



Transcripción Coloquio de Transformación Digital: Caso del Poder Judicial

29.05.2020

-José: (0:47) Muy buenos días a todos, bienvenidos a este nuevo coloquio de transformación digital en el sector público, que estamos organizando como Transformación Pública, este nuevo colectivo que estamos iniciando y que tiene como propósito estimular una comunidad de aprendizaje entre todos los interesados en que nuestro Estado se modernice aceleradamente, a efectos de servir de mejor manera a los ciudadanos y ciudadanas, que es el propósito esencial de toda transformación pública. Quiero decirles que estamos muy contentos, este es nuestro cuarto coloquio. El de la ex Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras fue un caso bastante precursor, sobre todo porque tuvo altísimos estándares en materia de gestión documental. Recordemos que Roxana Donoso, líder también en este colectivo, fue la encargada de ese proceso de transformación digital. Y después continuamos el famoso caso de INAPI, pionero en materia de teletrabajo, aprovechando el esfuerzo que hicieron en materias de digitalización, incluso aplicando algunas técnicas de inteligencia artificial. Llegó a estar dentro de las tres o cuatro oficinas más innovadoras del planeta en materia de propiedad industrial. Continuamos con el tercer coloquio, de SUSESO, que es un caso muy reciente de transformación digital completa. Recordemos que ellos están 100% digital, teletrabajando al 100%, y queremos destacar también que es un caso de procedimientos administrativos muy sensibles y muy complejos, que probablemente lo hace muy representativo del quehacer normal del Estado, así que el caso es muy notorio.

Y ahora tenemos la fortuna de tener un caso también extraordinario: la digitalización del Poder Judicial. Destaquemos que el Poder Judicial está tramitando electrónicamente, todas sus causas a nivel nacional, salvo unas excepciones muy puntuales, lo cual hace que el Poder Judicial chileno sea uno de los pocos poderes judiciales a nivel mundial, según la Ministra Ana Chevesich, como el caso de Singapur y me parece que Estonia era el otro caso. Así que estamos muy orgullosos de poder conocer en profundidad esta experiencia y destacar que hoy día mismo hay una noticia en El Mercurio que señala que la Corte Suprema ha declarado oficialmente que el teletrabajo es la manera normal de trabajar del Poder Judicial, durante la emergencia. Estamos hablando de una porción del Estado que es muy grande. El Poder Judicial tiene cientos de tribunales, miles de funcionarios, millones de causas, así que la volumetría en sí misma hace que el caso sea muy interesante.

Por cierto uno no puede dejar de señalar que el caso también es importante para la transformación digital de la administración pública, porque de alguna manera es una antesala de lo que se viene para el Poder Ejecutivo. El Poder Judicial gestionó una ley específica para obligarse en la tramitación electrónica, lo mismo que tenemos nosotros en el Poder Ejecutivo con la Ley de Transformación Digital.

(04:18) Nuestro presentadores en esta ocasión son Mario Lara, que es el Jefe del Departamento de Desarrollo Institucional de la Corporación Administrativa del Poder Judicial. Mario tiene una Ingeniería de la Universidad de las Américas, tiene un MBA de la Universidad de Chile y además, muy importante y probablemente tiene que ver con el éxito del caso, un curso de liderazgo e innovación en el MIT. Lo va a acompañar en la presentación Esteban Paiva, que es el Jefe de Modernización del Departamento de Desarrollo Institucional. Esteban es Ingeniero Civil industrial de la Universidad de la Frontera. Antes de dar la palabra a Esteban y Mario, decirles que en el chat pueden compartir comentarios, hacer observaciones y preguntas.

Y decirle también a nuestros invitados, que nuestro estilo es tratar de hacer una presentación donde se estimule el aprendizaje y la reflexión del caso, pensando en que muchos de nuestros participantes en estos momentos enfrentan el desafío de implementar la reforma de transformación digital en sus instituciones y por tanto algunas claves de la experiencia de ustedes pueden ser muy útiles. Bien, como siempre Rafael Del Campo va a ser el encargado de moderar. La Palabra es de ustedes.

-Mario: (06:12) Bienvenidos a todos los asistentes a este coloquio. Quiero partir por agradecer esta convocatoria y la verdad es que no siempre tenemos la oportunidad de comentar en qué estamos cómo institución, respecto a estos temas. Somos conocidos naturalmente por el core del Poder Judicial, que es la administración de justicia. Y la idea de esta presentación es contarles un poco como ha sido esta evolución, cuáles son los aprendizajes que tuvimos, cuál es la mirada con que enfrentamos este desafío, compartirles un poco la experiencia. Contarles también de algunos de nuestros errores, de forma tal de que en este proceso en el cual estamos todos embarcados nos sirva un poco, no de receta, porque cada institución tiene sus particularidades, y no va a ser nunca posible tomar una receta y copiarla en otro lado. Pero sí probablemente algunos tips, algunas cositas que son importantes de abordar.

Lo primero quizás en una visión personal, cuando hablamos de transformación digital, lo único que tiene de digital es el apellido. La clave aquí es transformación, y en general se trata más de procesos vinculados a las personas y no a la tecnología. La tecnología, hoy día, es casi un comodín: softwares, herramientas, plataformas, tenemos por montones.

Lo importante es cómo somos capaces de cambiar el formato, cómo somos capaces de cambiar los paradigmas al interior de las instituciones y enfrentarnos en este proceso.

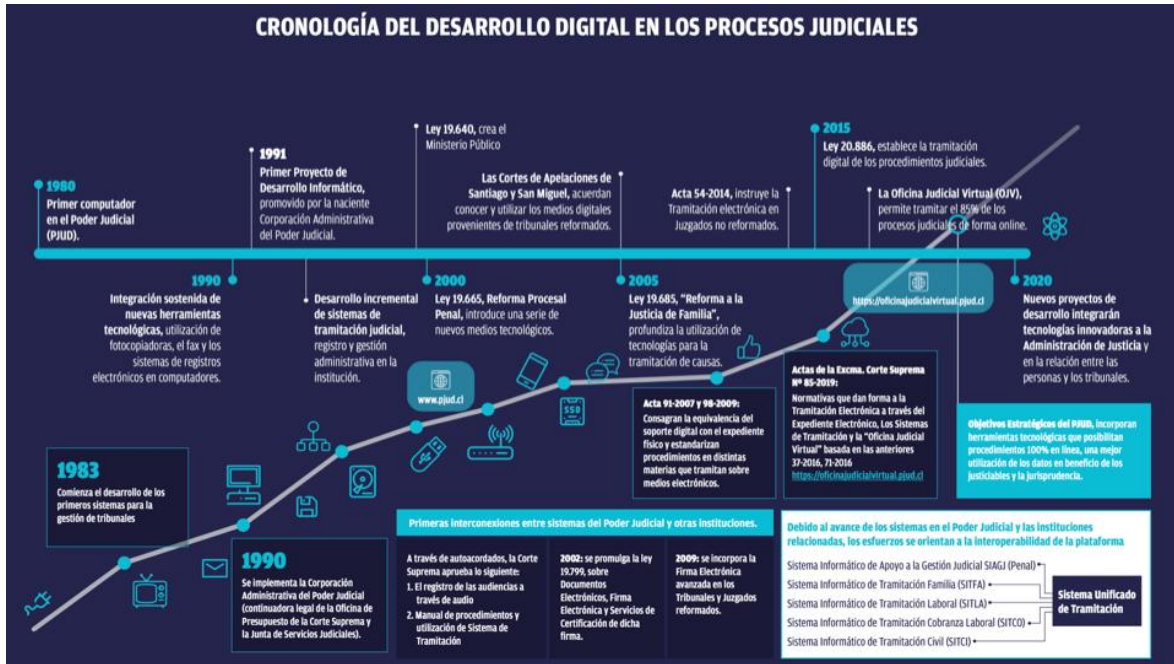
En una conversación con el Ministro Muñoz hace unos días hacíamos esta reflexión, de que respecto del Poder Judicial no fue necesario tramitar una ley para cambiar una pluma, o desde las causas escritas a mano a la máquina de escribir. Sin embargo, fue necesario generar una ley para pasar de la máquina de escribir o del computador con una impresora a la tramitación electrónica. Y eso da cuenta un poco de que como en muchas ocasiones hay que ir rompiendo estos paradigmas y son algunas de las cosas que vamos a ver en la presentación.



(08:37) En términos del contenido vamos a centrarnos en 5 ejes: una pequeña introducción a modo de antecedente, el desafío de la implementación de la Ley de Tramitación Electrónica, el contexto de interconexión con otras instituciones, cuáles son los nuevos desafíos que enfrentamos como institución en este contexto de tramitación digital y una mirada hacia el futuro con el foco en innovación, que es el trabajo que lidera Esteban, al interior de nuestro equipo.

(09:04) En la siguiente infografía, que no les voy a relatar por completo, da cuenta de ciertos hitos en el proceso de modernización del Poder Judicial. Cuando uno a veces habla de los casos de éxito, de transformaciones digitales, no son procesos de un día para otro, son procesos muy largos, que tienen que ver con la incorporación paulatina de la tecnología. Porque tenemos que reconocer cuál es sobre todo el impacto que tiene al interior de la institución. Y en esta ocasión parte con cosas pequeñas como la compra del primer computador, haber tomado la decisión de habilitar correo electrónico para todos los funcionarios del Poder Judicial, muchos sin saber qué era el correo electrónico. Empezar a generar una familiaridad con este tipo de herramientas. Y luego hay hitos importantes, como por ejemplo, la Reforma Procesal Penal, que en el año 2000 introducen en el mismo marco de la ley la utilización de tecnologías, y se habla por primera vez de tecnología al interior del Poder Judicial, estableciendo normas, como por

ejemplo, el respaldo de los audios a través de medios electrónicos, la tramitación de las causas, a través de un soporte digital.



Y con esa primera gran innovación que fue la [RPP](#) se empiezan a sumar las innovaciones siguientes en el marco de los mismos procesos de reforma de cada una de las materias: la reforma de [familia](#), posteriormente la [reforma laboral](#). Cada una de estas incorporó también el uso de tecnología, el uso de sistemas de tramitación de causas digitales al interior del Poder Judicial. Y además esto se acompañó de normativa interna en la cual, la Corte Suprema, en distintos momentos del tiempo, fue dictando Autoacordados, que regulaban el trabajo de los tribunales que tramitaban con expediente digital. Estos sistemas de tramitación fueron evolucionando. En un principio era básicamente un sistema de registro. Y durante los primeros años era normal ver en un tribunal a todos los funcionarios con un computador. Y les cuento eso, porque me tocó estar ahí como Administrador de tribunales, antes de irme a la Corporación. Y era natural ver a un funcionario con su computador, donde generaba todos los proyectos de Resolución que tramitaba la causa digitalmente, pero además tenía un cerro de expedientes en formato de carpetas colgantes, que las teníamos todas en respaldo separados, porque no existía confianza al interior de la institución de la calidad de los registros, de la seguridad que existía respecto a este tipo de herramientas. Con esto quiero reflejarles que dar un salto como este, significa en muchas ocasiones primero, generar esa confianza en los usuarios internos. Y aquí tiene que ver probablemente con un tema filosófico. No es una imposición de: ahora utilice esta tecnología o ahora utilice este sistema, y tratar de vender las bondades de ese sistema. Cómo esto es un sistema que va a ser más rápido, que va a

ser más seguro. Uno tiene que pensar desde el punto de vista de la filosofía del servicio, por ejemplo, los expedientes no se van a perder, no van a estar guardados en un cajón donde me voy a demorar un par de semanas en encontrarlo, no va a existir una lógica de re priorización de la carga de trabajo. Todo a nivel del sistema, la posibilidad de obtención de información rápida, etc.

(12:46) Imaginen una institución de 470 tribunales, consolidar las estadísticas en papel, consolidar las estadísticas de causas en formatos de tramitación material. Entonces son muchísimos los beneficios que van acompañados y uno tiene que concentrarse en eso. Es sin duda más difícil al principio, cuesta acostumbrarse. A todos nos cuesta acostumbrarnos a tramitar en un sistema diferente. Pero luego, cuando ese sistema no está disponible, sentimos que se nos acaba el mundo. Entonces es muy importante relevar el valor que agrega la incorporación de la tecnología al trabajo de las personas.

(13:26) Luego de estos procesos de reformas y de auto acordados, vino la [Ley](#) de Tramitación Electrónica, que establece varias innovaciones que vamos a revisar un poco más adelante. Pero si tomamos José lo que tú nos comentabas al principio, en nuestra charla previa, uno tenía la sensación de que el Poder Judicial es una institución muy estructurada, a la que le cuestan los cambios. Sin embargo, es una institución que está acostumbrada a cambiar, que se acostumbró a la incorporación de la tecnología hace casi 40 años, y que de cada tanto en vez ha dado saltos muy importantes. Y el último fue una Resolución de pleno del día de ayer, donde se establece que el formato ordinario regular de trabajo del Poder Judicial, en este contexto de la crisis, es el teletrabajo de todos sus funcionarios. Entonces, nuevamente hay un salto a la modernidad, en donde el papel de la tecnología es fundamental, para poder continuar con las operaciones en ese contexto.

(14:26) Para dimensionar el tamaño de la institución, y ahí las realidades son todas distintas, el Poder Judicial tiene 476 tribunales, incluida la Corte Suprema, las Corte de Apelaciones y los tribunales de primera instancia. Somos más de 12 mil funcionarios, todos conectados a distintos sistemas de trabajo digitales. Se conectan a través de las [Oficina Digital Virtual](#), un poco más de 34 mil abogados. De manera anual recibimos cerca de 3 millones 200 mil demandas, más de 5 millones de escritos. Y de forma diaria, la cantidad de escritos que se presentan a la administración son casi 400 mil páginas de documentos, que se incorporan a los sistemas de tramitación de causa. Por la vía de interconexiones con otras instituciones, son más de 180 millones de transacciones anuales, y contamos con un dispositivo, que fue parte de las innovaciones en el marco de la Ley de tramitación electrónica, que es la Oficina Judicial Virtual, que permite esta interacción con los usuarios en una plataforma tecnológica con un alto up-time, ponemos 24/7, sabemos que se cae algunos minutos, pero tiene un up-time altísimo, que nos

permite entregar la información y que el tribunal esté abierto, esté disponible para los usuarios, las 24 horas del día.

-Esteban: (15:53) Solamente aclarar lo que se menciona en el primer punto, 476 son los tribunales que dependen del Poder Judicial, son tribunales ordinarios. La ley es súper clara en establecer la distinción, porque los tribunales especiales, lo cual incluye a los Juzgados de Policía Local, no son parte de esta ley. Y eso es importante tenerlo en consideración, porque muchas veces existe una suerte de confusión respecto de cuál es el ámbito de atribución de la Corte Suprema o del [Poder Judicial](#), respecto a diferentes tipos de tribunales.

-Mario: Exactamente. Bueno, en esa línea, aparte del trabajo que hemos realizado, tenemos convenios de interconexión con los tribunales especiales que forman parte del Poder Judicial: los tribunales de contratación pública, los tribunales tributarios aduaneros, las formas en que somos capaces de intercambiar información, porque en alguna parte del proceso estas causas se vinculan con nosotros. Por ejemplo, la interposición de un recurso. Lo mismo sucede con los Juzgados de Policía local, estamos explorando las posibilidades de incorporarlos dentro de la tramitación electrónica.

(16:53) Probablemente donde vamos a estar detenidos un poco más de tiempo es en la Ley de tramitación electrónica, como tal. Contarles que este fue probablemente uno de los proyectos más desafiantes de la última década para el Poder Judicial chileno. Y además para el sector justicia, porque significaba, si uno revisa la infografía de evolución, el Poder Judicial era digital desde la puerta del tribunal hacia adentro. Ya teníamos sistemas de tramitación, nuestros funcionarios ya tramitaban digitalmente, no teníamos expedientes materiales. Pero sin embargo, todo el vínculo con la ciudadanía, todo el vínculo con los usuarios, con los abogados, con las otras instituciones, salvo ciertas interconexiones, era por vía material. Y el gran desafío que incorpora la Ley de tramitación electrónica es relacionarnos digitalmente con todas estas otras personas, y esta suerte de obligatoriedad de que la presentación de la demanda, de los escritos, se deba realizar a través desde un medio electrónico. Por lo tanto, este es un proceso que no sólo significó un paso más en la modernización del Poder Judicial, sino que acarreamos a todos los demás. Era necesario que los demás también mejoraran el estándar tecnológico, para empezar a trabajar en esta lógica de las interconexiones. Por lo tanto fue un desafío mayor y además tuvimos muy poco tiempo para implementarlo. Cuando se dicta la ley, las normas transitorias establecen un período de vacancia en dos momentos: el primero fue de seis meses de dictada la ley, y el segundo seis meses después. Entonces, a los seis meses debíamos tener todos los sistemas “up and running” para ofrecer este servicio y cumplir con el mandato de la Ley de tramitación electrónica.

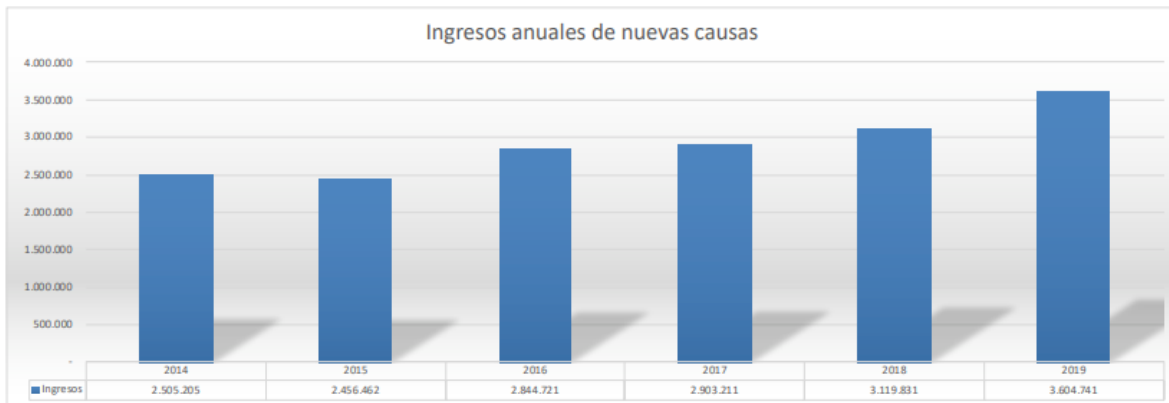
¿Cuáles son los dos hitos importantes de la LTE? Primero, se establece esta lógica de tramitación electrónica de cara a la ciudadanía. Y para eso se desarrolló un dispositivo que nosotros llamamos Oficina Judicial Virtual, que es la herramienta a través de la cual la ciudadanía se relaciona con nosotros en el marco de la tramitación de una causa. En la Oficina Judicial Virtual tú puedes ver, puedes revisar la presentación de una demanda si eres abogado, puedes interponer un recurso u otras solicitudes más desformalizadas, que están normadas y que pueden efectuar los ciudadanos como persona natural, puedes revisar el estado completo de la tramitación de la causa. Vamos a ver algunas imágenes: acceso completo al expediente judicial y al Estado de la tramitación, desde cualquier lugar del mundo, y a cualquier hora.

(19:34) Y lo segundo era justamente esto, el mejorar las condiciones de acceso, o sea, hacer una justicia plenamente accesible a las personas, sin ninguna restricción horaria. No existe restricción para la presentación de escritos, no existe restricción para el momento en el que yo quiero consultar una causa. Y esto cambia los estándares de la realidad de los servicios. Tradicionalmente nuestra institución era aquella que te atendía de lunes a viernes, de 8:00 a 14:00 en el mesón de atención de usuarios del tribunal, y el día sábado en unos turnos. Y tú podías ir y consultar el estado de tu causa. O presentar un escrito. Luego cerraba el tribunal a la atención de usuarios, seguían trabajando en labores administrativas internas durante la tarde. Pero estaba cerrado hacia las personas. Y si tú eras abogado y necesitabas presentar un escrito urgente, tenías que ir físicamente a los tribunales y dejar esta presentación en un buzón o dirigirte al domicilio del Secretario. El Secretario tenía que estar anclado en su casa, porque las partes iban a hacer presentaciones hasta las 12 de la noche, cuando los escritos eran de plazo. Y eso hoy día no existe. Eso se realiza todo en forma digital. Y es ahí donde cambia el estándar del nivel de exigencia. Y en esto hay que ser súper consciente cuando abres las puertas a través de este tipo de canales a la ciudadanía, cambia también el nivel de exigencia que ellos hacen respecto del servicio que tú prestas.

(20:58) Antes te cerraban el tribunal a las 14 horas y estabas fregado, tenías que ir al domicilio del Secretario para entregar un escrito. Hoy lo puedes hacer desde tu casa. Pero si la OJV se cae y estás acostumbrado, arde Chile, porque ya existe un nuevo contexto y una nueva forma de trabajar, en eso hay que ser muy cuidadoso de tener la robustez necesaria como para poder brindar este servicio de pleno acceso.

En este gráfico queremos mostrar dos cosas, primero, por la masificación o la intensificación, el uso de la tecnología era tremendamente necesario, a propósito de las cargas de trabajo en los tribunales. La institución no es flexible en términos de la cantidad de personas que puede tener o de la cantidad de tribunales que existen en el país, o

incluso desde el tamaño de los edificios que nos permitirían incorporar más personas. Hoy cuesta mucho generar esos avances en términos orgánicos.



Entonces, la única forma en que podríamos abordar más trabajo, que es lo que gráficamente vemos en esta presentación, donde en estos últimos 4 o 5 años la carga de trabajo ha aumentado en un 43% desde el punto de vista de los ingresos de causas, era a través del uso de la tecnología. Y segundo, ahí se generaría un paradigma a propósito del uso de la tecnología, si uno revisa las cifras del año 2014 y 2015, previo a la Ley de tramitación electrónica, están bastante similares. Y de hecho en el 2015 hay un poquito de menos causas que en el 2014. Sin embargo, abres la puerta al uso de la tecnología y a la posibilidad que las presentaciones sean masivas, digitales, desde la oficina, desde el escritorio, y los ingresos de causas comienzan a subir de manera bastante sostenida en estos últimos 4 o 5 años. De suerte tal que el uso de la tecnología era también un mandato, un imperativo, para poder abordar la carga de trabajo que tenemos.

(22:53) Y luego, aquí tenemos nuestra receta, cuando hemos tenido la posibilidad de compartir con otros poderes judiciales, ya sea que hemos ido o que hemos compartido con ellos en sus países, o que ellos han venido, les contamos esto de la receta que utilizamos. Sin embargo, no es una receta que les sirva para todo. Y les queremos contar qué es lo que nos sirvió a nosotros y ver qué de aquí, eventualmente puede servir en sus distintos procesos.

Lo primero, armamos un equipo que fuera multidimensional, esto no fue solamente el trabajo de TI o no fue solamente el trabajo del equipo de desarrollo institucional. Aquí estuvimos involucrados recursos humanos, capacitación, desarrollo organizacional, gestión del cambio, comunicaciones, por cierto que informática, por cierto nosotros. La mirada fue muy amplia, el equipo era casi 200 personas trabajando para este proceso, que como les digo, fue muy corto. Y les queremos contar en breve cómo fue este proceso cuáles son los aprendizajes que fuimos generando. Lo primero y como una institución normativa era qué nos amparaba para hacer estas cosas.



La ley de tramitación electrónica definía algunas cosas. Definía el ámbito de aplicación, como mencionaba Esteban, cuáles son los tribunales que se iban a ver afectados en esta nueva forma de trabajar, establecía un conjunto de principios, hizo obligatorio el uso de los sistemas informáticos y de la firma electrónica avanzada. Hizo obligatorio también el uso de la georeferenciación en el caso de las notificaciones judiciales, para evitar situaciones en las que el notificador pudiera estar generando duplicidad de alguna información. Hoy día todas las notificaciones que se generan están georeferenciadas. El juez de la causa tiene acceso a conocer las coordenadas a través de un sistema de georeferenciación desarrollado para estos efectos, conoce el punto en el cual se hizo la notificación. Se hicieron definiciones respecto a la búsqueda de causas.

AUTO ACORDADOS

- Ambito de Aplicación
- Principios
- Uso de los Sistemas Informáticos
- Firma Electrónica
- Georeferenciación
- Gestión de Personas
- Búsqueda de Causas

- Clave Única del Estado
- Oficina Judicial Virtual
- Firma Electrónica Avanzada
- Plan de Trabajo Anual de Tribunales
- Órgano Internos de Control de Gestión
- Atención de Usuarios
- Uso de Medios Tecnológicos

El legislador, en el mismo texto de la ley, delega en la Corte Suprema la posibilidad de que por la vía de los Autoacordados, normar aspectos específicos para el mejor funcionamiento y aplicación de la ley. Y en ese sentido, la Corte Suprema avanza con la dictación de un par de Autoacordados que normaron en mucho la aplicación de la ley, por ejemplo establecer como medio de autenticación la clave única del Estado, la norma de la utilización de la Oficina Judicial Virtual, la firma electrónica avanzada para otros actos distintos de las firmas de las resoluciones, la obligatoriedad de los tribunales de generar planes de trabajo, en fin, una serie de medidas no sólo desde el punto de vista tecnológico sino que también administrativas, para poder abordar de mejor forma este nuevo contexto de tramitación, completamente digital, de cara a los usuarios.

-Esteban: (26:04) Solamente una precisión respecto a cómo se hizo, porque hubo un trabajo multidisciplinario. Se constituyó una mesa que tenía más de 30 personas representantes de distintos estamentos. Había jueces, ministros, administradores de tribunales, también parte del equipo técnico, el equipo de informática. Para la definición de la primera propuesta normativa se hizo un trabajo bien intensivo con representantes de diferentes ámbitos del Poder Judicial, y eso también creo que es importante destacar.

-Mario: (26:37) Sí, efectivamente, fue bien colaborativo, para recoger las visiones de distintas competencias, las particularidades que tienen las competencias de Familia, las particularidades que tiene la competencia Penal, fueron incorporadas dentro de esta normativa interna. Luego, cómo éramos un equipo más o menos reducido y nuestro país es delgado, pero es bastante largo, fue necesario identificar liderazgos locales: los Presidentes de las Cortes de Apelaciones, ciertos jueces, ciertos Administradores de tribunales, para que fueran una suerte de evangelizadores, que fueran difundiendo este mensaje de modernización en las distintas instancias locales de participación.

Luego, una cosa que lo hace favorable para Chile, tiene que ver con la infraestructura tecnológica que tiene nuestro país. Hoy día los distintos centros urbanos básicamente están todos conectados a internet, existe una tasa de penetración de la tecnología que permite que innovaciones como estas se puedan llevar adelante. Hemos conversado con otros poderes judiciales, respecto de la implementación de una innovación como esta. Sin embargo, si hay zonas del país donde no tienes conectividad a internet, es una limitante desde el punto de vista de la infraestructura que es ajena a la institución. Por lo tanto, no sólo tenía que ver con la posibilidad de que el Poder Judicial tuviera esta conexión, sino de los usuarios, por eso fue importante hacer este análisis.

(28:03) Luego las plataformas tecnológicas. Aquí empezamos a revisar todo lo que tenían nuestros sistemas informáticos. Y aquí el equipo de informáticos hizo un trabajo súper intenso, porque estábamos abriendo la puerta hacia afuera. Ya no era nuestro sistema

cerrado, sólo para nosotros. Empezar a interactuar con la ciudadanía, un tema por lo demás vinculados a seguridad de la información, seguridades perimétricas. Se hicieron pruebas de estrés a los sistemas, contratando un robot que nos bombardeara simulando miles de conexiones, para ver hasta cuando resistían los sistemas, para luego reforzarlos. Simulaciones de ataques de denegación de servicio distribuido. En fin, una serie de medidas para asegurar que la apertura a esta operación iba a mantener los estándares de seguridad de la información que administra la institución.

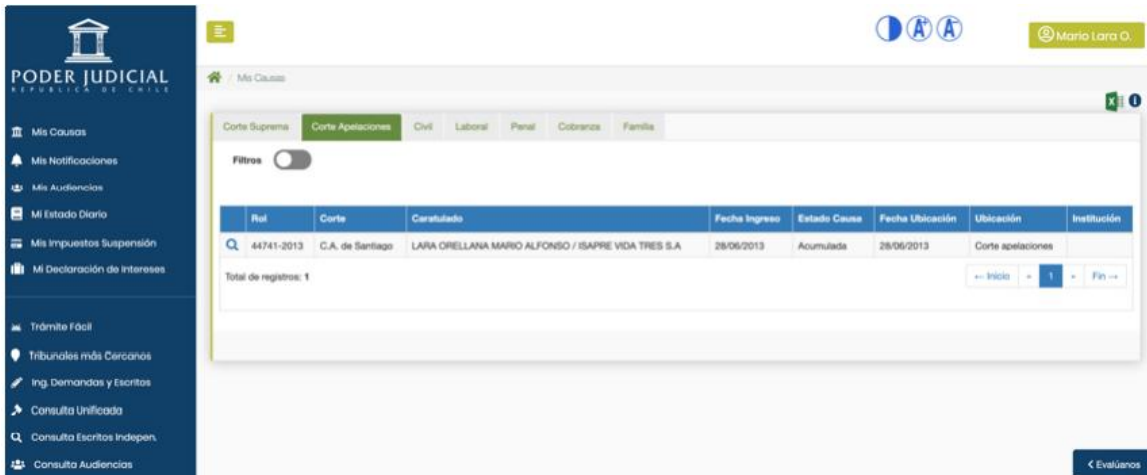
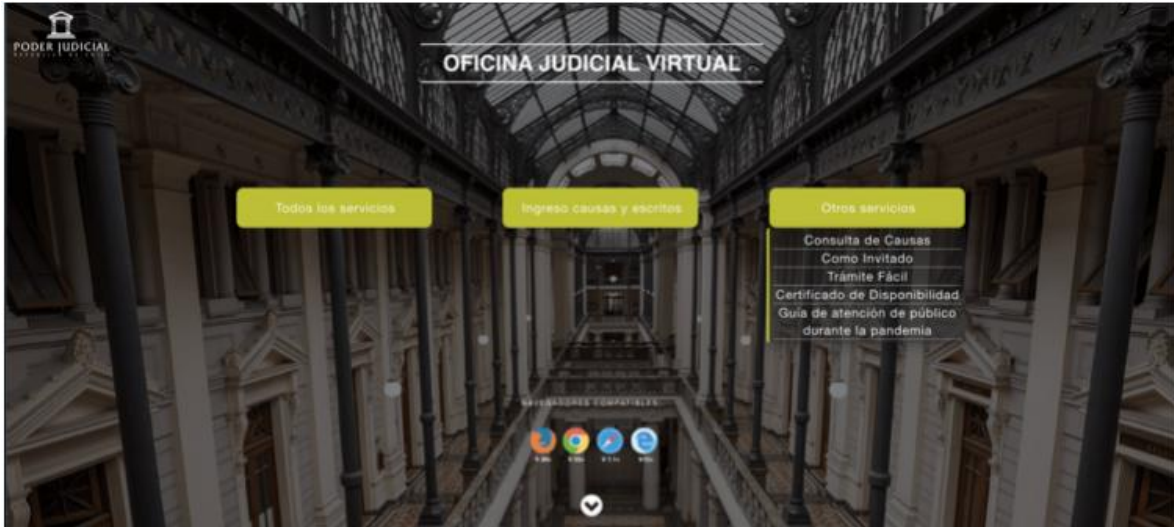
(28:53) Luego viene un trabajo vinculado al desarrollo de la Oficina Judicial Virtual. Y aquí les vamos a mostrar un poco como opera esto hoy día es un portal único disponible en formato web y también en APP. Opera sobre varias plataformas, no está vinculado a ninguna y permite esta interacción con la ciudadanía, en la incorporación de nuevas causas, la presentación de demandas, escritos y demás. Fue necesario realizar también ajustes a los sistemas de tramitación, antes de la LTE no firmábamos las resoluciones con firma electrónica avanzada, eran firmas electrónicas simples. Fue necesario realizar ajustes a los sistemas de tramitación. Hoy día se trabaja intensamente en un cambio de las estructuras, y sobre todo en la lógica, hoy interna, de unificación del sistema de tramitación de causas.

En los distintos momentos del tiempo, cuando se fueron generando los procesos de reforma, se habilitaban sistemas de información para Familia, para Laboral, para Penal, y como eran en distintos momentos del tiempo, la tecnología también era diferente. Hoy día estamos embarcados en un mega proyecto, que es importantísimo para la institución, que es generar un sistema unificado de tramitación de causas, de forma tal que cualquier funcionario que está en un tribunal de competencia penal, si el día de mañana postula y se va a un cargo en materia de familia, cuando llegue el sistema no le sea ajeno. Que pueda instalarse y trabajar, utilizando la misma lógica de tramitación.

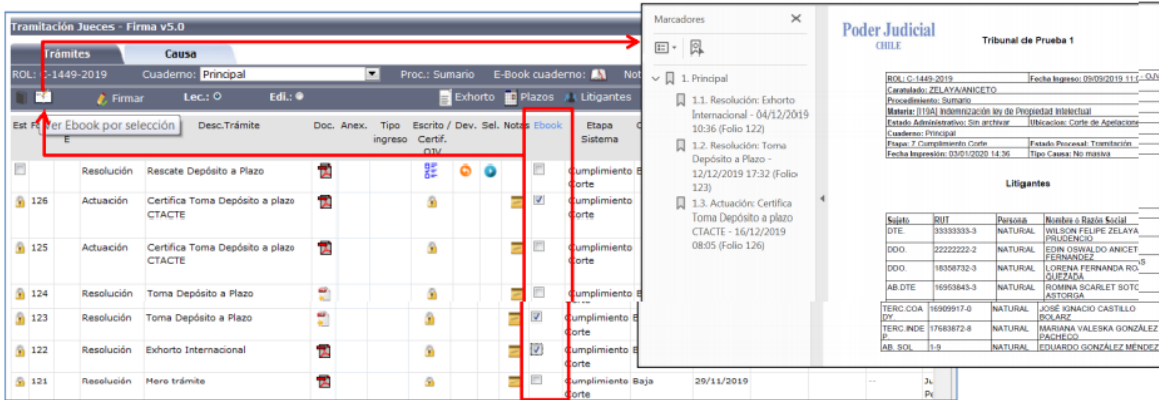
-Esteban: (30:30) Solamente una precisión, también. La Oficina Judicial Virtual que es lo que acaba de mencionar Mario, es un medio que es transversal para todas las competencias en materias que se ven en los tribunales. Y esa oficina es la que deriva al respectivo sistema de tramitación, en la lógica presente. Entendiendo lo que planteaba Mario, pero efectivamente, y solamente para cerrar, el desafío del proceso unificado tiene un impacto más bien interno, en la tramitación.

-Mario: (31:02) Muchas gracias Esteban. De cara a los usuarios, acá hay una imagen de cómo se ve mi causa en la Oficina Judicial Virtual: Les muestro un Recurso de Protección, así es como se ve al ingresar. Tengo una cantidad importante de servicios disponibles, puedo revisar aquí todas las causas que yo tenga, entrar al detalle de esas causas, revisar cada uno de estos documentos, cuales son los escritos, qué es lo que resolvió el Juez, si

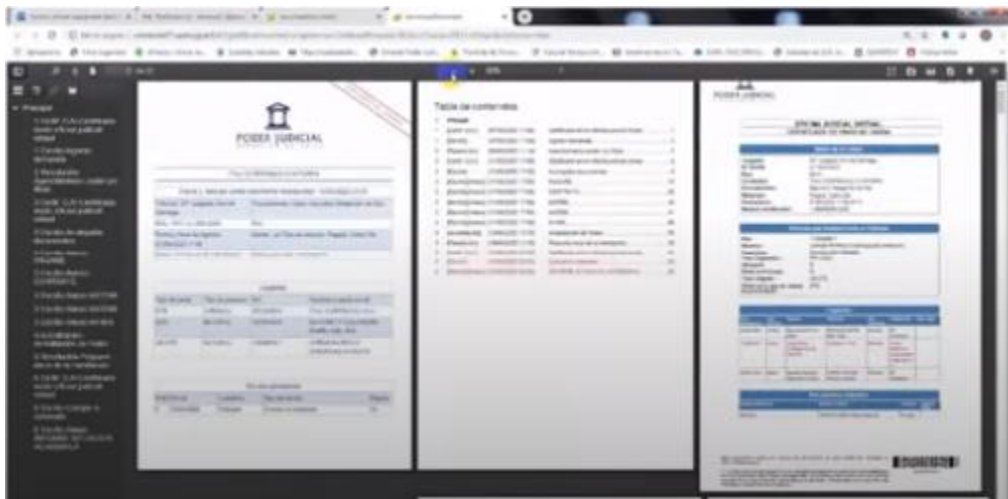
existen audiencias para más adelante. Toda la información para generar esta lógica de auto atención, o de auto consulta respecto al estado de la causa, la presentación de escritos y demás, y esto está abierto a la ciudadanía las 24 horas del día.



(31:47) Al interior del tribunal los sistemas informáticos se ven más o menos así, tienen naturalmente otras funcionalidades que están vinculadas a la tramitación propia de la causa y a la generación de movimiento en las distintas etapas procesales. Aquí hay un pequeño video que muestra una de las últimas incorporaciones tecnológicas para poder emular parte de la experiencia del usuario al tramitar con los sistemas. Ven aquí que uno puede revisar el expediente digital ordenado cronológicamente, en un formato de documento. Ahí ven los códigos de barra de las firmas electrónicas de los jueces en los distintos hitos de la tramitación.



Pero también lo puedes generar en un formato de e-book, que permite esta lógica de hojear. Y esto, para quienes interactúan con la información, permite generar contenido indexado. Puedes armar tu propio índice con notas, para poder hacer una navegación más ágil respecto de la tramitación. Por lo tanto, es una herramienta que sirve de mucho a los jueces, a los relatores en Cortes de Apelaciones, a los ministros, a los mismos funcionarios, para hacer una revisión del expediente de la manera más ágil posible.



No me voy a detener en la incorporación de la firma electrónica avanzada, seguramente es un tema que todos conocemos. Luego, la capacitación en los tribunales. Aún cuando no fueron tantas las modificaciones en los sistemas de tramitación de causas, fue necesario capacitar en los tribunales. Y aquí nos dimos cuenta, entre la etapa uno y la etapa dos de la ley, que habíamos cometido un error. Capacitamos a los funcionarios de los tribunales en el uso del sistema de tramitación de causas, y a los usuarios respecto del uso de la OJV, lo vamos a ver en el punto de la difusión y de la capacitación. Pero pasaba que después de realizar la capacitación al usuario, la ley venía y se implementaba en dos meses y a los dos meses al usuario se le olvidaba como se usaba. Iba al tribunal a preguntar cómo se usa la

OJV, Oficina Judicial Virtual, y nos habíamos olvidado de capacitar a los funcionarios en el uso de la OJV. Por lo tanto, para la segunda etapa enmendamos ese camino y los capacitamos en esa herramienta también.

(34:03) Habilitamos un Centro de Llamados para poder relacionarnos con los usuarios, que básicamente es una mesa de ayuda a la tramitación electrónica: cómo funciona el OJV, cómo presento este escrito, por qué no me sube el archivo, y ese tipo de cosas. Es un dispositivo que todavía está disponible para los usuarios.

Y finalmente en el marco de la difusión y la capacitación a los usuarios, contarles que a lo largo de Chile hicimos un montón de seminarios. Generalmente nos conseguíamos las aulas magnas de las universidades, algunas casas de estudios en las distintas ciudades. Invitábamos a toda la comunidad jurídica, a los abogados, directivos institucionales, Gendarmería de Chile, a la policía, Ministerio público, los defensores, a todos a estas capacitaciones. Y les mostrábamos como era la OJV, en estas instancias de difusión y capacitación. Hubo muchísimo material publicitario, muchísimo material en prensa, de: “obtén tu clave única porque va a partir la ley, el día que parta la ley si no tienes tu clave única no vas a poder presentar un escrito”. Entonces hubo como una apuesta bien agresiva. También desde el punto de vista de las comunicaciones, de que tomaran conciencia de que venía este proceso de modernización, y que era importante de que tuvieran los equipos disponibles, las firmas electrónicas avanzadas y la clave única para que pudieran usar la OJV.

(35:25) Y aquí pasaban cosas que eran, no sé si extrañas, pero que a veces se dan en estos procesos. Nos pasó en un par de ocasiones que estábamos en un seminario, en una determinada ciudad, en una Universidad, y en la Universidad del frente había otro seminario donde exponían algunos profesores, había un par de jueces invitados, y hablaban del fracaso que iba a significar la implementación de la Ley de tramitación electrónica. Entonces, una de las cosas que hay que tener conciencia, es que estos procesos generan también rechazos internos y que hay que administrarlos. Eventualmente, ahí hay un montón de recetas que hay que incorporar y trabajar con esas personas, se identifiquen antes, para poder generar con ellos esos desarrollos, pero es una lógica a la que seguramente todos se van a enfrentar, de que hay detractores internos del uso de la tecnología, o de estos procesos de cambio y hay que administrar esa situación también.

(36:21) Respecto a las interconexiones aquí no me voy a detener mucho, pero son un montón. Tenemos 337 convenios celebrados con distintas instituciones, y 186 de ellos tienen que ver con traspasos de informaciones, en distintos formatos, 132 solamente de intercambio de información sin claridad respecto del formato con que se realizan, hay 31

interconexiones con traspaso de información pura y dura en términos de datos y hay 23 convenios de interoperabilidad.

Convenios según Interviniente Externo

INSTITUCIÓN	INTERCONEXIÓN	INTEROPERABILIDAD	INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN	TOTAL
MINISTERIOS	6	9	11	26
SERVICIOS PÚBLICOS (SSFP)	2		16	18
DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA			14	14
MINISTERIO PÚBLICO	6	1	6	13
AFP	5		6	11
CARABINEROS	1	2	7	10
GENDARMERÍA	1		9	10
SII	1		6	7
PDI	1	1	3	5
BANCOS	3	1	1	5
NOTARIOS Y CONSERVADORES	1		3	4
CENTROS DETENCIÓN O REINSERCIÓN			4	4
COLEGIO DE ABOGADOS			4	4
TGR		1	3	4
TRIBUNAL CONSTITUCIONAL		1	3	4
TRIBUNALES ESPECIALES	1	2	1	4
SML			3	3
PODER LEGISLATIVO	1		2	3
ASOCIACIONES		1	2	3
ORGANISMOS INTERNACIONALES (OOII)			3	3
OTROS	1		2	3
MUNICIPIOS			3	3
ISAPRE			3	3
HOSPITALES O SERVICIOS DE SALUD			2	2
MINISTERIO JUSTICIA			2	2
SUPERINTENDENCIAS	1		1	2
ASOCIACIÓN GREMIAL (AG)		1	1	2
CORTES O PJ INTERNACIONALES			2	2
BIBLIOTECAS Y/O ARCHIVOS		1	1	2
CPLT			1	1
FUNDACIÓN			1	1
CDE		1		1
CAJ			1	1
ARCHIVO JUDICIAL			1	1
EMPRESAS			1	1
UNIVERSIDADES O CENTRO DE ESTUDIOS			1	1
REGISTRO CIVIL		1		1
SENAME			1	1
JUZGADOS			1	1
TOTAL	31	23	132	186

Básicamente también son interconexiones y flujos de información, porque el concepto de interoperabilidad que vamos a abordar ahora en la presentación de Esteban, creemos que es más amplio que el sólo traspaso de información de una base de datos para otra.

-Esteban: (37:14) Continuando con la presentación, quisimos incorporar lo que viene de futuro. Ya conocieron y después vamos a profundizar en los aspectos que tuvieron que ver con la tramitación electrónica en sí. Pero también es importante decir que el proceso de transformación digital va a implicar necesariamente la apertura hacia nuevos desafíos, no es un proceso que se cierre porque terminamos con una determinada implementación. Y de hecho esa hambre, por así decirlo, está bastante presente en el Poder Judicial. Nosotros trabajamos estrechamente con la Comisión de apoyo a la tramitación electrónica en la Corte Suprema, que está liderada ahora por el Ministro Sergio Muñoz y la Ministra Ana Chevesich, y hemos discutido respecto a qué es lo que viene.

Somos conscientes de cuáles son los avances, cuáles los aprendizajes, dónde nos hemos caído, pero en realidad, con la incorporación o la habilitación de nuevas tecnologías también hay oportunidades que se abren a la innovación. Y de hecho, antes de que comenzara la emergencia sanitaria, teníamos una definición respecto de dónde íbamos a apuntar y priorizar.

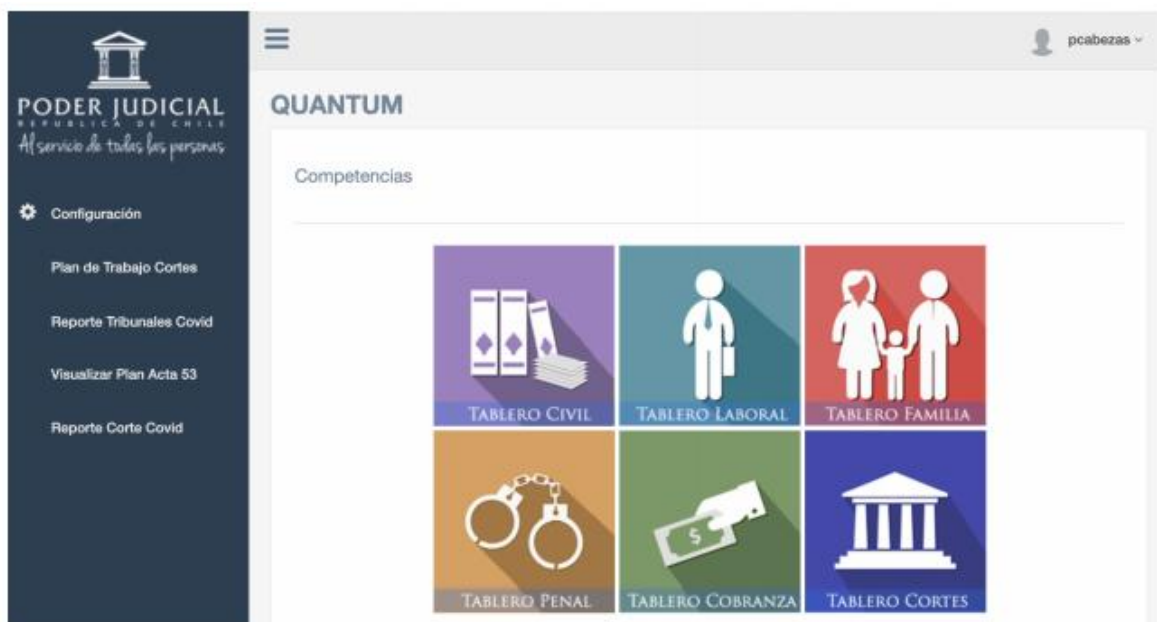


Por ejemplo, el trabajo de incorporar inteligencia en la tramitación, incluso herramientas de inteligencia artificial aplicadas al trabajo que ya se está haciendo, con un propósito final que es bastante desafiante, que tiene que ver con el concepto de Jurisprudencia. De llegar al punto de aprender de las decisiones que ya ha adoptado el Poder Judicial en torno a la tramitación. Y poder generar experiencia para seguirla fortaleciendo. Otro de los desafíos que se ha discutido bastante, en conjunto con el equipo interno, tiene que ver con medios adecuados de solución de conflictos, que es un concepto técnico asociado al trabajo del Poder Judicial. Y es algo con lo cual tenemos que avanzar, principalmente porque ustedes vieron el aumento de causas que se judicializan. Por lo tanto, ahí tenemos un desafío súper importante. Acuñamos el concepto de [e-MASC](#), los mecanismos alternativos de solución de conflictos. La idea es incorporar esta mirada bajo lógica de la tecnología. Y finalmente, el concepto de interoperabilidad, que es un concepto familiar para todos. Como bien dijo Mario, hemos avanzado bastante en términos de convenios de interconexión, que son en algunos casos bidireccionales, en algunos casos unidireccionales, que son muy uno a uno. Y la idea es entablar una reflexión respecto a cómo podemos habilitar mecanismos que permitan interactuar a los componentes del sistema de justicia.

(40:38) Y lo otro que queríamos comentarles a propósito del trabajo en torno a la transformación digital, tiene que ver con la innovación, ¿ya?, nosotros desde hace ya 4 años, desde el año 2016, en paralelo a la tramitación electrónica, partimos con un [espacio de innovación](#) que está dirigido a los funcionarios del Poder Judicial, que es muy abierto, muy transversal y su objetivo ha sido identificar oportunidades de mejora. No hay mejores conocedores del trabajo interno de una institución que los funcionarios que operan día a día con las herramientas que están disponibles. Y esta convocatoria nos ha permitido, primero, tener una lógica de aprendizaje respecto a las oportunidades que observan los

funcionarios. Y estoy hablando a nivel transversal, desde funcionarios que están a cargo de la administración de una bodega, en una administración zonal específica, pasando por jueces, ministros, funcionarios que tramitan, que proveen, todos tienen este espacio para promover ideas y llegar al punto de la implementación. Hasta el momento hemos recibido más de 1.000 ideas y hemos podido implementar aquellas que han generado mayor valor para la institución.

(41:47) Una cosa que es súper relevante destacar, que tiene que ver directamente con la tramitación, es justamente qué hacemos con la información que se genera a propósito de la transformación digital. Y una parte importante de ese desafío, probablemente no sea el desafío inmediato cuando se piensa en estos procesos, pero sí va a llegar en algunos momentos, tiene que ver con generar una colección de indicadores que permitan observar la gestión y mejorarla. Para esto también, más o menos desde el año 2016, levantamos una plataforma que nos permitiera cumplir estos objetivos que llamamos **Quantum**.



Quantum es una plataforma interna del Poder Judicial, que contiene básicamente todas las competencias de gestión, de todos los tribunales del Poder Judicial. Ahí pueden ver las diferentes áreas temáticas: competencia civil, justicia laboral, familia, etc. Y otra cosa que es importante destacar: la administración de indicadores y de información está estructurada y que viene de los sistemas de tramitación que mostró Mario anteriormente. Nos ha permitido reaccionar rápidamente ante la emergencia y hacer gestión con todas las Cortes de Apelaciones y los tribunales del país. Estamos hablando de los 470

tribunales, para que ellos puedan definir un plan de trabajo en el marco de la contingencia. Y además observar cómo van con esa labor a través de esos reportes de tribunales.

Totales por Corte C.A. de Santiago

Mayo 2020

Año: 2020 | Rango: Mensual | Mes: Mayo | Echarlos | Incluir Echarlos | Buscar

Tribunal	Ingresos	Términos	Audiencias	NMA	Escritas	Resoluciones
	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes	Mes
Centro de Medidas Coercitivas	427	298	80	183	323	5.488
Juzgado de Familia Pudahuel	248	187	27	38	380	2.671
2 Juzgado de Familia Santiago	207	271	26	0	527	2.642
4 Juzgado de Familia Santiago	96	86	194	0	610	1.688
2 Juzgado de Familia Santiago	201	141	30	0	479	2.008
1 Juzgado de Familia Santiago	206	134	113	0	450	2.189
Juzgado de Familia Colina	127	83	71	29	295	1.373

(43:15) Esto que ven en realidad es una lista cualquiera de Quantum. La verdad es que ofrece una cantidad de información que es impresionante, porque registramos todos los hitos de la tramitación. Y por lo tanto, con eso se puede hacer mucha gestión. Aquí ustedes ven una imagen cualquiera del mes de mayo de 2020, aplicada a los juzgados de familia de Santiago. Pero en realidad tenemos la posibilidad de ver la información de gestión jurisdiccional de todo el país, de todos los tribunales. Y a mí me gusta decir que este es el paraíso para el científico de datos, porque tenemos un nivel granular de la información, de detalle que es exquisito y que ofrece mucho potencial para diferentes tipos de análisis.

-Mario: (43:58) Aquí sólo reforzar que efectivamente esta es una plataforma de uso interno, a la que acceden todos los administradores, todos los secretarios, todos los jueces del país. Esta información es transparente y tiene una lógica de Drill-down (apreciar los datos con un mayor nivel de detalle) en su construcción. Estos gráficos son dinámicos y cada uno de los números que uno ve dentro de estas tablas resúmenes, si uno lo pincha dentro de esta plataforma, puede ver las estas causas en las cuales se registró esta audiencia, cuántas fueron realizadas, cuántas no, cuál fue el motivo de la no realización. Entonces, como decía Esteban, es muy rica esta información desde el punto de vista de la calidad de los datos que existen y permite muchísimos estudios y tiene impacto respecto de la gestión de los tribunales. Porque hemos visto que aquellos usuarios internos de la institución, que con mayor frecuencia acceden a la información de su propio tribunal, generen ajustes en la gestión que permiten mejorar el indicador para el período siguiente. O sea, no es una vista estática de cómo se ha desempeñado el tribunal, sino que permite internamente que los tribunales vayan ajustando sus desempeños.

-Esteban: (45:13) En el mismo sentido, hemos dado un siguiente paso, que es complementario. Como dijimos antes, Quantum es una herramienta interna del Poder Judicial. Pero ahora, Mario podría dar más antecedentes, estamos ad portas de una plataforma que se llama [Poder Judicial en Números](#). En realidad, la experiencia no es nueva: el Poder Judicial ha hecho este ejercicio desde el año 2014, haciendo una publicación en formato tradicional, como libro digital. Ahora estamos evaluando una plataforma que es bastante dinámica, que permite al usuario auto atenderse por así decirlo, generar información de períodos cerrados al año. Es como el primer intento de avanzar a la transparencia activa. Y este también es otro de los impactos, de las externalidades positivas: al administrar tanta información es posible luego generar este tipo de espacio, donde nos vinculamos de mejor manera con los ciudadanos.

(46:12) Siguiendo con los temas que hemos trabajado en innovación. aquí hay un trabajo fuerte de parte del Departamento de Informática de la Corporación y del DDI, respecto a dónde aplicamos tecnologías de inteligencia artificial, qué aprendemos de ella, dónde agrega valor, dónde no es necesaria. Esa es una reflexión que ha estado durante el último período, particularmente durante el último año en el Poder Judicial y se ha avanzado en diferentes implementaciones. Actualmente se ha hecho una primera experiencia piloto para probar la tramitación de los recursos de protección de Isapres. Se ha aprendido bastante, se detectó cuáles son los sesgos, cuáles son las limitaciones y qué es lo que se debe mejorar para ir potenciando.

(46:51) Lo que ustedes ven es la imagen referencial de un proyecto asociado a la entrevista video grabada. La ley busca proteger y suprimir la doble victimización para niños, niñas y adolescentes que son vulnerados. Y esto se hace a través de una entrevista que se graba. Una de las exigencias de la ley es la protección de la identidad del menor. Lo que hicimos fue un ejercicio, que de hecho ahora está en fase de aplicación, porque esto también es muy reciente. Es un ejercicio de aplicación de tecnología de inteligencia artificial, donde difuminamos o protegemos la identidad del niño que está ahí sentado. ¿Por qué? Porque se requiere este ejercicio para distintos peritajes, básicamente para la tramitación de un juicio en esta materia. Y una de las preocupaciones del Poder Judicial es justamente la protección de la identidad de las personas. En este caso también encontramos un ámbito de aplicación de inteligencia artificial en este contexto. Se han probado distintas tecnologías en el ámbito de inteligencia artificial.

Ya casi terminando, porque quisimos mostrar algunos ejemplos de lo que resulta a propósito de este proceso de transformación digital. Esta también es otra primicia, hemos trabajado en la habilitación de lo que es llamado un explorador de soluciones judiciales.



Hemos visto que muchos usuarios del sistema de justicia tienen muchas dudas de cómo resolver un determinado conflicto, un determinado problema que tenga relación con la justicia. Muchos de ellos no saben, por ejemplo, que hay ciertas instituciones que no dependen del sistema judicial y que tienen un rol que jugar. Hay cierto tipo de causas que se ven en los Juzgados de Policía Local, hay otras causas que pueden ir directamente al tribunal, hay temas que se pueden resolver con mediación. Aquí lo que se busca es, primero, en el contexto del territorio donde está la persona, de la comuna, que pueda identificar cuáles son las instituciones que ofrecen asistencia legal para abordar una causa, con o sin necesidades judicializarla. Eso es importante también de señalar. Por otro lado, la plataforma tiene una particularidad. Partimos con un robot que está en fase experimental, pero al que estamos educando respecto a cómo orientar a las personas, en base al concepto de lenguaje natural. Por ejemplo, en una causa de violencia intrafamiliar, podría decirle al robot: "mi marido me pega", pero otra persona podría decir "estoy sufriendo violencia intrafamiliar", y esta posibilidad tiene que estar abierta para las consultas.

(49:25) Y también aquí, una cosa que es importante y que les va a interesar saber, es que si bien es una plataforma en línea, estamos súper conscientes de que hay una buena parte de nuestros usuarios que no tienen acceso a medios digitales. Y el ejercicio que estamos intentando hacer, que estamos en fase de diseño en realidad, tiene que ver con activar esta misma herramienta, pero desplegada territorialmente a través de unidades que están más cercanas a las personas: juntas de vecinos, centros comunales, municipios, comisarías. La verdad es que este proyecto es súper desafiante y bonito en términos de cómo facilitamos el acceso a personas que no usan tecnología o que están en condiciones de ruralidad, con muchas limitaciones de acceso. Cómo las reflexiones de hoy en día en el

Poder Judicial, que se han fortalecido incluso, y creo que no lo digo mal, se han fortalecido estas relaciones a propósito del contexto de pandemia.

-Rafael: (50:47) Vamos a partir por un comentario y una consulta de Roxana Donoso, y luego abrimos al resto de las consultas, indicándoles que en el sitio transformación pública, de los anteriores tres coloquios tenemos tanto las presentaciones como los enlaces a los video coloquios y también respuestas escritas a consultas. Esa metodología también la vamos a ocupar para este coloquio y también estamos incluyendo las transcripciones de los coloquios, de tal manera de ir vinculando algunos sitios, para los efectos de ver otras experiencias o elementos técnicos de complementación. Todo ese material está a disposición en transformación pública.

-Roxana: (51:44) Mario, Esteban, excelente presentación. Es difícil hacer una muestra de un proyecto tan enorme en un ratito. Y yo quisiera destacar una cosa que me pareció fundamental, y que tiene que ver con el foco que yo llamaría las tres T: la Tramitación, la Transformación y la Transparencia. Y no colocado sobre el tema TI, a pesar de que ustedes dos son del mundo de las tecnologías. Eso hace que uno sienta que está viviendo un proceso que está muy vinculado a las personas y eso se ve a través de toda la presentación que ustedes han hecho, incluido el Poder Judicial Orienta.

(52:40) Mi consulta tiene que ver con una cuestión bien práctica y que es desde el punto de vista de la documentación en el tema de la tramitación documental. Imagino que en estas 400 mil páginas que están recibiendo constantemente, el nivel de la calidad de los documentos ha sido muy dispar, por lo tanto eso les debe presentar un tremendo desafío para poder ingresar, para armar los e-books, para hacer todo ese proceso que requiere una calidad mediana para arriba y también para poder asegurar la preservación digital de ese material. ¿Cómo han abordado ese proceso? Porque siempre me ha llamado la atención, yo uso mucho en mi trabajo la Oficina Judicial Virtual, porque nos llegan papeles de ustedes y nosotros vamos y tomamos el digital que está en la causa. Entonces me he preguntado cómo interactúan con esa variopinta calidad o variedad de archivos que deben llegar.

-Mario: (54:01) Sí, bueno, ese proceso fue bastante complejo, sobre todo al principio, un poco por establecer ciertas limitaciones tecnológicas, de definir cosas, hasta el peso del archivo. La OJV partió con la lógica de archivos que pesaran 10 megas, pero hoy día cada archivo puede pesar 30, y puedes meter 10 de esos. Eso es para salvar la lógica de aquellos usuarios que escanean un documento en 200 DPI y otros el 800 DPI y el peso natural de esos archivos son distintos. Sin embargo ahí también se contó con la ayuda de los jueces en todo este proceso. Si venía mal escaneado, la resolución del Juez era “incorpórese como corresponde”. O “incorpórese para que fuera posible leer”, y eso

generaba una interacción y un aprendizaje de los usuarios. Sin embargo, la parte más compleja que es lo que tú planteas, es cómo administrar el contenido que hay ahí, al interior de esa documentación. Hoy día todos los documentos que ingresan a través de la Oficina Judicial Virtual pasan por un proceso OCR (Reconocimiento Óptico de Caracteres), y posteriormente ingresan a los sistemas de tramitación de causa. Por lo tanto, ahí hay mucha extracción de metadata. Y eso fue como en una primera mirada. Hoy día el foco está en algunos proyectos que no mencionamos acá. Dentro de la misma Oficina Judicial Virtual se han levantado distintos módulos de tramitación fácil. Es decir, cierto tipo de escritos, cierto tipo de presentaciones, se realizan a través de un formulario que está predefinido. Entonces ya no estoy sometido como institución al escrito que cada abogado elabora respecto de una presentación, con los matices que corresponden, con los matices que tiene cada uno, sino que guiamos un poco esa tramitación a través del uso de estos formularios de trámite fácil, sobre todo pensando en los usuarios no letrados, pensando en las personas que necesitan hacer una solicitud. Como ejemplo, “no me han pagado la pensión de alimentos”, levanto el formulario, lleno los campos, y eso se incorpora como un escrito. En la vista, al interior del tribunal, se construye un documento digital para que pueda ser visto como parte del expediente. Sin embargo, fue ingresado a través del formulario. Y hoy nos encontramos trabajando en el diseño de un proyecto de tramitación guiada, desde el punto de vista tanto de la presentación y vinculada a la etapa del proceso de la causa, de manera de hacer esta incorporación de presentaciones lo más fácil posible.

-Roxana: (56:36) ¿Y qué pasa con el tema de la preservación? Mario, porque yo tengo la siguiente duda: evidentemente al traspasar a un e-book, tengo un formato ordenado, bonito, legible, pero no deja de ser el original el otro.

-Mario: El e-book es un formato de salida. La información de la causa consta en nuestras bases de datos. Respecto de eso hay una inversión importante en términos de capacidad de respaldo. También ahí tratamos de no correr riesgos, tenemos la base de datos productiva que es donde trabajan los funcionarios. Esa tiene un back up nocturno todos los días, otro back up que es cada 5 minutos, en caso de cualquier caída. Exploramos también tener un tercer respaldo de esta información. En ese sentido tratamos de operar bastante sobre seguro y cada año eso requiere efectivamente una inversión importante en seguridad y en ampliación de estos storage.

(57:44) Antiguamente cuando una causa se terminaba, el tribunal la enviaba al Archivo Judicial, y tú te olvidabas del problema de administrar el registro histórico. La causa estaba concluida y ya no era tuya. Se iba al archivero judicial. Hoy día el trabajo está en desarrollar un Archivo judicial electrónico, sobre la base de datos de esta consulta histórica de causas.

-Rafael: (58:10) Desde el punto de vista de los usuarios, Karina Salgado, nos quiere hacer una consulta cuando como usuarios cometemos errores.

-Karina: Más bien es técnico, yo soy funcionaria, yo trabajo en tribunal, no soy usuaria. Sucede que con toda esta implementación de la ley electrónica hace que los mismos usuarios presenten escritos de forma personal, por lo que ellos generalmente no tienen una noción jurídica. No sé si existe una capacitación a esta gente, para que ellos sepan la forma de presentar escritos. Porque muchas veces, por ejemplo, bueno, dentro del tribunal se manejan muchas causas, dentro de esas son las causas Z, la cosa de cumplimiento de alimentos, es donde se persigue el cumplimiento de la pensión de alimentos. Resulta que las personas presentan documentación escrita de una forma, el tribunal resuelve, nosotros los resolvemos, damos un plazo y las personas no cumplen ese tipo de plazos. Entonces dentro del historial de la causa se va a ir llenando de muchos escritos que son inconclusos, que no tienen sentido, que siempre van a ser previo a resolver “no ha lugar”, es porque en realidad no tiene una lógica, no tiene un orden. Entonces pasa que nos llenamos de muchas solicitudes que no tienen mucho sentido. Y para mí en realidad son una pérdida de recursos, una pérdida de recursos para los funcionarios, un tiempo perdido. Muchas veces tenemos que ordenar a otras instituciones por ejemplo, Carabineros, de hacer diligencias, y las personas creen que esto es un juego, se presentan y quitan solicitudes cuantas veces ellos quieren, juegan mucho con el sistema público. Entonces quiero saber si existe una limitación de presentar escritos, si el sistema podría bloquear ese ingreso de más solicitudes, siendo que hay plazos vigentes. Porque nosotros tenemos una nomenclatura, que uno le coloca plazo judicial, y te representa un plazo. Entonces muchas veces nos llenamos de muchos escritos. El historial se llena y no tiene sentido, no tiene gracia. Yo lo veo más técnico, porque trabajo en tribunal, eso pasa. No es lo mismo que cuando, por ejemplo, tramitan los abogados las causas, ellos saben cuándo se presenta un escrito, cuál es la forma, cuál es el plazo, cómo se responde, cuándo se concede traslado, pero las personas no saben ese tipo de cosas. Entonces yo no sé si existen tareas de parte de ustedes de poder capacitar a la gente, porque el Call Center, me imagino, que las personas no llaman mucho, yo tengo la experiencia de que la gente no tiene noción de eso. Lo veo en una zona que es bien rural, no todos tienen acceso a internet y muchos manejan la plataforma de celular que no es lo mismo que el computador. Entonces yo me he encontrado muchas veces también que los escritos se duplican, que me da a entender que son problemas de sistemas tecnológicos. Entonces me gustaría mucho saber si existe eso. Recién pasó, yo le coloqué atención a ver si había un registro de los usuarios, de los ingresos a las plataformas virtuales, si ellos tienen noción de internet, si ellos manejan internet, porque es muy fácil comunicarme en internet en las redes sociales, pero...

-Mario: (01:02:54) Karina, gracias por las preguntas. Mi opinión personal del uso de los sistemas es que se hizo un cambio en el soporte, pero no es un cambio en la forma de trabajo ni en el proceso. Si un interviniente, antes de la ley de tramitación electrónica, iba a tribunal y presentaba siete escritos y siete veces el mismo escrito en una causa, se tiene que tener, por siete veces, presentada la causa, porque la institución no puede negar esa posibilidad, cómo tampoco podía negar la posibilidad de revisar un expediente, si un interviniente presentaba un escrito y lo presentaba dos veces y lo presentaba mal, en papel, el contenido de ese escrito o la cantidad de veces que lo haga en formato digital no es un tema del sistema que tenga que generar ese tipo de restricciones. Para poder abordar parte del problema que tú mencionas respecto de qué tan precisos, qué tan certeros son, de acuerdo a nuestras formas institucionales, estas presentaciones de los usuarios, es que se ha desarrollado esta lógica del trámite fácil. Principalmente en materia de familia, porque es una competencia donde particularmente las personas tienen la posibilidad de realizar presentaciones por sí mismas. “Que no me han pagado la pensión de alimentos”, “que necesito una medida de apremio” Para cada uno de estos trámites existe hoy en la Oficina Judicial Virtual un formulario donde la persona llena los datos, identifica la causa, pongo mi nombre, cuál es la fecha en que me tenían que pagar, el monto que correspondía y lo envió. Sólo pongo los datos y el sistema crea un escrito de acuerdo en las formas a las que institucionalmente estamos acostumbrados.

(01:04:33) Sin embargo la segunda parte, la vuelta, dónde está la vuelta de esto, que tiene que operar con una lógica más o menos sistémica, no tecnológica. Me refiero a un conjunto de esfuerzos, a una visión de persona. Cuando un usuario realiza una presentación y en muchos casos lo hemos visto, y te hablo de algo escrito de puño y letra, no de computador, la que escanearon y la mandaron a la Oficina Judicial Virtual. Y sobre esa petición de ese usuario, la resolución del tribunal es: “en relación a lo expuesto, estese a lo dispuesto en el artículo XX” Es esa misma lógica, el tribunal no comprendió lo que el usuario necesitaba y ese usuario no comprendió lo que el tribunal quiso decir. Y ahí el desafío de la institución es poder responder en el lenguaje más claro y sencillo posible, para poder generar este proceso de educación a nuestros usuarios, también. Entonces creo que es una lógica de doble entrada. Por un lado, tratamos de facilitar las condiciones de acceso a las personas, pero también tiene que haber un rol del tribunal respecto de cuál es el tipo de lenguaje que utilizamos en las resoluciones, de manera tal de que sean comprensibles no sólo para el abogado. Porque cuando al abogado tú le dices el artículo XX de la ley ZZ lo entiende claramente, es una persona técnica preparada en ese ámbito. El usuario, la señora que está pidiendo la pensión de alimentos no conoce ese lenguaje, por lo tanto creo que las resoluciones tienen que ser coherentes respecto del usuario al cual están destinadas.

-Esteban: (01:06:15) Quiero complementar con una precisión, el problema que plantea Karina sí se ha discutido internamente, lo hemos visto no solamente en la competencia de familia, donde es comprensible que un usuario, digamos no letrado, no abogado, cometa errores en el ingreso. Pero como bien dijo Mario no hay limitación en el fondo, el tribunal tiene el deber de tomar cualquier presentación que haga la parte y procesarla según corresponda. La posición de los ministros, por lo menos en este tema en particular, también ha sido en el sentido de lo que plantea Mario. Los tribunales tienen un deber que cumplir, no podemos limitar el acceso a las personas, no podemos rechazar un escrito solamente porque tiene un error. El juez tiene que decir cuál es el siguiente paso a dar, a propósito de la presentación que se haga. Pero es un problema que se ha enfrentado incluso con abogados, y de hecho se discutió a propósito de errores que cometían abogados en la tramitación. Pero la posición es clara para los ministros, delimitar ese acceso es denegación de justicia. Es un problema que se podría intentar abordar bajo otras lógicas pero en ningún caso restringiendo la posibilidad de presentar, incluso en las condiciones que tú planteas, que pueden ser incómodas y molestas, pero es el deber del tribunal, el Poder Judicial en el fondo responde a eso.

-Rafael: (01:07:40) Muy agradecido. Hay mucho interés de terceras instituciones que quieren abordar estos procesos de transformación y conocer cómo ustedes hicieron el proceso en sí. Está también Andrés Arellano y Randall Ledermann de Gobierno Digital, con el desafío de desarrollar próximamente los reglamentos de la ley para el ámbito del Poder Ejecutivo, y no sé si quieren compartir con nosotros cómo aprovechar esta experiencia del Poder Judicial, porque va bastante más adelantado que el Poder Ejecutivo, respecto a esta transformación, ¿Randall o Andrés?

Parece que salieron, entonces Luis Dubó en la misma línea.

-Luis: (01:09:11) Hice dos consultas: una con respecto a si hay alguna iniciativa de tener centralizadas las causas que pasan por los juzgados de policía local, y otra que tiene que ver con la parte tecnológica: ¿Qué plataforma hay detrás de Quantum?

-Esteban: Respecto a la primera pregunta, yo creo que es importante insistir lo que planteamos en la presentación: hay un grupo de tribunales que depende directamente del Poder Judicial, en los cuales el Poder Judicial tiene injerencia, que son los tribunales ordinarios que están establecidos en el primer artículo de la Ley 20.886 de tramitación electrónica. Los tribunales especiales no están contemplados en esto. Y si bien los tribunales especiales, en algunas de sus causas tienden a ser recurridas y llegan a las cortes, en general, nosotros no podríamos dar respuesta, particularmente sobre los juzgados de policía local. Lo que sí podría decir es que es un anhelo del Poder Judicial el poder llegar a una tramitación integrada, en el fondo, que incorpore a los tribunales

especiales. Es una cosa que alguna vez también hemos discutido con algunas instancias del ejecutivo, pero más allá de eso no podríamos decir, en realidad. La verdad es que ahí nos quedamos un poco limitados con la respuesta.

(01:10:37) Respecto a la segunda pregunta, sobre Quantum. En general tenemos dos lógicas de trabajo: una, que es la oficial de la institución, que es la que trabaja el Departamento de Informática, que tiene sus definiciones claras, sus estándares tecnológicos, pero además de eso, en el Departamento Institucional tenemos un pequeño equipo, que llamamos laboratorio de innovación, y ese laboratorio tiene dos propósitos: por un lado responder a los requerimientos de la convocatoria de innovación, que les contamos, y por el otro abordar o experimentar con cursos tecnológicos diferentes, para diferentes propósitos.

(01:11:18) Particularmente Quantum surgió al alero de ese equipo laboratorio. Y cuando partimos, me acuerdo que en ese momento habíamos o pensado que teníamos que abrir un data work house. Saltamos de la lógica tradicional del SQL y nos fuimos a base de datos no relacionales, de hecho actualmente se trabaja con [MONGODB](#); pero además de eso, respecto a la capa visual, se ha trabajado netamente con tecnologías libres, hay librerías como Vieux, como Node, Java Scrip, BHP, en general las tecnologías que se usaron para Quantum son tecnologías libres.

Y además de eso, lo otro que tuvimos que hacer dado que los sistemas de tramitación y o sus bases de datos tienen tanta demanda, ustedes vieron los números de procesamiento diario, hubo que generar una suerte de servidor satélite. Habilitamos un data work house donde extrajimos información de los sistemas de tramitación, la procesamos, la depuramos y luego se generó un data work house exclusivamente para trabajar los indicadores de gestión jurisdiccional. Entonces creo que responde a la pregunta. Es importante también decir que además de las capacidades tecnológicas que ha tenido el equipo para abordar esto, hay un equipo de chiquillos, de hecho son bastante jóvenes, súper motivados con ir probando tecnologías y ver su ámbito de aplicación. Un elemento que no obviamos y que está siempre en la discusión respecto de innovación, sobre todo de innovación pública, es cómo creamos valor público, cómo lo que hacemos va a tener un impacto con lo que es la labor del Poder Judicial, como para las personas de afuera.

(01:12:52) Hoy en día Quantum es una herramienta que incluso la mejoramos con un equipo del Banco Mundial. Tuvimos la posibilidad también de ver cómo algunos usuarios, y de hecho estos usuarios no lo saben, porque los hemos observado por detrás, pero son nuestros usuarios favoritos, no lo hemos podido reconocer todavía en público, pero son personas que usan Quantum día a día y toman decisiones para mejorar la gestión. Y uno los observa después en el resultado. Por ejemplo cerrando, el mes se ve que hay tal nivel

de gestión en determinado tribunal o una jurisdicción también, digamos región del país, donde el administrador por ejemplo de la Corte, estuvo mirando los indicadores de todo el tribunal y haciendo gestión para que esos tribunales mejoraran para cerrar con mejores números. Y eso es un fenómeno súper notorio. También quería comentar una parte que tiene que ver con el valor de la innovación, no solamente con el uso tecnológico.

-Randall: (01:13:54) Yo estoy desde SEGPRES en el equipo que está viendo los reglamentos. Estamos en la etapa de validaciones del diseño general, conversando con algunas instituciones, como por ejemplo la SUSESO. Más con las otras instituciones que están involucradas en los reglamentos: Justicia, Agricultura, Hacienda. Así que estamos en ese tema, efectivamente la administración central, salvo excepciones, va bastante más atrás que el Poder Judicial en este tema. También tienen que abordar algo más grande. Entonces el desafío es efectivamente gigante y vamos a tener que conversar y validar con todos los actores que sea posible. Incluso lo vamos a empujar a nivel de consulta pública, los reglamentos y lo que va a quedar como normativa. Eso respecto de cómo viene la mano en la transformación digital para la administración central y municipios, que es el alcance total.

-Rafael: (01:15:09) Muy agradecido Randall y encantados de colaborar. Incluso hemos programado durante el mes de julio la posibilidad de apoyar en esta consulta pública, a través precisamente de un coloquio en la materia. Ahora hay consultas de Ester Jeria y de Pilar Díaz, respecto a temas de implementación.

-Esther: (01:15:50) Buenos días, soy bibliotecóloga, trabajo en la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, y les quiero preguntar sobre cómo han incluido el tema de la accesibilidad universal para los usuarios en situación de discapacidad. Nosotros como facultad todos los años ingresan tres alumnos ciegos a estudiar derecho, ellos son usuarios de su sistema. Y en el caso de nosotros como bibliotecas, estamos trabajando para que no solamente nuestro sitio como sistema de biblioteca sea accesible, sino que todas las plataformas, las bases de datos legislativas, ingresen a este camino de la accesibilidad universal. Y quiero saber, porque yo he revisado, obviamente soy usuaria de su página, no siempre todo es accesible, no siempre todo está pensado para incluirlos a ellos en este proceso.

-Mario: (01:16:50) Muchas gracias Esther por la pregunta, hace tiempo atrás lo relevamos en una reunión interna. Uno dice misión cumplida con el pleno acceso, listo ahora estamos on line y estamos para todos y la verdad es que eso no es cierto. Nos falta este foco que tú planteas, no sólo respecto de las personas no videntes. En Chile nosotros hemos visto como en determinadas judicaturas, principalmente las laborales, las de familia, en este último tiempo a propósito de las emigraciones que ha tenido nuestro país,

tenemos un número importante de usuarios que no hablan la lengua castellana, que no hablan español. Me refiero particularmente a los ciudadanos haitianos, aun cuando hay de otras nacionalidades. Requieren acceder al sistema de justicia para proteger algunos de sus derechos, y ahí hemos dado algunos pasos, principalmente vinculados con la capacidad de interactuar con ellos en audiencias, a través de la implementación de un sistema de traducción en línea, pero hay un trabajo respecto de la gestión de los documentos. Finalmente el tribunal lo que resuelve en audiencia, está en el audio y está disponible para las personas. Pero también hay un registro posterior en la sentencia, una gestión posterior en las resoluciones, de suerte tal que ese es un camino que hay que recorrer. Yo no conozco bien la tecnología que ocupó la gente de informática, pero sé que hace un tiempo atrás tuvimos ya casos del primer juez que era no vidente, y tenía la posibilidad de interactuar con los sistemas de tramitación. Entonces, siento que vamos encaminados en ese desafío. Pero como tú planteas, efectivamente ahí hay un trecho aún por recorrer.

-Pilar Díaz: (01:18:49) Buenos días, yo soy archivera, trabajo en el Archivo Nacional en este momento, y mi pregunta va en línea de la preservación de estos expedientes electrónicos, muy asociado a lo que había preguntado Roxana inicialmente, en el sentido de que según la ley, el [DFL 5.200](#), los expedientes judiciales deben ser transferidos al Archivo Nacional luego de 80 años, lo que implica una responsabilidad bastante importante para el Poder Judicial si es que se mantiene ese plazo, ¿no es cierto? Porque estarían a cargo de su preservación y todo lo que eso implica: que el documento sea auténtico, válido, íntegro, etc. Entonces si han pensado, o lo tienen para una fase posterior, el tema de preservar estos documentos, que no solamente es dejarlos en un repositorio más o menos de forma estática, sino que realizar acciones de preservación sobre ellos. O de repente, tomar esta ley de transformación y acortar esos plazos para que sean transferidos al Archivo Nacional. Por ahí va mi consulta, y bueno, antes que todo, perdón por no haber partido por esto, mis felicitaciones porque realmente mover una institución como el Poder Judicial no es fácil, así que mis felicitaciones, porque son proyectos que afectan e inciden en la ciudadanía y van en beneficio de todos.

-Rafael: (01:20:26) En la misma línea Emma de Ramón quiere complementar.

-Emma: Sí, exactamente. Yo quería decir que Pilar trabaja conmigo, yo me pude integrar como en la mitad de la presentación, pero igual lo que vi fue absolutamente espectacular. Mis más sinceras felicitaciones, la verdad es que lo que ustedes han hecho me ha tocado verlo en diferentes momentos, a través de los años he visto cómo lentamente han ido habilitando estas diferentes capas de información on-line, era algo requetecontra necesario, y lo han hecho muy bien, seguramente es perfectible. Bueno, desde el Archivo

Nacional, justamente nuestra gran preocupación es la preservación, preservación y acceso son nuestros grandes problemas, pensando que la causa más antigua que tenemos en Chile se remonta al año 1593. Y efectivamente como decía Pilar, la obligación legal hace que los documentos judiciales se traspasen después de 80 años. Hay que pensar que los documentos que se están produciendo hoy se van a traspasar o transferir al Archivo Nacional. Si sigue esta ley vigente recién a fines de este siglo, eso quiere decir que en el fondo el Poder Judicial tiene la responsabilidad de mantener estos documentos íntegros, auténticos y todavía, digamos, visibles, después de 80 años. Y aunque ustedes no lo crean, estos documentos después de cantidades de años importantes siguen revisándose. Estos chicos que han sido entrevistados, el día de mañana cuando sean hombres o mujeres grandes, en 60 años más, van a ver sus causas porque todavía van a estar administrativamente activas, pueden todavía demandar a las personas, sobre todo de acuerdo a la legislación vigente, por lo tanto, hay que asegurar que esas causas todavía se puedan ver. Y nosotros asegurarnos de que son efectivamente las causas que se tramitaron hoy y además, agréguele el tema de la memoria, el tema de la investigación histórica y todo lo que ustedes quieran agregarle para el futuro, hasta 400, 500, mil años más, si quieren. Entonces, no es un tema menor el de la preservación, sabiendo, como sabemos, que no es un tema en absoluto resuelto.

(01:23:33) Entonces yo quería saber igual, como Pilar, cómo lo están abordando, cómo lo están pensando y tal vez podríamos compartir experiencias, no en este minuto, pero sí a futuro, tal vez incluso en este mismo seminario tan bueno que están haciendo José y el resto de los compañeros, poder abordar este tema de la preservación en algún momento.

-Mario: (01:24:22) Una de las cosas que uno agradece en estas conversaciones, que escapan a la visión que tenemos, que usualmente estamos metidos en la operación y viendo dónde está la cosa para adelante, pues este es un tema súper relevante y es algo que, al menos yo, no me lo había planteado. Hemos generado algunas discusiones respecto, por ejemplo, de la preservación de los documentos. Hoy día están todos firmados con firma electrónica avanzada, por lo tanto existe un validador respecto a la veracidad de esos documentos, que está disponible también en la web y uno pudiera pensar de que, listo, lo tenemos resuelto.

(01:25:05) Luego el paso siguiente es decir: bueno, ¿Cuánto respaldo tenemos de esta información? Porque si se nos corrompe una base de datos, qué pasa con la siguiente, y también todo está en respaldo. Y algunas cosas también en respaldo magnético, como medida de ultra back up, dos o tres pasos para atrás, pero plantean cuestiones que por ejemplo yo no había abordado.

Los documentos que hoy día se están generando en las causas, que hoy día quedan con firma electrónica avanzada. Están en formato PDF que hoy día es muy común, pero el tema es cómo administras, y creo que Pilar lo comentaba aquí en el chat, y muchas gracias Emma y Pilar por la pregunta, porque plantean ahí un espacio de cuestionamiento, un espacio de reflexión, en el que yo no me había puesto: ¿Qué pasa con la obsolescencia tecnológica?, ¿Qué pasa con la capacidad de la tecnología de fines del siglo, que es cuando vamos a tener que traspasar estas causas, que sea capaz de leer, administrar, recibir estos documentos que están en un formato vigente hoy, que es el PDF? Entonces, yo creo que ahí hay un desafío grande y agradezco la disposición de Emma y Pilar en este espacio de colaboración, porque esta mirada del área de expertiz de ustedes que son bibliotecólogas, que son archivistas, es una mirada que nosotros no teníamos y que pareciera que es un espacio que necesariamente vamos a tener que abordar.

-Esteban: Yo voy en el mismo sentido, bien francamente, en un ámbito que no habíamos profundizado, seguro tangencialmente estábamos abordando el caso, hace un tiempo atrás, estábamos discutiendo respecto a cómo íbamos a preservar aquellos audios que están contenidos en cintas, que son de por lo menos 20 años atrás y es una discusión que si bien es diferente tiene algo en común. Y es una pregunta que cuando nos la hicimos, la revisamos en un momento y después sucumbimos ante la urgencia.

(01:27:07) Lo que sí podemos ofrecer y tenemos facultad para hacerlo, es que el tema que nos plantean es un tema súper relevante, en el cual no hemos profundizado. Es algo que vamos a tener que resolver, un poco en la línea que dice Mario. Yo creo que podemos generar ese espacio de colaboración para empezar a discutirlo y yo estoy seguro que los ministros a cargo de este tema van a respaldar el que vayamos abordando nuevas dimensiones de trabajo que no estaban contempladas, que escapaban a nuestra propia área de expertiz, así que el espacio está abierto. Eso es lo mejor que puedo responder en esta reunión.

-Rafael: (01:27:38) Bueno ese es precisamente el enfoque de estos coloquios y de la conversación que se produce posteriormente entre las instituciones. Queremos agradecerles a los 76 que participaron hoy, de los cuales en este minuto hay 64.

-Roxana: sólo para volver a reiterar lo que plantean Pilar y Emma, que en los tiempos en que yo estuve en la Biblioteca del Congreso nos tocó rescatar los audios de los videos que estaban en Betamax, de las sesiones. Y hay que tener mucho cuidado con eso porque primero nos costó conseguir las máquinas para reproducir los Betamax, no había, y había que buscar en Santiago en los cachureos, encontrar estos equipos y luego digitalizar. Y esto puede estar pasando con muchos formatos que ustedes deben tener y que ya están cayendo en obsolescencia tecnológica. También quería hacer un recuerdo, a mi querida

Soledad Ferreiro, a raíz de lo que tú dijiste Esteban. Ella, cuando tenía un problema, me decía: “déjate de tonteras, contrata a un montón de cabros chicos que vengan a jugar aquí y te van a solucionar el problema”

-Esteban: (01:29:17) Y la verdad es que ese es el mejor camino. Siempre existe este camino como de mitología contemporánea con respecto a los desganados que son los millenials. Yo la verdad es que lo comparto en cierto sentido, pero también hemos visto chiquillos jóvenes que han llegado a trabajar con nosotros, que tienen un nivel de motivación que inspira. Tienen una forma de aproximarse al trabajo, de comprometerse con buscar otras soluciones, porque también eso los desafía a ellos, no están mirando el uso tradicional, están buscando que las cosas se hagan primero, acorde a los tiempos de hoy. Ellos quieren desafiarse probando tecnologías y quieren lucirse, quieren ver que el trabajo que están haciendo tiene impacto. Y eso son elementos que son clave cuando trabajamos en innovación en general, porque es el principal insumo. Si tienes esa motivación, está buena parte de la pega hecha.

-Rafael: Les queremos pedir que reserven para el viernes 19 de junio, de 9:00 a 10:30. Tenemos dos entidades interesadas, vamos a ver cuál está mejor preparada para ese día. Y luego, la presentación siguiente respecto a los reglamentos, en esta consulta abierta desde julio.

-Macarena: Hay preguntas que no alcanzamos a responder, pero pueden dejarlas en el chat, para responderlas después. Toda la información se está publicando en transformación pública.cl, tanto el video, como la presentación, la transcripción y las respuestas.

-José: (01:31:38) Gracias Maca. En primer lugar decir algo que para mí es muy importante y que tiene que ver con este caso notable y el entusiasmo de ustedes, que son del sector público. Porque típicamente, en conversaciones un poco más ligeras se hacen comparaciones con el sector privado que siempre lleva la vanguardia tecnológica, son súper ágiles. Y la verdad es que la evidencia nos muestra, una y otra vez, que en el Estado chileno tenemos equipos extraordinarios. Tengo muchas dudas de que haya una empresa grande en Chile que tenga una experiencia como la que ustedes tienen, de una magnitud gigantesca en términos sólo de volumetría. Pero además, resalto los estándares. Ustedes tienen que cumplir normas súper estrictas, tienen que vincularse con muchísimos usuarios respetando sus derechos. Entonces, creo que es muy entusiasmante, para todos los que tenemos el desafío de trabajar en el sector público, de ver que en el Estado se pueden hacer cosas extraordinarias. Y sin lugar a dudas, no obstante que pueda haber muchas brechas y muchos desafíos todavía en el caso del Poder Judicial, creo que tenemos un consenso respecto de lo espectacular del caso. Sólo resumir algunos de los tantísimos

componentes. En primer lugar, el caso se destaca porque es un proceso de larga data, no es de estos últimos tres o cuatro años. Llevan 20, 25 años trabajando en esto. Mario y Esteban tienen mucha experiencia en esta materia. ¿Mario, no sé cuánto tiempo llevas trabajando en esto? Pero evidentemente el tiempo que han dedicado es causa de los efectos que están generando ahora.

(01:33:15) Es multidisciplinario. Hablaron de 30 personas en una mesa a cargo de esto. Los liderazgos de los Ministros que iniciaron esto, Sergio Muñoz, Ana Chevesich en este momento. La innovación que hubo respecto de esa aproximación. Los sistemas se desarrollan pero hay que ir ajustándolos, esto no es un tema de salir con un desarrollo en un minuto. En esto hay que tener una capacidad permanente de ir mejorando los sistemas de modo continuo.

El enfoque integrado de plataforma, no se trata de que cada proceso, cada sección del Poder Judicial, tuviera algunas aplicaciones básicas. Lo pensaron integralmente, con mucho foco en el usuario, con todas las restricciones y los riesgos que implica abrirse a los usuarios como en el caso del Poder Judicial. La impresionante interoperación, no sé si tomaron nota, pero me parece que eran más de 120 convenios, en este momento, del Poder Judicial para interoperar con el resto del Estado y eventualmente con el mundo privado, e ir creciendo. Un trabajo a todas luces gigantesco, de gran magnitud. Partió muy bien Mario, diciendo que el tema tecnológico era una parte, pero no es el mayor desafío y eso se notó con toda claridad.

(01:34:31) Simplemente destacar que como se dijo en el chat en varias ocasiones, este es un esfuerzo de colaboración colectiva de todos nosotros, que queremos generar, estimular alianzas de distintos actores. E incluso estamos pensando si Roxana tiene algún tiempo para iniciar un trabajo con la gente de Wikimedia en Chile, para que efectivamente tengamos, con la filosofía de conocimiento abierto o colaborativo, entre todos los funcionarios públicos del Estado, ir acumulando conocimiento inteligente, para aprender cómo hacer mejor las cosas.