



Acceso a la justicia y brecha digital en los adultos mayores

Informe sintético sobre la cuestión en Chile

Access to justice and the digital divide in older adults.
Synthetic report on the issue in Chile

Enrique Letelier Loyola¹

Profesor de Derecho Procesal
Red Internacional ALEC
Universidad de Valparaíso, Chile

enrique.letelier@uv.cl

URL : <https://www.unilim.fr/trahs/1374>

DOI : 10.25965/trahs.1374

Licence : CC BY-NC-ND 4.0 International

El desarrollo de los modelos de e-Justicia requiere que las personas puedan hacer un uso adecuado y eficiente de las tecnologías de la comunicación y la información (TIC), sin que su nivel socioeconómico, situación geográfica, nivel educacional, género o edad actúe como un impedimento. Cuando todos o algunos de estos factores dificultan el real el acceso a la justicia, se identifica una brecha digital que el Estado debe reducir con políticas públicas, sostenidas y generalizada de alfabetización digital, porque esa diferencia de condición que afecta a las personas es la manifestación de una brecha estructural y social.

Palabras clave: brecha digital, personas mayores, alfabetización digital, acceso a la justicia

Le développement des modèles d'e-Justice exige que les individus puissent utiliser de manière appropriée et efficace les technologies de l'information et de la communication (TIC), sans que leur niveau socioéconomique, leur situation géographique, niveau d'instruction, sexe ou âge agissent comme un obstacle. Lorsque tout ou partie de ces facteurs entravent l'accès réel à la justice, on identifie une fracture numérique que l'État doit combler par des politiques publiques, soutenues et généralisées d'alphabétisation numérique, car cette différence de condition qui affecte les personnes est la manifestation d'une fracture structurelle et sociale.

Mots-clés: fracture numérique, personnes âgées, alphabétisation numérique, accès à la justice

O desenvolvimento de modelos de e-Justice requer que as pessoas possam fazer um uso adequado e eficiente das tecnologias de comunicação e informação (TIC), sem seu status socioeconômico, localização geográfica, nível educacional, gênero ou idade. agir como um impedimento. Quando todos ou alguns desses fatores dificultam o acesso real à justiça, identifica-se uma exclusão digital que o Estado deve reduzir com políticas públicas, alfabetização digital sustentada e generalizada, porque essa

¹ Doctor en Derecho por la Universidad de Salamanca (España). Miembro del Instituto Iberoamericano de Derecho Procesal.

diferença de condição que afeta as pessoas é a manifestação de uma lacuna estrutural e social.

Palavras chave: divisão digital, pessoas idosas, alfabetização digital, acesso à justiça

The development of e-Justice models requires people to be able to make appropriate and efficient use of communication and information technologies (ICT), without their socioeconomic level, geographic location, educational level, gender or age act as an impediment. When all or some of these factors hinder real access to justice, a digital divide is identified that the State must reduce through public, sustained and widespread digital literacy policies, because the difference in status affecting people is the manifestation of a structural and social gap.

Key-words: digital divide, elderly, digital literacy, access to justice

1. Introducción: La brecha digital en la mira de las políticas públicas

La brecha digital es una realidad problemática y ha sido materia de políticas públicas que buscan su reducción a niveles tolerables. Sin embargo, parecería ilusorio que tales políticas propusieran, como objetivos y metas, la eliminación de todo tipo de brecha digital, ya que ésta es un fenómeno consustancial a la diferencia de velocidades en que se desarrollan las tecnologías y en que avanza la sociedad que las reciben y aplican. Ocurre, además, que la tal brecha digital se vincula estrechamente con otros fenómenos sociales de origen diverso que indican en los niveles de igualdad o desigualdad de las personas, como sus condiciones económicas, sus niveles de escolaridad, su capacidad de acceder a las tecnologías, el grupo etario de pertenencia, su situación geográfica e, incluso, el género que los identifica.

El Plan Estratégico años 2018–2022 de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) contempla, entre sus metas estratégicas, la de promover en las personas la inclusión digital, medida que aspira, entre varias otras, a la reducción de la brecha digital. Considera como meta, también, la de prestar atención en la población con mayor dificultad de acceso, entre ellas las personas mayores, para “incrementar la alfabetización digital y la producción y acceso de contenidos locales que les permita mayor apropiación de estas tecnologías; siendo las telecomunicaciones/TIC, facilitadoras del pleno desarrollo de sus capacidades.” (CITEL, 2018)

El Informe Anual (2017) del mismo organismo da cuenta de una serie de actividades (seminarios, talleres, firma de convenios) en que la CITEL ha participado con la finalidad de reducir la brecha digital y de conectividad y de promover, en la zona geográfica, las políticas de la Organización de los Estados Americanos (OEA) sobre alfabetización e inclusión digital.

La Agenda Digital para América Latina y el Caribe - *eLAC2020* (Cartagena de Indias, 2018), en el área de acción “Cultura, inclusión y habilidades digitales”, se ocupa expresamente de la *inclusión* de los grupos más vulnerables, reconociendo en su objetivo N° 17:

Promover la producción, oferta y uso de los contenidos, bienes y servicios digitales como condición necesaria para la inclusión de personas con discapacidad y personas mayores en la sociedad de la información, especialmente para el trabajo, la educación, el acceso a la justicia, los servicios públicos y las ciudades inteligentes (*eLAC2020*).

En la *Declaración de Bávaro* (Costa Rica, 2001), preparatoria de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2002 y 2005) se acordó crear alternativas de acceso a las tecnologías de información y comunicación (TIC) que contribuyesen a la reducción de la brecha digital, a la vez que crear y proveer de “equipos de acceso de bajo costo y de puntos de acceso comunitarios multifuncionales” y mejorar los servicios de acceso, todo con el mismo fin (CEPAL, 2003).

En la *Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información* (CMSI) celebrada primero en Ginebra (2003) y luego en Túnez (2005), se acordó como objetivo eliminar la brecha digital en el acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación, asumiendo los participantes del compromiso “convertir la brecha digital en una oportunidad digital para todos, especialmente aquellos que corren peligro de quedar rezagados y aún más marginados.” (CMSI, *Declaración de Principios de Ginebra*, 2003), con miras a la construcción de una sociedad de la información integradora.

Para ello se elaboraron diversas líneas de acción dirigidas a “a promover el acceso universal y colmar la brecha digital” en el uso de las TIC (CMSI, *Plan de Acción de Ginebra*, 2003).

En la su segunda parte de la Cumbre se insistió en la idea de promover el *acceso universal*, pero además generalizado, equitativo “y asequible a las TIC, incluidos el diseño universal y las tecnologías auxiliares para todos”, reconociendo la existencia de una *brecha de género* como parte de la brecha digital (CMSI, *Compromiso de Túnez*, 2005). Se reconoció la necesidad de invertir en infraestructuras, fomentar las capacidades y la transferencia de tecnologías y que, para reducir la brecha digital en los países en desarrollo, “la reducción de la pobreza, el fomento de la creación de capacidades nacionales y la promoción del desarrollo tecnológico nacional son elementos fundamentales...” (CSMI, *Agenda de Túnez para la Sociedad de la Información*, 2005).

En la *Declaración del Milenio* de las Naciones Unidas (ONU, Asamblea General, Nueva York 2000), se acordó, dentro del punto III sobre desarrollo y la erradicación de la pobreza, que los Estados miembros deben “Velar por que todos puedan aprovechar los beneficios de las nuevas tecnologías, en particular de las tecnologías de la información y de las comunicaciones...”.

Por su parte, en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU sistematizados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), se declara que la reducción de la brecha digital, como limitación al desarrollo, “es crucial -declara el Objetivo 9- para garantizar el acceso igualitario a la información y el conocimiento, y promover la innovación y el emprendimiento”. (PNUD, 2019)

En este trabajo se describirá el fenómeno de la brecha digital generacional (*digital generation gap*) como un factor que dificulta el acceso a la justicia de los mayores, poniendo en crisis un modelo de *e-Justicia* que no se haga cargo de considerar, incluir y alfabetizar digitalmente a ese grupo de la población en función de las habilidades y destrezas necesarias para solicitar tutela judicial del Estado y asegurar la universalidad del acceso al proceso jurisdiccional (Gelsi Bidart, 2006).

2. Brecha digital, desigualdad y exclusión. Brecha cognitiva y (an)alfabetismo digital

La brecha digital marca una distancia entre quienes tienen acceso a las TIC y quienes no (López, Yedra, Pirela y Urbina, 2015). En esta primera aproximación conceptual la CEPAL, en sus estudios e informes, concibe la brecha como “la línea (o la distancia) que separa al grupo de población que puede acceder a los beneficios de las TIC y el grupo que no cuenta con posibilidades de hacerlo...” (CEPAL, 2005).

Con independencia que la nomenclatura sea o no acertada para describir el fenómeno que esas y tantas otras políticas públicas pretenden enfrentar (Villanueva, 2006), se reconoce hoy que la población mayor está más alejada del uso eficiente de las tecnologías de la información, situación en que el factor etario es relevante pero no de incidencia única. Se ha descrito que en la vulnerabilidad de este grupo de la población, que en el caso se concreta con el fenómeno de la brecha digital generacional, concurren también los factores socioeconómicos, culturales, étnicos, educacionales, geográficos y de género (Sunkel, 2017), que potencian, en mayor o menor medida, el abismo entre las habilidades y destrezas de la vida cotidiana y las que se requieren para vincularse virtualmente con otros, sea como sujetos pasivos (búsqueda de información) o como sujetos activos (planteamiento de peticiones con expectativa de respuesta).

Podría decirse que la brecha digital es una *nueva forma desigualdad*, que convive con las ya tradicionales que se derivan de la inequitativa distribución de la riqueza (Alva de la Selva, 2014). Las nuevas formas de desigualdad son propias de la sociedad de la información y de la globalización y han sido así descritas como una *desigualdad por desconexión*:

En el escenario latinoamericano actual parece haber un desplazamiento de los ejes centrales de la desigualdad: aunque siguen operando diversos dispositivos de explotación, despojo y discriminación (desigualdad por expropiación), cada vez adquieren más fuerza otros mecanismos generadores de desigualdades, como el acaparamiento de oportunidades, la exclusión y las brechas entre distintos niveles de inserción en las redes globales (desigualdad por desconexión). (Reygadas, 2008^a).

Aunque la brecha de acceso es una fuerte barrera que acentúa separación, en términos de conectividad, entre los países y las personas Empero, pensarse que el problema de la brecha digital se refiere solo al impedimento en el acceso a las tecnologías de la informática y la comunicación o falta de *oportunidades digitales*:

Esta brecha también ha sido descrita como una segmentación entre “info ricos” e “info pobres”, y puede ser analizada tanto atendiendo a las asimetrías de conectividad que se observan entre las distintas regiones del mundo (por ejemplo, países desarrollados v/s en vías de desarrollo), como contemplando las diferencias en el acceso a las nuevas TIC que tienen lugar dentro de los países (segmentaciones de acuerdo al estrato socioeconómico, la etnia, el género, la pertenencia ecológica, la edad, etc.). (CEPAL, 2005)

Esa visión, que estuvo en la comprensión inicial del fenómeno (*digital gap*) y que ha justificado el modelamiento de parámetros para medir el acceso a internet de la población (vg., *Monitoreo del Plan de Acción eLAC2015* que mide el nivel de penetración de internet en los hogares), ha mutado hacia un punto de mira distinto, que reconoce en la *desigualdad estructural* de la sociedad un factor gravitante para que determinados grupos de la población, grupos vulnerables, sean excluidos del conocimiento y de la información, cuestión que “tiene que ver con la desigualdad en la distribución del conocimiento y del capital educativo, que se expresa también en la brecha digital.” (Reygadas, 2008^b). Esa desigualdad estructural, que se manifiesta históricamente a causa de una disparidad socioeconómica producto de causas múltiples, impide el desarrollo de las habilidades y competencias necesarias para el adecuado y eficiente uso de las tecnologías de la información, configurando una *barrera de uso*.

Tal idea subyace en el texto de la *Declaración de Bávaro*, cuando resalta la importancia de la sociedad de la información en su idoneidad para “evitar la aparición de nuevas formas de exclusión” y hace hincapié en el uso y aprovechamiento de las TIC para “satisfacer las necesidades de los individuos, de las comunidades y de la sociedad en general.” (CEPAL, 2003). Es decir, se vincula a las tecnologías de la información como herramientas con aptitud para, si no romper, al menos alterar la desigualdad estructural con miras a la atención de las concretas necesidades de las personas, por medio del acceso y uso eficiente de ellas.

Con todo y vinculando las ideas que, sintéticamente expuestas, revelan en la brecha digital un conjunto de causas vinculadas con las barreras en el acceso a las TIC (en

los países y sus habitantes) y las barreras en el uso eficiente de las mismas aplicadas a las necesidades de los usuarios, lo que acentúa la segmentación entre los *e-incluidos* y los *e-excluidos*, parece adecuada la observación desde el triple punto de mira de brecha digital de acceso, de uso y de calidad de uso:

[L]a brecha digital *del acceso* (basada en la diferencia entre las personas que pueden acceder a las tic y las que no); la brecha digital *de uso* (a partir de quienes saben utilizar las tic y quienes no) y la brecha *de calidad del uso* (basada en las diferencias entre los propios usuarios) (Alva de la Selva, 2014).

Asistimos a una revisión de la idea de brecha digital puesta en vínculo con las específicas habilidades, destrezas y necesidades de los usuarios de las TIC, por lo que en desde este punto de mira convergen, entre otros, los conceptos de e-inclusión, alfabetización y analfabetismo digital, brecha de género, nativos y migrantes digitales y brecha cognitiva. Tal confluencia conceptual queda muy bien reflejada en las ideas que identifican la existencia de una *segunda brecha digital*:

Es evidente que el acceso general a las TIC es un asunto importante (primera brecha digital), pero en lo que se refiere a la e-inclusión y su aprovechamiento pleno (segunda brecha), consideramos igual de importantes la frecuencia de utilización y los tipos de usos que se realizan. La razón principal es que cada tipo de uso tiene asociadas una serie de tareas (generales o específicas) que amplían y mejoran las habilidades para manejar y controlar las TIC, aunque sea preciso reconocer que es complicado saber cuáles contribuyen en mayor o menor medida. (Castaño, Martín y Martínez, 2011)

En buenas cuentas esta brecha digital es un fenómeno más complejo que el solo impedimento de acceso a las actuales tecnologías de la comunicación y la información (*digital gap*) que provoca la diferencia entre “conectados” y “no conectados” (*digital divide*), sino que debe definirse desde diversas dimensiones, cada una de las que aporta elementos para su comprensión (Alva de la Selva, 2014): una *dimensión económica* (costo de acceso a las TIC), una *dimensión cultural* (significado de la tecnología al interior de las comunidades), una relacionada con los *procesos cognitivos* (competencias necesarias para la comprensión y aprovechamiento de las TIC) y una *dimensión tecnología* (modelos de uso, de acceso y calidad de conexión a las TIC). Por ello, incluso, la propia Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) se refiere a una *brecha digital multiforme*, en la que confluyen factores muy variados como los recursos económicos, la geografía, la edad de los usuarios, el sexo, la lengua, el nivel de instrucción (López, Yedra, Pirela y Urbina, 2015).

De esas dimensiones, nos importa destacar la que más podría afectar a los adultos mayores, como usuarios de las TIC: la *brecha cognitiva*, porque se refiere a los conocimientos, destrezas y habilidades necesarios no solo para usar las tecnologías, sino para utilizarlas *eficientemente* en la satisfacción de sus necesidades. Puesta en relación con el uso de las TIC, la existencia de la brecha digital etaria justifica la necesidad de contar con políticas públicas de capacitación dirigidas a alfabetizar, mediática e informacionalmente, a todos quienes no sean nativos en las actuales formas de comunicación, incluyendo las digitales.

En el ámbito internacional las políticas de alfabetización mediática e informacional tienen bastante desarrollo desde los inicios del presente siglo (Declaración de Praga

de 2003 y varias otras que le han sucedido); en ese contexto la UNESCO se ha propuesto promover el desarrollo de las competencias necesarias para la alfabetización mediática e informacional, entendida como un concepto compuesto que armoniza diferentes formas de alfabetización (en materia de información, medios de comunicación, tecnología digital, noticias, Internet, medios sociales, etc.) y su vínculo con la *alfabetización social*, “que incluye las competencias interculturales, la educación para la ciudadanía mundial y la adquisición de conocimientos básicos sobre salud y finanzas, entre otros.” (UNESCO, 2018)

Si bien el concepto de alfabetización digital es de cuño reciente, aunque descansa en paradigmas de la alfabetización tradicional, es necesario destacar que gira en torno a un contexto comunicativo distinto, puesto que las competencias frente a las tecnologías para la información y la comunicación son otras. Así lo ha destacado la UNESCO, en cuyos documentos se ha entendido la alfabetización digital como:

la capacidad de acceder, gestionar, comprender, integrar, comunicar, evaluar y crear información de forma segura y adecuada a través de las tecnologías digitales para el empleo, los trabajos apropiados y el espíritu empresarial. Incluye competencias (...) como alfabetización informática, alfabetización en TIC, alfabetización en información y alfabetización en medios. (Laanpere, 2019)

Es indudable que para reducir la brecha cognitiva es necesario asegurar el acceso a los medios y plataformas tecnológicos, pero los avances deben dirigirse hacia lograr, en los usuarios, un uso comprensivo-crítico de los recursos digitales. En otras palabras, una política seria de alfabetización digital debe permitir que la población no solo logre una descodificación de los textos asociados a las tecnologías de la información y comunicación llegando al nivel de *alfabetizados funcionales*, sino también que alcance estándares satisfactorios en la comprensión del significado de los mensajes, textos e imágenes que las mismas nos presentan (Reyes Olmedo, 2016), alcanzando el nivel de *alfabetizados críticos*.

3. Brecha digital etaria en Chile

Mientras la administración del Estado pretende vincularse bidireccionalmente con un volumen cada vez más amplio de usuarios, utilizando plataformas y sistemas informáticos que estructuren un verdadero *e-Government* (Bueno de Mata, 2016), muchas personas, por diversas razones, no pueden acceder a ese tipo de comunicación que requiere no solo del acceso a equipamientos y medios físicos, sino también de una nueva alfabetización.

El *Informe Final de la Subsecretaría de Telecomunicaciones* de Chile (SUBTEL) del año 2017, que analiza la *IX Encuesta de Acceso y Usos de Internet*, da cuenta que durante los últimos doce meses del período que abarca el 92,0% de la población encuestada se conectó a internet al menos una vez al día (el índice es de un 79,0% de la población sobre 60 años). El informe oficial muestra que, en los últimos tres meses del período abarcado, el uso de internet para tratar con organismos del Estado o *e-Government* (descargar o solicitar formularios, completarlos en línea o enviarlos, realizar consultas, solicitudes o reclamos ante tales organismos y realizar pagos en línea, como impuestos o compra de certificados) representó entre un porcentaje que oscila entre 15,0% a un 19,0%, constituyendo en total un 8,3% del uso integral de internet.

En el informe se muestra que un porcentaje muy bajo la población sobre 66 años (3,2%) hizo un uso integral de internet, frente el porcentaje muy alto que para los mismos fines utilizó la población entre los 25 a 29 años (41,8%). Sin embargo, dentro

de tales rangos, un alto porcentaje de la población sobre 66 años (15,7%) utilizó internet para fines informativos, frente al que usó internet para fines recreativos y sociales (5,2%) y al que lo hizo exclusivamente para fines sociales (9,0%).

El informe de la Subsecretaría revela que solo el 24,5% de la población sobre 60 años del *primer quintil* ha utilizado internet en los últimos tres meses del período consultado, frente al 64,1% de la población del *quinto quintil*, que utilizó internet en el mismo lapso; además, un 55,2% de la población sobre 60 años contestó que nunca había usado un computador.

En el análisis de las razones para no usar internet, el mismo informe resalta que un porcentaje alto de población sobre 60 años explicó que no sabe utilizar el computador y/ Smartphone (32,0%) y otro más alto que no sabe utilizar internet (42,4%).

Con el manejo de tales cifras de Chile podríamos colegir que los usuarios de internet de una edad superior a 60 años lo utilizan, principalmente, para fines informativos, donde se incluye la interrelación con el Estado, y que un alto porcentaje no utiliza internet porque no sabe usarlo o no sabe utilizar el computador.

La brecha cognitiva, que como tantas otras es una manifestación de la brecha social, no puede superarse o reducirse sin que existan políticas de capacitación que favorezcan a los migrantes digitales, entre quienes que se cuentan, sin duda, las personas en edad sobre los 60 años. Tratándose de los servicios derivados del deber de jurisdicción y del acceso de las personas a la justicia, la vinculación virtual entre el justiciable y el Estado o *e-Justicia* (Bueno de Mata, 2014), aunque sea solo para requerir información, precisa en los sujetos de ciertas habilidades y destrezas de alfabetización digital que les permitan no quedar excluidos e integrarse eficazmente en la interrelación con el Estado.

En las últimas décadas el Estado de Chile ha emprendido campañas de alfabetización digital en favor de la población de los mayores, sin que se pueda identificar, sin embargo, una política pública, a largo plazo y sostenida en el tiempo que permita la evaluación de sus resultados. Hay proyectos de alfabetización digital impulsados por el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), por municipios, universidades e incluso la propia SUBTEL, con la reciente campaña “Adulto Mayor 2.0” (a partir de octubre de 2018), pero la brecha digital etaria sigue siendo relevante como factor de desconexión de la población mayor adulta.

4. ¿Cómo repercute la brecha digital etaria en el acceso a la justicia?

En el contexto de una esperada y aún pendiente reforma global a la justicia civil, en el año 2015 se dictó en Chile la Ley 20.886, sobre tramitación electrónica de los procesos (LTE), que fue el corolario de un paulatino proceso de implementación de e-Justicia en el país, con fuente en diversas reformas legales y en normas y prácticas formalizadas del propio Poder Judicial (Larroucau Torres, 2017). En la tramitación de los procesos del trabajo, de familia y penales se había iniciado el camino hacia la digitalización de las causas, comenzado con el reemplazo de los viejos expedientes de papel por expedientes o carpetas electrónicas, alojadas en servidores cada vez más potentes y confiables; en el proceso civil la fuerza de la realidad llevó a una tímida apertura, en materia probatoria, con la aceptación de la prueba documental electrónica. Con el correr del tiempo se instalaron sistemas de interconexión y plataformas electrónicas de acceso, que permitieron a los abogados presentar y firmar digitalmente sus peticiones y en general a las partes revisar el estado de sus causas, suscribiéndose convenios de inter operatividad entre el Poder Judicial y

diversas instituciones, como el Ministerio Público, la Defensoría Penal Pública, Gendarmería de Chile, el Servicio Nacional de Menores, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones y el Servicio de Registro Civil, entre otras.

Las principales innovaciones que introdujo la LTE de 2015, en lo concerniente al acceso al proceso civil, consistieron en el reemplazo del soporte del expediente en papel por uno electrónico, el ingreso de las presentaciones por vía digital y el otorgamiento de patrocinio y mandato judicial por vía electrónica, sin perjuicio de otras tantas modificaciones que inciden en la tramitación de los procesos (Tavolari y Letelier, 2017). En cuanto a lo primero, la LTE tiende a que todas las actuaciones queden registradas en una carpeta electrónica, que se aloja en el servidor que mantiene el Poder Judicial, siendo de excepción los casos en que se autoriza a las partes la presentación de escritos materialmente y en soporte de papel. Para el ingreso de demandas, escritos y documentos por vía electrónica, los abogados y procuradores deben acceder a través de la *Oficina Judicial Virtual (OJV)*, utilizando la *Clave Única del Estado* que vale, en estos casos, como firma electrónica simple. El patrocinio y el mandato judicial puede otorgarse también electrónicamente, suscribiendo, por quien, corresponda su firma electrónica avanzada.

El sistema de comparecencia en juicio chileno, regulado por la Ley 18.120, exige que las partes del proceso designen un abogado patrocinante y actúen por medio de mandatario judicial. Esto significa que para la realización de actuaciones válidas en el proceso el procurador, cargo que en Chile puede asumir además el mismo abogado patrocinante, debe acceder al sitio *web* de la OJV ingresando su respectiva clave única. Ello exige en el representante judicial determinados conocimientos y ciertas habilidades y destrezas que le permitan presentar electrónicamente y dentro de los plazos sus demandas, sus contestaciones, los escritos de tramitación y la prueba documental, debiendo, además, cuando sea necesario, utilizar programas para comprimir los archivos (*Winzip*, *WinRar* u otros similares) de manera que puedan ser correctamente ingresados en el sistema informático y agregados a la carpeta electrónica.

Hay varios asuntos en que por expreso mandato de la misma ley se permite a las personas actuar personalmente en juicio, sin necesidad de constituir patrocinio ni mandato judicial, como por ejemplo, en los que se tramiten ante los Juzgados de Policía Local, ante los árbitros arbitradores, aquellos cuya cuantía no exceda de media Unidad Tributaria Mensual (aproximadamente 36 USD), los recursos de amparo (*habeas corpus*), los recursos (o acciones constitucionales) de protección o en las solicitudes en que aisladamente se pidan copias, desarchivas y certificaciones. En casos excepcionales, también, el Juez de Familia puede autorizar a las partes para comparecer personalmente sin mandatario judicial y sin designación de patrocinante (art. 18 de la Ley 19.968 sobre Tribunales de Familia). Es decir, en esos asuntos la parte que litiga personalmente deberá por sí misma utilizar las herramientas que brinda la OJV.

Dejando de lado los asuntos no abarcados por la LTE, los que se tramiten ante los Juzgados de Policía Local, los que por su muy baja cuantía probablemente no lleguen a juicio y aquellos en que solo excepcionalmente los jueces permiten a las partes su comparecencia sin abogado ni procurador (materias de familia), hay un grupo de asuntos de no menor relevancia, como las acciones constitucionales de amparo y de protección, que podrían tramitarse personalmente por las partes interesadas, por lo que el sistema requerirá de ellas los conocimientos, habilidades y destrezas digitales necesarios para actuar válidamente en un contexto de *e-Justicia*.

En todos esos asuntos las personas que puedan y decidan actuar personalmente en un proceso, haciendo además uso del sistema informático disponible para los ciudadanos, deberán:

- 1) Proveerse de una clave única del Estado.
- 2) Acceder al sistema a él a través de la OJV.
- 3) Ingresar su presentación (demanda, recurso).
- 4) Ingresar el o los archivos en formato PDF con los documentos que sean necesarios.
- 5) Utilizar programas de compresión de archivos para evitar que su *peso digital* no exceda el máximo que el sistema, en su momento, permita (hoy en Chile el sistema permite un peso máximo de 10 Mb por archivo PDF y 30 Mb como peso máximo total).

¿Son actuaciones fáciles de realizar? Depende para quién. Un nativo digital no tendrá problemas en firmar digitalmente un documento, convertir un archivo que está en formato *word* al formato PDF, escanear documentos, guardarlos o convertirlos a PDF y, en su caso, comprimir los archivos con alguno de los tantos programas disponibles, para luego subir todo al sistema informático, oportunamente y con buen resultado. Para un migrante digital, en cambio, las operaciones serán más complicadas mientras no adquiera las destrezas necesarias para realizarlas con eficiencia. Para una persona que no ha accedido a un nivel suficiente de alfabetización digital y que, por el contrario, padece de una brecha derivada, entre otros factores, del grupo etario de pertenencia, las mismas tareas se tornarán muy cuesta arriba y prácticamente imposibles de superar.

En estos casos, en que la interacción virtual con el Estado traspasa los lindes de la mera información, pues las personas activan la jurisdicción requiriendo de tutela judicial efectiva, la brecha digital dificulta o impide el uso eficiente de las herramientas tecnológicas (equipos y procedimientos) en el espacio de *e-Justicia*. No es, en este caso, la ausencia de conocimientos de las normas de derecho o de las ritualidades de los juicios lo que las aleja del acceso a la justicia con estándares de calidad (Gelsi Bidart, 2006), sino la falta de alfabetización digital, funcional y crítica o comprensiva orientada hacia la específica necesidad de requerir tutela judicial efectiva (segunda brecha digital).

Solo una política pública, permanente y de efectos generales dirigida a reducir la brecha digital en las poblaciones más vulnerables puede ser evaluada como una herramienta idónea para garantizar el acceso eficiente de las personas al *e-Gobierno* y a la *e-Justicia*, porque la distancia o brecha entre quienes están conectados y quienes no (los *e-incluidos* y los *e-excluidos*) es manifestación de una brecha social y estructural.

5. Conclusiones

- 1) La reducción de la brecha digital, entendida como manifestación de una brecha estructural y social, ha sido incluida en las políticas públicas internacionales y nacionales que miran hacia el desarrollo de los pueblos, por lo que es un problema real y que incide en la satisfacción de las concretas necesidades de las personas.
- 2) En los últimos años se han identificado otras manifestaciones de la brecha digital que superan el solo acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, pasando de la brecha digital de acceso a la brecha digital de uso y de calidad de uso. Por lo mismo, el énfasis no solo ha de estar puesto en la reducción de las diferencias

entre los países, las comunidades y las personas en el acceso a las TIC, sino también en la superación de los estándares que supone la alfabetización digital.

3) La mirada puesta en las específicas necesidades de las personas y, además, en los aspectos relevantes que determinan la vulnerabilidad de determinados grupos de la población, lleva a analizar el fenómeno como una “segunda brecha digital”, en la que influyen diversos factores que están en la estructura social, como la situación socioeconómica, el nivel de escolaridad, la situación geográfica, el acceso a las tecnologías, la comunidad de pertenencia, la etnia, el grupo etario y el género identitario.

4) La brecha digital etaria supone que quienes no son nativos digitales deben desplazarse hacia un contexto comunicativo en que la alfabetización tradicional es preponderantemente desplazada por la alfabetización digital. Y en su interrelación con el Estado administrador como figura de “e-Gobierno” y con el Estado *jurisdicente*, bajo el modelo de “e-Justicia”, las personas requieren contar con diversos conocimientos, habilidades y aptitudes que han de utilizar para lograr resultados que satisfagan sus necesidades.

5) En la solicitud de tutela judicial efectiva, las persona que requieran interactuar con un sistema de e-Justicia necesitan de competencias que les permitan ingresar demandas, recursos y solicitudes, convertir archivos a formatos que el sistema admite, comprimir archivos para no exceder el peso máximo digital y subir exitosamente los documentos y archivos al sistema informático, a la vez que informarse permanentemente del estado de sus asuntos. Para una persona migrante digital, que por su grupo etario no haya recibido suficiente y adecuada alfabetización digital comprensiva, no son tareas simples ni fáciles de lograr, por lo que la brecha digital, que probablemente trasunte una brecha cultural, actúa como limitación a su derecho de acceder al proceso jurisdiccional con estándares de calidad.

Referencias

Alva de la Selva, A.R. (2015). “Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: la brecha digital”. En *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*. UNAM (nueva época), año LX, N° 223, enero-abril, pp. 265-286.

Bueno de Mata, F. (2016). “El poder público electrónico como germen de la e-Justicia”. En Bueno de Mata, F. (Coord.) *FODERTICS 5.0. Estudios sobre Nuevas Tecnologías*. Granada: Edit. Comares, pp. 87-94.

_____ (2014). *Prueba Electrónica y Proceso 2.0*. Valencia: Edit. Tirant Lo Blanch.

Castaño Collado, C.; Martín Fernández, J.; Martínez Cantos, J. (2011). “La brecha digital de género en España y Europa: medición con indicadores compuestos”. En *Reis: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, N° 136, octubre-diciembre, pp. 127-140.

Comisión Económica para América Latina - CEPAL (2003). *Conferencia Ministerial Regional Preparatoria de América Latina y el Caribe para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información*. Bávaro, Punta Cana, República Dominicana.

Comisión Económica para América Latina -CEPAL (2005). *Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC). Un panorama regional*. División de Desarrollo Social. Santiago de Chile.

Comisión Económica para América Latina -CEPAL (2013). *Monitoreo del Plan de Acción eLAC2015*. En

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/22588/1/S2013111_S.pdf

Comisión Económica para América Latina - CEPAL (2018). *eLAC2020. Agenda Digital para América Latina y el Caribe*. Disponible en

<https://www.cepal.org/es/proyectos/elac2020>

Comisión Interamericana de Telecomunicaciones - CITELE (2018). RES. 79 (VII-18) Plan Estratégico 2018-2022. Disponible en

<https://www.citel.oas.org/es/Paginas/default.aspx>

Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información - CMSI. Documentos disponibles en <http://www.itu.int/net/wsis/index-es.html> (2003) *Declaración de Principios de Ginebra*, (2003) *Plan de Acción de Ginebra*, (2005) *Compromiso de Túnez* y (2005) *Agenda de Túnez para la Sociedad de la Información*.

Gelsi Bidart, A. (2006). *De Derechos, Deberes y Garantías del Hombre Común*.

Montevideo: Edit. B de F.

Laanpere, M. (2019). *Recommendations on Assessment tools for monitoring digital literacy within UNESCO's Digital Literacy Global Framework*. Information Paper No. 56., jan.. Montreal, UNESCO Institute for Statistics.

Larroucau Torres, J. (2017). “Adiós a las fojas. Reglas procesales, autos acordados y tramitación electrónica en Chile”. En *Revista de Derecho Privado*. N° 33, jul.-dic., pp. 195-234.

López, M.; Yedra, Yaskelly; Pirela, J.; Urbina, D. (2015). “De la Brecha Social a la Brecha Tecnológica y Cognitiva”. En *Cuadernos Latinoamericanos*. Año 26, enero - junio, pp.50-67.

Organización de las Naciones Unidas - ONU. *Declaración del Milenio*. Cumbre del Milenio de las Naciones Unidas (Nueva York, 6 al 8 de septiembre de 2000). En <http://www.un.org/es/development/devagenda/millennium.shtml>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD (2019). *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*. Disponible en <http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

Reyes Olmedo, Patricia (2016). “Las visualizaciones legales y la abogacía digital”. En Bueno de Mata, F. (Coord.) *FODERTICS 5.0. Estudios sobre Nuevas Tecnologías*. Granada: Edit. Comares, pp. 163-169.

Reygadas, Luis (2008^a). *La apropiación: Destejiendo las redes de la desigualdad*. Barcelona: Anthropos Editorial /México: Universidad Autónoma.

Reygadas, Luis (2008^b). “Tres matrices generadoras de las desigualdades”. En Cordera, Rolando et Al (Coord.). *Pobreza, Desigualdad y Exclusión Social en la Ciudad del Siglo XXI*. México: Siglo XXI Editores, pp. 92 - 115.

Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile - Subtel (2017). *Informe Final. Encuesta de Acceso y Usos de Internet*. Disponible en

<https://www.subtel.gob.cl/estudios/internet-y-sociedad-de-la-informacion/>

Sunkel, Guillermo (2017). “Los adultos mayores en la era digital en América Latina. Brecha digital y políticas públicas”. Disponible de libre acceso en

<http://www.eduforics.com/es/los-adultos-mayores-la-digital-america-latina-brecha-digital-politicas-publicas/>

Tavolari, Pía; Letelier, Enrique (2017). “Acceso a la justicia y tramitación digital de los procedimientos digitales en Chile. Una visión crítica de la Ley 20.886”. En Landoni, A. y Pereira, S. (Coord.). *Estudios de Derecho Procesal en Homenaje a Eduardo J. Couture*. Tomo II. Montevideo: Edit. La Ley, pp. 565 – 592.

UNESCO (2018). “Alfabetización mediática e informacional”. 205ª reunión del Consejo Ejecutivo, París, 2018. Disponible en <https://unesdoc.unesco.org>

Villanueva, Eduardo (2006) “Brecha digital: descartando un término equívoco”. En *Razón y Palabra*, 2006, 11, junio-julio. [Fecha de consulta: 19 de marzo de 2019] Disponible en: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520723003>> ISSN 1605-4806.