

PROBLEMAS DEL ACCESO A LA JUSTICIA POR MEDIOS TELEMÁTICOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Problems of access to justice through telematic means for people with disabilities

Autor:

Sergio Henríquez Galindo¹

Resumen

Los medios telemáticos de comunicación nos han servido para acceder de manera remota a las causas tramitadas en tribunales, presentar escritos, leer resoluciones e incluso, asistir a las audiencias mediante plataformas de videoconferencia. Sin embargo no se ha considerado en su diseño incluir herramientas que le permitan a personas con discapacidad acceder a la justicia, sea notificándose de las resoluciones dictadas, accediendo a la carpeta digital del expediente, o asistir adecuadamente a las audiencias orales por plataformas de videoconferencia. Se hace imperioso hacer los ajustes necesarios y pensar desde un comienzo, en el diseño de herramientas digitales considerando los derechos de las personas con discapacidad.

Palabras clave: Discapacidad, derechos humanos, telemático, internet, accesibilidad, acceso a la justicia.

Abstract

The telematic means of communication have helped us to remotely access cases processed in court, present briefs, read resolutions, and even attend hearings through videoconference platforms. However, it has not been considered in its design, including tools that allow people with disabilities to access justice. This includes notifying them of the issued resolutions, granting access to the digital file folder, or enabling proper attendance at oral hearings through videoconference platforms. It is imperative to make the necessary adjustments and consider the rights of people with disabilities from the beginning when designing digital tools.

Keywords: Disability, human rights, telematics, internet, accessibility, access to justice.

¹ Abogado, Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Chile. Magíster en Derechos de la Infancia, la Adolescencia y la Familia de la Universidad Diego Portales. Magíster en Derecho Procesal de la Universidad Nacional de Rosario, Argentina. Miembro de la Asociación Nacional de Magistradas y Magistrados de Chile. Miembro del Instituto Panamericano de Derecho Procesal, Capítulo Chile. Miembro de la Asociación Chilena de Justicia Terapéutica. Juez Titular del Juzgado de Letras, Cobranza, del Trabajo, Familia y Garantía de Quintero. Orcid: <https://www.orcid.org/0000-0002-8182-4735>

I. Introducción

El Poder Judicial de Chile ha ido progresivamente digitalizado la tramitación de sus procedimientos, haciendo posible el acceso a los expedientes virtuales, la presentación de escritos o solicitudes y la consulta de causas. Esto se ha hecho en las plataformas del Poder Judicial² y la Oficina Judicial Virtual³ al amparo de legislación que así lo permite, como la Ley de tramitación electrónica N° 20.886⁴ y el Acta N° 85 de 2019 de la Excelentísima Corte Suprema⁵. Todo lo anterior es coherente con una política general del Estado, para digitalizar sus procesos, lo que se materializó en la Ley N° 21.180 sobre “Transformación Digital del Estado” y que modificó diversas normativas sustanciales en materia de administración pública.

Por otra parte, a partir de la pandemia, los servicios de justicia en Chile se adaptaron a las plataformas de videoconferencias, para realizar las audiencias orales, en todas las competencias en áreas de familia, penal, civil y laboral. Así se dispuso por medio de la ley N° 21.394⁶, cuestión recientemente estudiada en cuanto a su impacto en la población, en especial en lo que dice relación con el respeto a las reglas del debido proceso, y del derecho al acceso a la justicia⁷. Sin embargo, en este análisis no ha estado presente una perspectiva de derechos para personas con discapacidad.

Es correcto afirmar que el hecho de no asistir a los tribunales ahorra los obstáculos físicos para comparecer, que incluyen pasos previos, como prepararse para salir del hogar, conseguir el medio de transporte adecuado y superar las barreras físicas y arquitectónicas de los tribunales, entre otros. Todo ello, con impacto en los costos económicos, además de lo que implican en términos de tiempo, y riesgo de contraer enfermedades contagiosas, como el COVID u otras similares. Es sabido que los tribunales siguen teniendo diversas barreras físicas y arquitectónicas que dificultan o impiden el acceso a la justicia, como los sostiene Flynn al afirmar que “el acceso físico a los edificios judiciales sigue siendo un problema en muchos países para las personas con discapacidad. Esto es así a pesar de la aparición de obligaciones legales en los tribunales, como edificios públicos, para aumentar su accesibilidad a las personas con discapacidad, generalmente en virtud de la legislación contra la discriminación. Las barreras de acceso más obvias son las características arquitectónicas (por ejemplo, escalones en lugar de rampas) que impiden que las personas con discapacidad accedan y utilicen la sala del tribunal de la misma manera que otras

² Sitio web del Poder Judicial de Chile: www.pjud.cl

³ Sitio web de la Oficina Judicial Virtual, <https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/home/>

⁴ Ley N° 20.886. Disponible en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1085545>

⁵ Acta N° 85-2019. Disponible en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1132557>

⁶ Ley N° 21.394. Disponible en

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1168803&idParte=10287459&idVersion=2021-11-30>

⁷ Lillo y Vargas, Acceso a la justicia civil y la pandemia de covid 19, en

<https://derechoshumanos.udp.cl/cms/wp-content/uploads/2021/12/DDHH2021-Definitivo-177-228.pdf>; y Araya y Rojas, Pandemia e intermediación en cinco preguntas, en

https://www.iej.cl/wp-content/uploads/2020/12/Revista_6_iej.pdf

personas en una variedad de roles que pueden desempeñar en el sistema de justicia (por ejemplo, abogado, jurado, testigo, acusado, juez)”⁸. En este sentido, y haciendo la analogía con las condiciones de infraestructura de los tribunales, como contrapunto para acceder a los servicios judiciales, el problema de la accesibilidad de la tecnología se presenta ahora como el contrapunto al acceso a la justicia a través de dicha tecnología. La tecnología no es por sí misma “accesible”, como sería pensar que los edificios de los tribunales son, por sí mismos, “accesibles”. Se hace necesario generar apoyos y ajustes tecnológicos, para permitir este acceso a la justicia.

La creación de plataformas es una medida que en general favorece a todos, pero acceder a éstas sin más no implica per sé integrar a las personas con discapacidad, pues debemos pensar que habrá quienes no puedan ver la pantalla, pues son personas ciegas, u otras que no pueden escuchar lo que se diga, porque son sordas, y otras que requieran de algún apoyo adicional para comprender lo que ven y oyen en sus pantallas. Todo ello sin considerar además que necesitarán la conectividad a internet adecuada (ancho de banda), los aparatos apropiados, los costos asociados a la conexión de internet, y un lugar tranquilo donde conectarse. Considerar a las personas con discapacidad es, en este sentido, un deber de nuestra sociedad como un todo, y en particular un deber para el Estado, conforme lo dispone el artículo 9 de la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que en su numeral 1 letra b) obliga a los Estados a implementar medidas de accesibilidad en los servicios de información, comunicaciones y “de otro tipo”, incluidos los “servicios electrónicos”, expresiones en las que podemos incluir, obviamente, las plataformas digitales, para acceder a los servicios judiciales. Y como estos medios digitales dependen de prestadores privados, es necesario vincular esta disposición con el numeral 2 letra g) del mismo artículo 9, que establece el deber del Estado de promover, en dichas entidades privadas, el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet.

En este sentido, seguir un modelo social de la discapacidad, debe “considerar que las causas que están en el origen de la discapacidad son sociales, pierde parte de sentido la intervención puramente médica o clínica. Las soluciones no deben tener cariz individual respecto de cada persona concreta afectada, sino que más bien deben dirigirse a la sociedad”⁹. Así, la persona ciega que no tiene acceso a la justicia usando plataformas tecnológicas, no está privada de ese derecho porque sea ciega (enfoque médico o individual), sino porque como sociedad, Estado y Tribunales, no hemos brindado los apoyos tecnológicos necesarios, para que pueda acceder a los servicios judiciales, mediante el uso de las herramientas tecnológicas. Así lo dispone el artículo 4 letra g) de la citada Convención, que prescribe las obligaciones generales del Estado en la materia, y en particular, promover la disponibilidad y el uso de nuevas tecnologías,

⁸ Flynn, E. (2016) *Disabled Justice? Access to justice and the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. London, Routledge, chapter 4. Traducción Pablo Marshall & Hernán Gómez, p. 1.

⁹ Victoria, Jorge. *Hacia un modelo de atención a la discapacidad basado en los derechos humanos*. En <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0041863313711621>

así como “tecnologías de apoyo” adecuadas para personas con discapacidad, dando prioridad a las de precio asequible. Obviar estas medidas de apoyo, implica lisa y llanamente contravenir el artículo 5 de la Convención, sobre igualdad y no discriminación, así como el artículo 13 del mismo cuerpo normativo, relativo al acceso a la justicia, en particular su numeral 1, que obliga a los Estados garantizar este derecho a las personas con discapacidad “en igualdad de condiciones con las demás”.

De esta forma, se hace necesario seguir el principio de inclusión social que establece nuestra legislación¹⁰, y la necesaria perspectiva de derechos que nos permita considerarlas como parte de la diversidad de la humanidad. Por tanto, tienen igual dignidad que el resto que no están en situación de discapacidad, sobre todo en este ámbito de justicia, donde se requiere asegurar no sólo la independencia, definida como “no necesitar de otros para regular la vida y, por tanto, poder vivir sin el apoyo o la recurrencia de otros”¹¹, sino por sobre todo, la autonomía, es decir la capacidad de decidir consciente y libremente sobre la propia vida, que en palabras de López, “se refiere a un conjunto de habilidades que tienen las personas para hacer elecciones, tomar decisiones, responsabilizarse de las mismas, etc (...) Consiste, por tanto en un ejercicio directo de la autodeterminación por parte de las propias personas”¹².

II. Cuatro etapas de la aplicación de medios telemáticos de acceso a la justicia para personas con discapacidad.

Ellis & Kent¹³ distinguen cuatro etapas de la inclusión de la perspectiva de las personas con discapacidad en las plataformas informáticas. En la primera etapa, “una plataforma en línea será accesible, pero no muy distribuida ni utilizada”¹⁴. Se refiere a las primeras plataformas de conexión a través de la red, como los *bulletin board system*, pantallas negras donde básicamente se interactuaba a través de caracteres que se tecleaban, y nada más. Como se trata de plataforma muy básicas, no hay decisiones de diseño que se hayan adoptado para considerar a las personas con discapacidad, pero como recuerdan los citados autores, “irónicamente, la Internet anterior a la Web, un entorno en el que el contenido se limitaba principalmente a texto legible electrónicamente, era más accesible para muchos usuarios con discapacidades que la Internet actual habilitada para la Web”¹⁵.

¹⁰ Ley N° 20.422 que Establece Normas Sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad.

¹¹ López, Ángeles (2010). Autonomía personal y dependencia. En Autonomía Personal, P. 58. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7259578>

¹² Ibid. P. 60.

¹³ Ellis, K., & Kent, M. (2017). 'Introduction: Social Disability'. In K. Ellis and M. Kent (eds) Disability and Social Media: Global Perspectives. New York: Routledge. 1-8.

¹⁴ Ellis, K. & Kent, M. (2017). P. 6.

¹⁵ Ibid., p. 6.

Podríamos aquí reconocer los primeros esfuerzos del Poder Judicial de Chile por informatizar sus servicios, al menos para los funcionarios y funcionarias, que no para usuarios externos. Según el Comité de Modernización de la Corte Suprema de Justicia, el primer computador del Poder Judicial se instaló el año 1980, en la Oficina de Presupuestos de la Excelentísima Corte Suprema. Sucesivamente, y con el apoyo del Ejecutivo a través del Ministerio de Justicia, la Oficina de Planificación Nacional (ODEPLAN) y entidades académicas como la Pontificia Universidad Católica de Chile, fueron implementando más sistemas computacionales, y soluciones informáticas enfocadas en la gestión, la reducción de costos y la eficiencia. Así, el año 1983, se implementó un programa piloto en los Juzgados del Crimen; el año 1987 se implementaron sistemas y computadores en los Juzgados del Trabajo, Juzgados Civiles y algunas unidades de las Cortes de Apelaciones, para luego tener un impulso fuerte con la creación de la Corporación Administrativa del Poder Judicial en la década de los 90', sucesora de la Junta de Servicios Judiciales. Se trataba de tecnología con un enfoque centrado en la gestión, no en la accesibilidad de los usuarios, y los sistemas computacionales de la época “operaban con equipos terminales, sin entorno gráfico, y computadores de escritorio de distintas tecnologías, marcas y modelos”¹⁶. Desde el punto de vista de las personas con discapacidad, estos sistemas nunca los consideraron, no tenían medidas o apoyos tecnológicos que les permitieran acceder a los mismos, pues estaban enfocados sólo en la gestión y mejorar la eficiencia de los procesos, y es muy seguro que de haber habido personas con discapacidad en aquella época, hubiesen terminado expulsadas de la institución de Poder Judicial, como lo devela un Ministro de la Excelentísima Corte Suprema, que comentando los avances tecnológicos que se aplicaron en la Corte de Apelaciones de Santiago, para modernizar el proceso de certificación de ingreso de los expedientes, aplicando impresoras de etiquetas y el timbrado electrónico, recuerda lo siguiente: “Cuando hablé con el jefe de esa unidad, me contó los beneficios y la utilidad de la nueva forma de funcionar que ellos mismos habían encontrado. Con un poco de ayuda informática, habían logrado mejorar un proceso histórico, volverlo más amigable con los funcionarios y eficiente en cuanto al uso de recursos de todo tipo. Lo felicité, al tiempo que le preguntaba que decían los funcionarios encargados de esa tarea, a lo que respondió que habían decidido renunciar tras la implementación del nuevo sistema. La decisión de renunciar y poner fin a su compromiso con la justicia me sorprendió muchísimo, especialmente, porque se trataba de funcionarios de larga trayectoria y excelente desempeño en el Poder Judicial. Su exjefe me comentó con clara frustración que lo intentaron durante un tiempo, tuvieron diferentes apoyos, pero luego decidieron renunciar debido a que no lograban adaptarse al nuevo sistema y la nueva tecnología”¹⁷.

¹⁶ Corporación Administrativa del Poder Judicial. Poder Judicial en la era digital, historia y desafíos de la transformación digital de los procedimientos judiciales. Comité de Modernización de la Excelentísima Corte Suprema de Chile, Santiago, Chile, 2019. P. 21.

¹⁷ Ibid. p. 15.

En la segunda etapa, “una plataforma o servicio en particular es muy popular, pero no accesible. En este caso una plataforma ha logrado una gran difusión antes de que se haya pensado en la accesibilidad para personas con discapacidad (...). Desde la perspectiva de las redes sociales, esto se puede ver en Myspace. El sitio de redes sociales que superó a Google como el sitio más visitado en Internet en 2006, también era notoriamente inaccesible y resistente a cualquier presión para cambiar la red y hacerla más accesible”¹⁸.

Desde nuestra experiencia de servicios electrónicos para el acceso a la justicia, aquí podemos encontrar los primeros intentos del Poder Judicial de establecer plataformas de consulta de causas, muy rudimentarias, en dispositivos dispuestos como “totem” de consulta, en los juzgados civiles y las Cortes de Apelaciones. Aun cuando tenían un diseño minimalista, la mayor parte de la interacción se realizaba tipeando texto en campos que debían llenarse para acceder a información muy limitada, como el listado de actuaciones y resoluciones en una causa. Se trataba de plataformas muy rudimentarias y de escaso o nulo acceso para personas con discapacidad.

El Comité de Modernización de la Corte Suprema de Justicia nos informa que son las necesidades de gestión y transformación, que demandó la reforma procesal penal, el principal motor e impulso de los cambios que se dieron con posterioridad, siempre en torno a las ideas de eficiencia y administración, para adecuarse a los nuevos principios de oralidad, intermediación, publicidad, celeridad, transparencia, oportunidad, contradictoriedad, entre otros. No aparecen ideas de acceso a la justicia, ni la perspectiva de los usuarios, menos aún la perspectiva de personas con discapacidad, y más bien las adecuaciones informáticas se presentan estando al “servicio” de estos principios de la reforma procesal penal. Así el desarrollo del SIAGJ (Sistema Informático de Apoyo a la Gestión Judicial), “logró consolidarse como un sistema completo, con una estructura modular e integrada, permitiendo interconexión y traspaso efectivo de información con entidades intervinientes en el proceso de administración de justicia penal, reafirmando las ventajas ya identificadas en atención a la incorporación de dichos sistemas”¹⁹. Luego, también por razones de gestión, colapso del sistema que instala la reforma de familia de la Ley N° 19.968, se implementa un sistema computacional para los Tribunales de Familia (SITFA). Es relevante la perspectiva que se asume en este caso, pues los usuarios son vistos como un “problema”, por acudir sin representación letrada, y tan masivamente, lo que refleja que la mirada de mejora a la “gestión” y a la “eficiencia” del “sistema”, siempre fue hacia dentro, interna, mirada siempre desde la perspectiva y necesidades de quienes administraban este aparato estatal. Podemos situar en este nivel los sistemas de uso interno para funcionarios y funcionarias del Poder Judicial, que siguen vigentes y en funcionamiento, esto es los sistemas SITCI, SITMIX, SITCORTE y los ya mencionados SITFA y SIAJG, que aún no cuentan con herramientas de accesibilidad para personas con discapacidad. Finalmente, por su relevancia, podemos situar aquí los cambios que

¹⁸ Ellis, K. & Kent, M. (2017). P. 6 y 7.

¹⁹ Corporación Administrativa del Poder Judicial, *ibid.* p. 36.

impuso el Acta 54-2014 de tramitación digital en procedimientos no reformados y la ley de tramitación electrónica N° 20.886, y que implicaron un cambio sustancial en la forma de tramitar causas ante los juzgados civiles, que de forma interna se regían por la plataforma “SITCI” y “SITMIX”, al punto que desocupó los tribunales físicos, que antes estaban atiborrados de abogados y procuradores pidiendo expedientes cosidos a mano, en papel, para pasar a un sistema donde están prácticamente ausentes los letrados, quienes sólo concurren a los comparendos, dejando el resto de la tramitación a las plataformas virtuales. Sin embargo, esta reforma y las soluciones tecnológicas que se brindaron para ello, siguieron teniendo como principal centro y foco, la gestión y eficiencia del sistema.

La tercera etapa “se produce cuando una de estas plataformas, que antes era inaccesible, se modifica (renueva) para volverse accesible e inclusiva (...) En 2010, Facebook se convirtió en el sitio más visitado de la web. El año anterior, en consulta con la Fundación Estadounidense para Ciegos, revisó la plataforma para hacerla más accesible para las personas con discapacidades que dependen de tecnologías de asistencia”²⁰.

Esta etapa comienza de forma tímida, al considerar a los usuarios del sistema de tribunales de familia y de tribunales laborales, por cuanto tenían muchos problemas para acceder a los servicios por medios de las plataformas existentes. En razón de ello, para el “año 2007 continuó con la implementación de tecnologías de información para todos los tribunales del país, considerando entre sus proyectos la habilitación de un nuevo Portal Web del Poder Judicial que incorporó mejoras significativas en su contenido, orientación de la información, gráfica, diseño y navegabilidad, además del desarrollo de aplicaciones de uso interno y externo, como la auto consulta de causas en materias de familia y cobranza laboral”²¹. Se debe destacar aquí también la implementación de la Oficina Judicial Virtual, regulada actualmente en el Acta N° 85-2019 de la Excelentísima Corte Suprema, primer intento de considerar la perspectiva de los usuarios en general, para acceder a los servicios de justicia, de una manera masiva y no meramente accidental (con las conocidas mesas de ayuda telefónica), usando una plataforma web: “La plataforma de tramitación Oficina Judicial Virtual marcó una revolución en cuanto a la tramitación electrónica de los procedimientos judiciales, no solo porque en virtud de lo dispuesto en la Ley N° 20.886 se establecía una plataforma obligatoria de tramitación, sino porque, a través de su implementación, fue establecido un canal de acceso único de tramitación digital para todos los tribunales de justicia pertenecientes al Poder Judicial”²². Se puede afirmar que, a partir de esta plataforma, los usuarios y usuarias del sistema, dejaron de verse como un “problema” de gestión, y comenzaron a verse como clientes a quienes las herramientas tecnológicas debían satisfacer sus necesidades de acceso a la justicia. En esta etapa, las plataformas del Poder Judicial en la web, y la Oficina Judicial Virtual, disponen de algunas herramientas para brindar acceso a sus contenidos a

²⁰ Ellis, K. & Kent, M. (2017). P. 7

²¹ Corporación Administrativa del Poder Judicial, *ibid.* p. 45.

²² *Ibid.* p. 76.

personas con ciertos tipos de discapacidad, como personas con baja visión o con algunas discapacidades del desarrollo. Sin embargo, al momento de escribir estas líneas, en agosto de 2023, quien escribe trató de utilizar estas herramientas, y se puede afirmar que no funcionan del todo bien, pues si se aplican todas las opciones de accesibilidad, o varias de ellas, hay muchos accesos y contenido que sencillamente, desaparecen, o bien se mezclan palabras y se hace más difícil su comprensión. Además, no se observan herramientas de accesibilidad para personas ciegas o lenguaje claro para personas con discapacidad mental o cognitiva.

Finalmente, la cuarta etapa “evita esta modernización al tener plataformas que nacen accesibles, con un diseño accesible para personas con discapacidad aplicado desde la base y luego mantenido a medida que la plataforma se distribuye ampliamente. Cuando en 2011 Google lanzó su última plataforma de redes sociales Google+, inicialmente parecía que se había realizado un esfuerzo para hacer que el sitio fuera accesible (Google Accessibility 2011; Romack 2011; Toor 2013), y como muestra Holier cuando el producto final fue auditado por Boudreau en 2012, era tan accesible como los competidores, como Facebook, sin necesidad de una actualización”²³.

Se trata de una etapa donde el diseño de las herramientas tecnológicas parte considerando a las personas con discapacidad, de tal suerte que el primer resultado de dicho trabajo ya las considera, y no necesita adaptaciones o mejoras posteriores, porque ya es accesible para todos y todas. Esta cuarta etapa coincide con lo que podríamos denominar “Medidas de Diseño Universal”, que no están ya pensadas para “adaptar” la tecnología a las personas con discapacidad (esfuerzo que podemos ver en la tercera etapa), sino que ya las considera desde el momento mismo de su diseño e implementación, de tal suerte que en realidad todos sus usuarios y usuarias, sin distinción, acceden a los servicios judiciales, sin importar si tienen o no alguna discapacidad.

Claramente, no es el caso de las plataformas informáticas del Poder Judicial y la Oficina Judicial Virtual. No hablemos ya de los sistemas informáticos internos para uso de juezas, jueces, funcionarios y funcionarias del Poder Judicial, que son sistemas sin elemento alguno de accesibilidad, como sucede en sus sistemas SITCI, SITFA, SIAJG y SITMIX, lo que implica una barrera de acceso para personas con discapacidad que quisieran desempeñarse en tales funciones. Esto trae como consecuencia, el incumplimiento del Principio 1 de los Principios y Directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad²⁴, que señala que “Todas las personas con discapacidad tienen capacidad jurídica y, por lo tanto, a nadie se le negará el acceso a la justicia por motivos de discapacidad”, en relación al principio número 4 que señala “Las personas con discapacidad tienen derecho a acceder a la información y las notificaciones legales en el momento oportuno y de manera accesible en igualdad de condiciones

²³ Ellis, K. & Kent, M. (2017). P. 7.

²⁴ Organización de las Naciones Unidas, (2020). Principios y directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad.

con las demás”, por cuanto al carecer de herramientas de accesibilidad nativas incorporadas a cada uno de los sistemas que deben emplear los usuarios del sistema judicial, se les niega también el acceso a la justicia, se les niega la capacidad de tomar decisiones de forma autónoma en sus procedimientos, tomar conocimiento de la tramitación y participar de las audiencias. Y por otra parte se transgrede el principio 7 que señala “Las personas con discapacidad tienen derecho a participar en la administración de justicia en igualdad de condiciones con las demás”, por cuanto los sistemas SITCI, SITMIX, SITFA y SIAJG, no cuentan con herramientas de accesibilidad alguna, impidiéndoles trabajar con esos sistemas, al menos de manera nativa.

III. Uso de plataforma Zoom para realización de audiencias.

A lo anteriormente expuesto, se debe agregar que, gracias a la Pandemia, se utilizó de forma masiva la plataforma de videoconferencia “Zoom”²⁵, para realizar las audiencias de los procedimientos reformados y no reformados. Esta plataforma, como se sabe, permite conectar en tiempo real, a varias personas, permitiendo ver sus rostros o imagen de video, y escuchar lo que dicen de manera simultánea, como una conversación telefónica, pero con varias personas y pudiendo ver a los interlocutores. Además permite compartir archivos, chatear para dialogar de forma escrita, y compartir pantalla, es decir, exhibir lo que una persona tiene en su pantalla, como documentos o presentaciones, para que todos quienes estén conectados puedan verlo.

En general, se puede afirmar que esta tecnología fue sumamente útil durante la pandemia, pues permitió que el encierro y el distanciamiento no fuesen un obstáculo para la realización de las audiencias y la prosecución de los procedimientos, y benefició a personas con discapacidad motora o dificultades de desplazamiento, quienes no deben ir al tribunal físicamente para acceder a las audiencias. González afirma al respecto que “hoy las videoconferencias han permeado el quehacer profesional y personal de todos y todas. Producto de la pandemia hemos tenido que trasladar nuestra vida a métodos tecnológicos, es así como hemos aprendido a utilizar —cada día con más pericia—, las videoconferencias tanto para realizar nuestro trabajo como para socializar. Nuestra vida hoy se desarrolla detrás de una pantalla”²⁶. La misma autora destaca que el principal problema o debate que se ha dado por la aplicación de esta tecnología, radica en la intermediación a la hora de rendir prueba testimonial, pericial o confesional, señalando que “Lo planteado, entonces, excluye a los medios de prueba testimoniales o declarativos. La razón sería, por una parte, que llevar a cabo estas declaraciones vía videoconferencia implicaría una infracción manifiesta al debido proceso, en especial al principio de intermediación (...). desde esta vereda creemos que lo que hay detrás de estas explicaciones, en el caso específico de las declaraciones

²⁵ Sitio web de plataforma zoom: <https://zoom.us>

²⁶ González, M. de los Ángeles. (2023). El uso de videoconferencias: ¿desconfianza en la tecnología o en los medios de prueba declarativos?. *Revista Chilena De Derecho Y Tecnología*, 11(2), 27–46. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2022.63970>, p. 29.

probatorias, es finalmente una desconfianza respecto a los medios de prueba declarativos o testimoniales”²⁷.

Sin embargo, y más allá de los debates relativo a las bondades o perjuicios que puede significar esta tecnología en el desarrollo de los procedimientos judiciales, y en relación al objeto de este artículo, se puede sostener que esta plataforma no cuenta con opciones de accesibilidad para personas ciegas, sordas, con hipoacusia, y tampoco tiene opciones explicativas para personas con discapacidad mental, cognitiva o intelectual, es decir, se sitúa en el marco de las cuatro etapas referidas, en la “segunda etapa”. Si bien en su sitio web sostienen que “Zoom garantiza que los usuarios con discapacidad visual puedan utilizar y percibir sus productos. Nuestros productos admiten lectores de pantalla comunes, como NVDA, JAWS, VoiceOver y Android Talkback. Además, las interfaces visuales están diseñadas con contraste de color, tamaño y uso de colores adecuados para garantizar la claridad para los usuarios con diversas necesidades de visión”²⁸, es muy dudoso que los usuarios del sistema judicial hayan tenido el conocimiento y el acceso a dichas herramientas externas para interactuar con esta plataforma que, nativamente, no contiene tales adecuaciones, además que sólo aborda la discapacidad visual. Así, por ejemplo, la plataforma zoom cuenta con cap captions, pero esta no viene por defecto en todas las sesiones, y debe ser activada por el administrador de la sesión²⁹.

Si bien no se cuenta con información empírica que permita conocer de primera mano el acceso de personas con discapacidad a las audiencias mediante la plataforma zoom, atendida la falta de herramientas de accesibilidad que exhibe al día de hoy, se puede afirmar que, mientras estuvieron vigentes las disposiciones transitorias de la ley 21.394, la plataforma “zoom” no contaba con medidas adecuadas que les hubiese permitido tal acceso a las audiencias, vulnerando gravemente su autonomía y capacidad de decisión, como sujetos de derechos, en procedimientos que les afectaron en materias de familia, penal, civil o laboral, es decir, en prácticamente todo el espectro de materias que conoce el Poder Judicial de Chile.

Lo más grave es que esta situación se mantiene al día de hoy, pues la plataforma zoom se sigue usando de manera predeterminada por los tribunales del país, para realizar las audiencias telemáticas que la ley permite, ahora de manera permanente.

Es por lo anterior, que generar un sistema de videoconferencias que permita el acceso a personas con discapacidad, en materia de justicia, traería beneficios para todos sus usuarios. No

²⁷ Ibid. 28.

²⁸ Zoom.

<https://explore.zoom.us/es/accessibility/faq/#:~:text=Ctrl%20%2B%20Mayús%20%2B%20R-,¿Es%20Zoom%20accesible%20para%20usuarios%20con%20discapacidad%20visual%3F,JAWS%2C%20VoiceOver%20y%20Android%20Talkback.>

²⁹ Zoom.

<https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/115002522006-Using-closed-captioning-in-Zoom-Rooms#:~:text=In%20the%20navigation%20menu%2C%20click,to%20enable%20or%20disable%20them.>

debemos olvidar que las adaptaciones para personas con discapacidad, no sólo han sido útiles para este importante grupo de personas, sino para todos y todas, y pueden brindar como repercusión, una mejor calidad en el servicio judicial, y mejores oportunidades para ejercer cargos en la administración de justicia. Tal como lo ejemplifica Daniel Abrahams, refiriéndose al desarrollo de la mensajería de texto, “los mensajes de texto SMS fueron inventados por el inventor finlandés Matti Makkonen con otros dos finlandeses, Seppo Tiainen y Juhani Tapiol. Descubrieron una manera para que las personas sordas se comuniquen entre sí sin hablar”³⁰. Se trata de una tecnología que hoy en día nadie asocia a la discapacidad, pero que nace desde la necesidad de generar medidas de adecuación, y que finalmente beneficia a la sociedad en su conjunto. “Ahora los mensajes de texto son universales (...) Incluso los servicios populares de mensajería instantánea como WhatsApp y Telegram se inspiraron en la mensajería de texto”³¹. Nadie podría negar que hoy por hoy, en el trabajo diario de jueces, juezas, abogados y funcionarios, whatsapp es una herramienta de trabajo, a la vez que de comunicación con familiares y amigos, todo ello gracias a las adaptaciones que alguna vez se pensaron para personas con discapacidad.

En este sentido, se podría avanzar al menos a la tercera fase descrita por Ellis & Kent, haciendo ajustes razonables para adecuar los sistemas informáticos dirigidos a los usuarios y usuarias de las plataformas del Poder Judicial de Chile, y de los sistemas internos que usan jueces, juezas, funcionarios y funcionarias, usando sistemas para las videoconferencias que incorporen tecnologías conocidas, como las “cap captions”, de manera nativa y predeterminada, actualmente usadas de manera masiva en redes sociales, y que permiten leer lo que se dice de manera sincrónica, o la audio descripción para orientar a personas ciegas, como las que se usan en películas o canales de televisión hoy en día, y que podrían servir para describir los menús de acceso de los sitios web, o en la audiencia, la disposición de la sala, las características de la misma, entre otros aspectos. De hecho existe hoy en día regulación que exige estas medidas accesibilidad para la televisión, según lo dispuesto en la Ley N° 20.422, artículo 25, modificada por la Ley N° 20.927, y el Decreto N° 32 del año 2011, del Ministerio de Planificación, que aprueba el “Reglamento que establece normas para la aplicación de mecanismos de comunicación audiovisual que posibiliten el acceso a la programación televisiva para personas con discapacidad auditiva”³².

³⁰ Abrahams, Daniel. Why Designing for Accessibility Helps Everyone. En <https://blog.ai-media.tv/blog/why-designing-for-accessibility-helps-everyone>

³¹ Ibid.

³² Para revisar jurisprudencia asociada, sobre la omisión del uso de estas adecuaciones, ver sentencia en causa Rol N° 6608-2015, de fecha 20 de julio de 2015, de la Excelentísima Corte Suprema.

IV. Conclusiones.

Los medios telemáticos estudiados en este trabajo, si bien no se cuenta con evidencia empírica para hacer una afirmación tajante, no parecen más favorables para aumentar el acceso a la justicia de personas con discapacidad, simplemente por el hecho de existir, y requieren de adecuaciones y cambios para considerarles como usuarios del sistema.

Se han hecho muchos esfuerzos para que estos medios tecnológicos se vuelvan más accesibles a personas con diversos tipos de discapacidad, pero ello solo confirma que en su diseño, su creación como herramientas tecnológicas, primaron criterios de gestión, invisibilizando las necesidades de este gran grupo de personas³³. Así sucede también con los recientes avances en la implementación de ciertos medios tecnológicos para el acceso a la justicia, como sucede con las aplicaciones de videoconferencia para asistir a las audiencias.

Hoy en día, podemos observar que nos encontramos, a nivel de usuarios del sistema, en una etapa de pequeños e insuficientes avances para brindar acceso a personas con discapacidad, como sucede con el sitio web del Poder Judicial y la Oficina Judicial Virtual y, por otro lado, manteniendo sistemas que contemplan escasas herramientas de accesibilidad, incluida la plataforma zoom, de uso diario en audiencias.

La situación empeora tratándose de los usuarios internos del Poder Judicial, jueces, juezas, funcionarios y funcionarias, que deben operar con sistemas que no incorporan medida alguna de accesibilidad para personas con discapacidad.

El abordaje de la discapacidad en el acceso a la justicia mediante plataformas digitales, requiere pensar desde su diseño en las medidas adecuadas para ello. Se trata de una forma de interactuar con los tribunales y los procedimientos judiciales, que ya se encuentra reconocida a nivel legal, que se mantendrá y, probablemente, aumentará en su uso y alcance con el paso del tiempo. Las adaptaciones posteriores suelen ser más costosas e ineficaces que aquellas que desde un comienzo se plantean como medidas de acceso universal. Sin embargo, tales adaptaciones son de todas formas necesarias para garantizar el acceso a la justicia. Este derecho no puede omitir el uso de los medios telemáticos, y las necesarias adaptaciones que requieren para el provecho de todas las personas. Así lo ordenan la Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, los Principios y Directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad, y nuestra propia legislación interna.

³³ Banco Mundial. La inclusión de la discapacidad. “El 15 % de la población mundial, es decir, 1000 millones de personas, sufren algún tipo de discapacidad”. Disponible en <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability#:~:text=Asociados-,El%2015%20%25%20de%20la%20poblaci%20mundial%2C%20es%20decir%2C%201000,en%20los%20pa%20ses%20en%20desarrollo>.

V. Bibliografía

- Abrahams, Daniel. Why Designing for Accessibility Helps Everyone. En <https://blog.ai-media.tv/blog/why-designing-for-accessibility-helps-everyone>
- Araya y Rojas (2020). Pandemia e intermediación en cinco preguntas, en https://www.iej.cl/wp-content/uploads/2020/12/Revista_6_iej.pdf
- Banco Mundial (2023). La inclusión de la discapacidad. “Disponible en <https://www.bancomundial.org/es/topic/disability#:~:text=Asociados-,El%2015%20%25%20de%20la%20población%20mundial%2C%20es%20decir%2C%201000,en%20los%20países%20en%20desarrollo.>
- Convención Sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Disponible en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=278018>
- Corporación Administrativa del Poder Judicial. Poder Judicial en la era digital, historia y desafíos de la transformación digital de los procedimientos judiciales. Comité de Modernización de la Excelentísima Corte Suprema de Chile, Santiago, Chile, 2019. Disponible en https://bcsdigital.pjud.cl/coleccion_flip/40380/
- Excelentísima Corte Suprema. Acta N° 85-2019. Disponible en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1132557>
- Ministerio de Planificación. Decreto N° 32 de 2011, que Aprueba Reglamento que Establece Normas para la Aplicación de Mecanismos de Comunicación Audiovisual que Posibiliten el Acceso a la Programación Televisiva para Personas con Discapacidad Auditiva. Disponible en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1037014>
- Ellis, K., & Kent, M. (2017). 'Introduction: Social Disability'. In K. Ellis and M. Kent (eds) *Disability and Social Media: Global Perspectives*. New York: Routledge. 1-8.
- Ellis, K. & Peaty, G (2020). La audio descripción finalmente llega a ABC y SBS. <https://theconversation.com/audio-description-finally-comes-to-abc-and-sbs-141276>
- Flynn, E. (2016) *Disabled Justice? Access to justice and the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. London, Routledge, chapter 4. Traducción Pablo Marshall & Hernán Gómez, p. 1.
- González, M. de los Ángeles. (2023). El uso de videoconferencias: ¿desconfianza en la tecnología o en los medios de prueba declarativos?. *Revista Chilena De Derecho Y Tecnología*, 11(2), 27–46. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2022.63970>.

Ley N° 21.394 que Introduce Reformas al Sistema de Justicia para Enfrentar la situación luego del Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe por Calamidad Pública. Disponible en

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1168803&idParte=10287459&idVersion=2021-11-30>

Ley N° 20.886 que Modifica el Código de Procedimiento Civil, para establecer la Tramitación Digital de los Procedimientos Judiciales. Disponible en

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1085545>

Ley N° 20.422 que Establece Normas Sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de Personas con Discapacidad. Disponible en

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1010903>

Ley N° 20.927 que Establece Normas para el Acceso de la Población con Discapacidad Auditiva a Información Proporcionada a través de Concesionarias de Radiodifusión Televisiva de Libre Recepción y Permisiónarias de Servicios Limitados de Televisión, disponible en

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1091913>

Ley N° 21.180 sobre Transformación Digital del Estado, disponible en

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1138479&idParte=10067375&idVersion=2222-02-02>

Lillo y Vargas, Acceso a la justicia civil y la pandemia de covid 19, en

<https://derechoshumanos.udp.cl/cms/wp-content/uploads/2021/12/DDHH2021-Definitivo-177-228.pdf>

López, Ángeles (2010). Autonomía personal y dependencia. En Autonomía Personal, P. 58.

Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7259578>

Oficina Judicial Virtual. Sitio web disponible en <https://oficinajudicialvirtual.pjud.cl/home/>

Organización de las Naciones Unidas, (2020). Principios y directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad. Disponible en

<https://www.ohchr.org/es/special-procedures/sr-disability/international-principles-and-guidelines-access-justice-persons-disabilities>

Patel, Sahil (2016). El 85% de los videos reproducidos en Facebook se visualizan sin sonido.

<https://digiday.com/media/silent-world-facebook-video/>

Poder Judicial. Sitio web disponible en www.pjud.cl

Victoria, Jorge (2015). Hacia un modelo de atención a la discapacidad basado en los derechos humanos. Disponible en <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0041863313711621>

Zoom. www.zoom.us

Zoom.

<https://explore.zoom.us/es/accessibility/faq/#:~:text=Ctrl%20%2B%20Mayús%20%2B%20R-,¿Es%20Zoom%20accesible%20para%20usuarios%20con%20discapacidad%20visual%3F,JAWS%2C%20VoiceOver%20y%20Android%20Talkback.>

Zoom.

<https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/115002522006-Using-closed-captioning-in-Zoom-Rooms#:~:text=In%20the%20navigation%20menu%2C%20click,to%20enable%20or%20disable%20them.>