Rule of Law. Is technology the key to unlocking Access to justice innovation?*

**The United Nations Development Programme** (2022). *e-Justice. Digital transformation to close the justice gap*. Nueva York: UNDP. Disponible en: <https://www.undp.org/publications/e-justice-digital-transformation-close-justice-gap>

**Tierno Barrios, Selena** (2022). "Inteligencia Artificial y ADR: acceso a la justicia con perspectiva de género", *Revista de Estudios Jurídicos y Criminológicos*, N°5, Universidad de Cádiz, pp.25-53

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

**United Nations High Commissioner For Human Rights** (2020). *International Principles and Guidelines on Access to Justice for Persons with Disabilities*.