

Oficio N°260/2023.-

Santiago, junio 09 de 2023.-

El Directorio Nacional de la Asociación de Empleadas y Empleados del Poder Judicial, Anejud Chile, representado por su Presidenta doña Lilian Huanca Borja, se dirige respetuosamente a V.S.E., en razón de complementar el Oficio N°251-2023, enviado por esta Asociación el día 24 de mayo pasado, debido a las distintas inquietudes y consultas de las y los funcionarios a nivel nacional, particularmente en materia de Familia y el aumento porcentual considerable de usuarios y usuarias que asisten presencialmente a dependencias de Tribunales, así como también a través de nuestra plataforma virtual CONECTA, producto de la incorporación de las últimas leyes dictadas para tramitación ante Tribunales de Familia, ley N°21.389, que crea el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos y modifica diversos cuerpos legales para perfeccionar el sistema de pago de pensiones de alimentos y la entrada en vigencia ley N°21.484 de Responsabilidad Parental y Pago Efectivo de Deudas de Pensiones de Alimentos, el día 20 de mayo de 2023, no existiendo uniformidad de criterio en cuanto a la aplicación de “carencia de medios tecnológicos”, señalada en la ley N°20.886 sobre Tramitación Electrónica, exponemos y solicitamos a V.S.E., los siguientes puntos:

### **1.- Falta de definición de “carencia de medios tecnológicos”**

La ley N°20.886 sobre Tramitación Electrónica, en su artículo 5 establece que como regla general el ingreso de las demandas y escritos se hará por vía electrónica a través del sistema de tramitación establecido por el Poder Judicial, sin embargo, en su inciso segundo, establece una excepción *“cuando las circunstancias así lo requieran o se trate de una persona autorizada por el tribunal por carecer de los medios tecnológicos necesarios, los escritos podrán presentarse al tribunal materialmente y en soporte papel por conducto del ministro de fe respectivo o del buzón especialmente habilitado al efecto”*.

La ley no definió que debía considerarse como una **“persona carente de medios tecnológicos”** quedando su determinación a la interpretación que realice cada Tribunal. Ello se ha traducido en que los tribunales establezcan parámetros y modalidades diversas para entender que es la “carencia de medios tecnológicos”, su forma de acreditación y a qué grupo de personas o trámite se favorecen con ello.

Este punto ha suscitado varios problemas en cuanto a su interpretación. Una gran mayoría de los Tribunales de Familia han tomado como parámetro a las personas bajo un porcentaje del Registro Social de Hogares, generalmente el 40% más vulnerable de la población y a aquellas que corresponden a grupos prioritarios, como personas de tercera edad, discapacitados, extranjeros sin clave única, etc.

Otros tribunales, han estimado que por el hecho de tener un correo electrónico la persona cuenta con medios tecnológicos y por ende, no se debe recepcionar documento alguno por parte de las Unidades de Público de estos Juzgados.

### **2.- Falta de Instrucción General.**

Se hace imperiosa la necesidad de establecer por parte de nuestros superiores jerárquicos y la Excma. Corte Suprema qué se debe entender por “carente de medios tecnológicos”, la forma de tramitar dicha solicitud, y de qué manera el usuario lo puede acreditar.

No siempre la circunstancia de tener un correo electrónico, implica que la persona tenga medios tecnológicos, por cuanto el correo no es un medio tecnológico en sí mismo, sino una forma o modalidad de comunicación y/o notificación. Un ejemplo claro, son las personas de la tercera edad, como también, personas con bajo nivel educacional o instrucción tecnológica, que, si bien poseen un correo electrónico, por cuanto se los han exigido en otras instituciones, carecen de un computador o incluso un acceso continuo a internet, sin dejar de lado los extranjeros que no tienen clave única.

Esto ha generado instrucciones arbitrarias de los Administradores y/o Comité de Jueces, con la consiguiente presión y estrés en las Unidades de Atención de Público, quienes deben explicarle a los usuarios que por la ley determinada no pueden ingresar sus peticiones directamente al tribunal, con los consiguientes reclamos, ofuscamientos e insultos, que poco a poco van gatillando en los funcionarios problemas de índole mental-laboral, ya que son sometidos a un estrés constante, lo que no es valorado por los superiores, a lo que se une la percepción del usuario y con ello de la opinión pública respecto a las labores judiciales, con expresiones derivadas a que sólo las personas con dinero o abogados tienen acceso a la justicia, con alusión al sufrimiento de discriminaciones, sensaciones de no ser escuchados por el Poder Judicial, y por ende, de sentirse abandonado por el sistema.

### **3. Las Plataforma y acceso real a la Justicia.**

Se ha avanzado bastante en el uso del “trámite fácil” y “Conecta Pjud”, sin embargo, es importante señalar que el primero sólo está limitado para ciertos y determinados trámites, quedando fuera una gran cantidad de otros trámites, muchos de los cuales son los más utilizados. Caso crítico son aquellos en materia de familia, por ejemplo, tenemos las declaraciones generales, contestaciones de “traslados”, informaciones que el Tribunal le solicita a las partes, por ejemplo, acompañar un documento, etc.,

Para que el usuario pueda realizar un trámite distinto al trámite fácil, debe contar necesariamente con un computador, conocer cómo hacer un documento Word, transformarlo a PDF o escanearlo, y luego subir el documento, tratando de elegir la nomenclatura, que según él, más se parezca a su petición, nomenclaturas que están creadas para el uso objetivo de abogados y no de usuarios generales. Estos últimos no conocen las formalidades, ni lo que es una “suma y otros íes” de un escrito, más aún como acompañar un documento, y la redacción normal, sin considerar, que en varias oportunidades, los mismos tribunales al resolver estas presentaciones, le indican *“previo a proveer, concuérdese la suma con el cuerpo del escrito”, “venga en forma” o “aclárese la petición”,* sin tomar en consideración que a la persona la hemos forzado a redactar un escrito e ingresar a una plataforma que no es amigable (requiere dos pasos, ingreso y grabado del documento y su envío al Poder Judicial) para una persona común, incluso para aquellas con estudios superiores. En conclusión, no le hemos dado respuesta a su pretensión, generando aún más reclamos en forma presencial en el Tribunal, a lo que se une que aún las resoluciones no han adoptado un lenguaje fácil, lo que genera una brecha aún más grande entre la autoridad y los justiciables. Debemos recordar que cuando el usuario más vulnerable se acerca a un Tribunal, viene con una carga emocional importante, muchas veces no sabe lo que puede o quiere solicitar, requiere de una orientación, incluso de colaborarle el ordenar sus ideas y ponerlas en el papel, otros, no saben escribir, ni redactar, independiente de la edad que tengan.

Esta situación se torna más crítica, con el hecho de que ni las Clínicas Jurídicas ni las Corporaciones de Asistencia Judicial, tienen el personal necesario para asumir además de las causas y asesorías que realizan, un cantidad de usuarios que sólo requieren que le ingresen un escrito a la Oficina Judicial Virtual OJV, por lo que esa persona queda en dos situaciones, o no hace simplemente su presentación ( que puede ser de plazo o de una materia relevante), o debe buscar un abogado para sólo ingresar un escrito a la plataforma.

#### **4.- Acceso a la Justicia, Justicia Abierta y Política de Atención de Usuarios.**

La falta de uniformidad por parte de los Juzgados de Familia y la poca empatía de los Administradores y Comité de Jueces, al establecer criterios rígidos en la aplicación de la norma, en especial en usuarios que por la materia de que se trata, requieren ser escuchados, orientados y en muchos casos, recepcionadas sus peticiones, sea por la urgencia de ellas o porque carecen de la competencia necesaria para ingresar escritos en la plataforma, está llevando a vulnerar principios importantes como el “Acceso a la Justicia” el que *“no solo consiste en el derecho de toda persona de acceder al órgano jurisdiccional, abarca también aspectos más amplios que buscan asegurar una respuesta efectiva por parte del sistema de justicia en aras a resolver los conflictos de relevancia jurídica y de ese modo garantizar los derechos humanos de todas las personas”*<sup>1</sup>

En relación anterior, el Poder Judicial se ha comprometido a la llamada “Justicia Abierta en Poder Judicial”, que busca mejorar la interacción con la ciudadanía, llamando el Presidente de la Excm. Corte Suprema del momento, entre otras cosas, a incorporar estos nuevos conceptos en nuestro lenguaje cotidiano, buscando avanzar con la mayor transparencia, participación y colaboración, hacia un Chile más justo, democrático e inclusivo”.<sup>2</sup>

En cuanto a la Política de Atención de Usuarios del Poder Judicial es parte de su eje estratégico, y tal como lo indica dicho documento, tiene *“por finalidad, garantizar el derecho humano de acceso a la justicia en el que hacer diario del Poder Judicial, atendiendo a las personas de todo el territorio nacional, de manera clara, oportuna y efectiva, efectivizando todos sus derechos, y solucionando sus consultas y conflictos de relevancia jurídica, de manera de contribuir a la paz social, el diálogo y el fortalecimiento de la democracia”*.<sup>3</sup>

Este instrumento reconoce que no deben existir barreras discriminatorias de ningún tipo, sea económicas, culturales, ideológicas, etc., como también que se deben desarrollar acciones que le aseguren a los usuarios tener acceso a los servicios que satisfagan efectivamente sus necesidades.

Es por todo lo antes expuesto, que Anejud Chile solicita a V.S.E., lo siguiente:

1.- Verificar que se entenderá como **“carencia de medios tecnológicos”**, con el detalle de las situaciones que se puedan dar al momento de evaluar dicha carencia.

---

<sup>1</sup> <https://www.indh.cl/wp-content/uploads/2013/12/2.-Acceso-a-la-Justicia.pdf>

<sup>2</sup> <https://www.pjud.cl/prensa-y-comunicaciones/noticias-del-poder-judicial/57144>

<sup>3</sup> <https://www.pjud.cl/docs/download/5375>

2.- Entregar la instrucción oficial, a todos los Tribunales del país, respecto a cuáles serán las opciones y cumplimiento de las circunstancias excepcionales, a fin de permitir efectuar a los usuarios, por carecer de los medios tecnológicos necesarios, presentar las solicitudes y escritos materialmente y en soporte papel. Así como también, permitir tomar las solicitudes que se realicen mediante plataforma virtual CONECTA y cuáles serán las pautas y filtros a seguir por parte de los funcionarios/as en dichos casos.

3.- Solicitar al Departamento de Comunicaciones de la Excma. Corte Suprema, la elaboración de trípticos informativos, videos, capsulas y cualquier otro tipo de resorte digital, para efectos de difundir a la ciudadanía lo que se entenderá oficialmente como "Carencia de Medios Tecnológicos", así como también un video ilustrativo oficial del Poder Judicial, con el paso a paso, de cómo ingresar y tramitar correctamente las solicitudes a la través de la Oficina Judicial Virtual, lo anterior, ya que hasta la presente fecha –desde la promulgación de la Ley de Tramitación Electrónico-, aún no existe ese insumo audiovisual para ser difundido, tanto a los usuarios que asisten presencialmente a los Tribunales, como también a aquellos que comparecen a través de las distintas plataformas o realizan consultas a través de correos electrónicos institucionales.

Esperando que lo solicitado tenga una buena acogida, en representación del Directorio Nacional saludan atentamente a V.S.E.,



**SECRETARIA NACIONAL**

**PRESIDENTA NACIONAL**

AL SR.:  
**JUAN EDUARDO FUENTES BELMAR**  
PRESIDENTE EXCMA. CORTE SUPREMA  
PRESENTE.-