



PODER JUDICIAL
REPUBLICA DE CHILE
Al servicio de todas las personas

PROGRAMA

SERVICIO DE TRADUCCIÓN EN LÍNEA PARA TRIBUNALES DE JUSTICIA

Enero 2025

Departamento de Desarrollo Institucional
Subdepartamento de Atención de Usuarios

Contenido

1.	Contexto del Programa.....	2
2.	Marco jurídico que da sustento a la implementación del Servicio de Traducción en Línea	4
2.1.	Marco jurídico internacional	4
2.2.	Marco jurídico nacional	4
3.	Descripción del Programa.....	4
4.	Objetivo del Programa.....	5
5.	Antecedentes del Programa	5
6.	Servicios de interpretación.....	6
7.	Implementación y detalles del Servicio	6
7.1.	Módulos de atención de público	7
7.2.	Salas de audiencias	7
7.3.	Otras instancias especiales	7
8.	Tribunales y puntos de contacto	8
9.	Lenguas originarias.....	8
10.	Resultados del servicio a nivel nacional.....	9
11.	Difusión e impacto	12
12.	Proyecciones y desafíos futuros.....	13

1. Contexto del Programa

En un mundo cada vez más interdependiente y sumido en constante transformación, constituye un deber ser, el plantear cómo el vertiginoso avance o progreso se produzca para todos y todas. Es así como resulta primordial, sobre todo en el planteamiento de políticas públicas e intervenciones sociales, el identificar las barreras que no permiten acceder al desarrollo, así como también, diseñar iniciativas que permitan eliminarlas o disminuirlas en su defecto.

El acceso a la justicia como derecho fundamental y pilar esencial de un Estado de Derecho, consagrado además en la Convención Americana sobre Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, entre otros, no solo debe ser entendido como la comparecencia ante un Tribunal de la República, sino que debe considerar también la tutela y protección del individuo por aquellos organismos participantes en el proceso de administración de justicia, garantizando el absoluto respeto y reconocimiento de sus derechos fundamentales.

En este sentido, el Estado debe tener presente los requerimientos de todos los grupos sociales en situación de vulnerabilidad, como es el reconocimiento de las tradiciones culturales de los pueblos originarios, donde el rescate de las lenguas ancestrales es de gran relevancia, no solo porque fortalece la cultura y la identidad de los pueblos que habitan Chile, sino también, porque dota de identidad a nuestro país y permite proyectarnos como una sociedad más democrática, inclusiva y respetuosa.

Lamentablemente, la situación actual de las lenguas reconocidas por la Ley Indígena es crítica y representa un desafío complejo que nos convoca a todos/as y no solo a quienes pertenecen a un determinado pueblo originario, pues son la sociedad y el Estado los responsables de la revalorización de las lenguas vernáculas que hemos ido relegando a espacios cada vez más reducidos, al punto de hacer peligrar su existencia.

La condición en que se encuentran hoy las distintas lenguas de los pueblos originarios que habitan Chile es compleja; aun siendo un país multilingüe y pluricultural, el español continúa siendo la lengua casi exclusiva de comunicación, enseñanza y normativa, por lo cual tiene la mayor cantidad de funciones. Los estudios e investigaciones referentes a este tema, señalan que uno de los principales desafíos es la posibilidad de dar uso a estas lenguas en las diferentes instituciones y medios de comunicación, en los cuales la lengua minoritaria o “*minorizada*” ha sido excluida, encontrándonos con falta de espacios y posibilidades de utilización, más allá de lo local o familiar.

En consideración a lo anterior, nuestro país ha tomado conciencia de la necesidad de fortalecer planes de acción respecto a conceptos tan relevantes como la igualdad y la inclusión, no solo a través de promulgación de normativa atinente, sino que además, estableciendo acciones concretas que permitan promover el resguardo de los derechos fundamentales de todas y cadauna de las personas.

Es así como en la Ley N°19.253, se establece el mantenimiento y desarrollo de los idiomas y culturas indígenas en nuestro país, en cuanto indica que el Estado reconoce el derecho de las poblaciones a mantener y desarrollar sus propias manifestaciones culturales (Art. 7), como también el reconocimiento, respeto y protección de las culturas e idiomas (Art. 28). Por lo anterior, es relevante fomentar su uso y conservación, junto a la lengua oficial (español), en las áreas de alta

pertenencia de pueblos originarios. Por esto, el fortalecimiento y promoción de estas lenguas es una tarea que no solo compete al ámbito privado, mediante las acciones que efectúan distintas organizaciones sin fines de lucro, sino que requiere la generación de una política amplia de reconocimiento que tienda a normalizarlas y facilite su uso, no solo en espacios comunitarios o sociales, sino también a nivel institucional, a través de los cuales se garantice su reproducción y vitalización.

Sin perjuicio de lo anterior y considerando además todos los avances ya destacados, que refuerzan el ordenamiento jurídico nacional con principios y normas para la protección de los derechos de estos grupos, se identifica como una responsabilidad del Poder Judicial el coadyuvar al resguardo de las garantías fundamentales en materia de acceso a la justicia, contribuyendo mediante iniciativas que hagan frente a estos nuevos retos, en relación a las acciones que se deben desplegar, para otorgar una atención inclusiva y de calidad para los usuarios/as que presenten alguna dificultad de comunicación, como también la implementación de nuevas soluciones que permitan asegurar el libre y correcto ejercicio de las funciones de Jueces/zas y Funcionarios/as.

Para ello, el uso de nuevas tecnologías es fundamental, no solo de cara a la ciudadanía, que experimenta un creciente aumento de sus expectativas en relación con la satisfacción de sus múltiples necesidades (acceso a la información, un proceso de justicia eficaz, etc.), sino también como un mecanismo básico, práctico y funcional para quienes tienen la labor de cumplir con estas demandas, otorgando a las personas el debido acceso a una justicia oportuna y de calidad.

De esta manera, la incorporación de este tipo de servicios tecnológicos, no solo se convierte en un apoyo para estos colectivos, sino en un asunto de derecho fundamental para el respeto de la dignidad y seguridad de las personas.

2. Marco jurídico que da sustento a la implementación del Servicio de Traducción en Línea

2.1. Marco jurídico internacional

- Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica):

Artículo 8: Derecho a un juicio imparcial, que incluye el derecho de toda persona a ser oída con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial.

Artículo 24: Igualdad ante la ley, que establece que todas las personas son iguales ante la ley y tienen derecho, sin discriminación, a igual protección de la ley.

- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos:

Artículo 14: Garantiza el derecho de toda persona a ser oída públicamente y con las debidas garantías por un tribunal competente, independiente e imparcial.

Artículo 27: Derecho de las minorías a usar su propio idioma.

2.2. Marco jurídico nacional

- Constitución Política de la República de Chile:

Artículo 19, inciso 2: La Constitución asegura a todas las personas la igualdad ante la ley. En Chile no hay persona ni grupo privilegiado.

Artículo 19, inciso 3: La Constitución asegura a todas las personas la igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos.

- Ley N°19.253 sobre Protección, Fomento y Desarrollo de los Indígenas y Creación de la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI):

Artículo 7: El Estado reconoce el derecho de las poblaciones a mantener y desarrollar sus propias manifestaciones culturales, incluyendo sus lenguas.

Artículo 28: El Estado asegura el reconocimiento, respeto y protección de las culturas e idiomas indígenas.

- Ley N°20.609 que Establece Medidas contra la Discriminación (consagra el derecho a no ser discriminado arbitrariamente y establece un mecanismo judicial para restablecer el imperio del derecho en caso de actos de discriminación arbitraria).

3. Descripción del Programa

Esta iniciativa busca promover la inclusión de usuarios/as con dificultades de comunicación en los procesos judiciales, siendo aplicable para personas con discapacidad auditiva, quienes se comunican con lengua de señas; personas que no comprenden ni se expresan en español, referido principalmente a inmigrantes en situación de vulnerabilidad; y personas que se comunican en un lenguaje perteneciente a los pueblos originarios. Dicha inclusión se manifiesta al permitir su comparecencia y participación directa en las audiencias o para los trámites asociados, principalmente a solicitudes de información y orientación, en los mesones de atención de los distintos Tribunales del territorio nacional.

Concretamente este Programa se materializa mediante la contratación de un servicio de intérpretes en lengua de señas, idiomas extranjeros y/o lenguas originarias, disponibles en una plataforma para el uso de jueces/zas, funcionarios/as y usuarios/as, permitiendo traducir de forma simultánea, mediante los/as profesionales competentes, los mensajes emitidos al idioma oficial de nuestro país (español).

Un esquema general del uso de este sistema se presenta a continuación:



4. Objetivo del Programa

Su objetivo fundamental es lograr una correcta comunicación entre los funcionarios/as del Poder Judicial y aquellos usuarios/as que se comunican en otras lenguas o a través de lenguaje de señas, mediante la utilización de una plataforma tecnológica con el apoyo de un traductor/a, contribuyendo así a la eliminación de las barreras que experimentan estos grupos vulnerables y fortaleciendo su acceso a la justicia.

5. Antecedentes del Programa

De acuerdo con un levantamiento de información realizado el año 2015, se acordó ejecutar un proyecto piloto durante el último trimestre del año 2016, con el objeto de testear el uso de un “Sistema de Traducción en Línea”, el cual se implementó en 6 Tribunales de las jurisdicciones de Santiago, San Miguel, Concepción y Temuco.

Posteriormente y dados los buenos resultados obtenidos en la primera etapa del piloto, durante el año 2017 se inicia una segunda fase del proyecto “Implementación de un Servicio de Traducción en Línea para Tribunales de Justicia”, mediante el uso de esta plataforma online accesible, experiencia en la que se amplió la habilitación de nuevos puntos para las jurisdicciones de Antofagasta, Copiapó y Talca, permitiendo aumentar a 18 Tribunales, además de los dos minibuses del Programa “Justicia Móvil” (ubicados en la zona central).

Considerando el tiempo de prueba del sistema (2 años) y dados los beneficios que este servicio demostró, tanto para los usuarios/as de Tribunales, como para los funcionarios/as de las distintas unidades judiciales en las que se evaluó su desempeño, permitieron que la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ) comenzara su instalación a nivel nacional en un número mayor de Juzgados.

A continuación, se presenta un resumen del proceso de implementación hasta la fecha:



6. Servicios de interpretación

Según los resultados de la fase piloto y considerando algunos aspectos sociales emergentes, se detectó que las necesidades de los usuarios/as en materia de comunicación se centran principalmente en las siguientes:

- Interpretación **Lengua de Señas Chilena** (LSCh)/Español.
- Interpretación **Creole** (*kreyòl ayisyen* o criollo haitiano)/Español.

Adicionalmente y con el fin de entregar una mayor flexibilidad y aumentar la cobertura con algunos idiomas de menor frecuencia de uso, se consideran varias lenguas adicionales de interpretación (incluyendo las lenguas de los principales pueblos originarios del país), las que se solicitan y agendan con plazos previamente establecidos:

Lenguas Extranjeras		Lenguas Originarias
Inglés	Ruso	Mapudungun
Francés	Chino	Quechua
Alemán	Árabe	Aimara
Portugués	Hindi	Rapa Nui

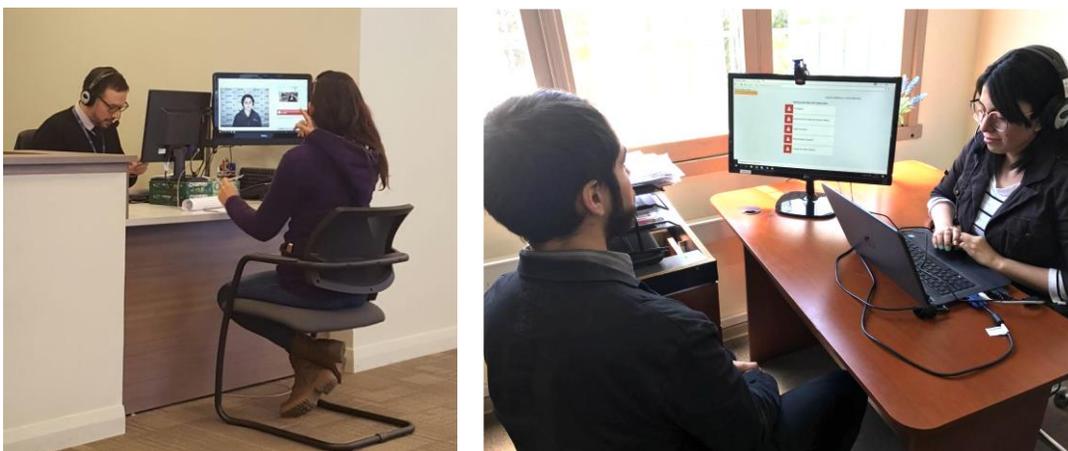
7. Implementación y detalles del Servicio

Se considera un servicio de tipo *on-demand* de lunes a viernes entre las 08:00 y las 14:30 hrs., de libre disposición con tres líneas de funcionamiento de intérpretes disponibles para apoyar la interacción entre usuarios/as con dificultades de comunicación en todos los tribunales del país. Estas líneas pueden ajustarse de forma dinámica a las necesidades de la Institución (dos líneas de idioma creole y una línea de LSCh, dos líneas de LSCh y una línea de creole o tres líneas de idioma creole o LSCh), sin incorporar un costo adicional para el Poder Judicial. De manera complementaria, se considera un horario especial para la utilización de la plataforma en los minibuses del Programa “Justicia Móvil”, además de un paquete o “bolsa” de 600 minutos mensuales de atención para idiomas extranjeros y/o lenguas originarias, los que pueden ser solicitados por los tribunales a través de un proceso previo de agendamiento.

Tomando en cuenta la dinámica de atención que se produce en las distintas unidades judiciales del país, el servicio se implementó en las siguientes instancias de contacto con los usuarios/as:

7.1. Módulos de atención de público

El sistema está disponible en los módulos o mesones de atención de público, lo que permite que los usuarios/as puedan resolver sus consultas a través de un/a intérprete en el idioma o lengua que requieran:



Ejemplos ilustrativos de la interacción en un módulo de atención de público.

7.2. Salas de audiencias

En las salas de audiencias se dispone además de una pantalla, donde todos los involucrados/as puedan interactuar con el/la intérprete, escuchando y viéndolo/la, para facilitar la comunicación bidireccional en el proceso. Actualmente esto se complementa con la realización de audiencias a través de plataformas digitales (*Zoom*, *Google Meet*, etc.):



Ejemplos ilustrativos de la atención en una sala de audiencias.

7.3. Otras instancias especiales

Entrevistas de Consejeros/as Técnicos y para apoyar otro tipo de interacciones, como las entrevistas videograbadas (Ley N°21.057)¹ y/o atenciones que se efectúen en *Salas Gesell* en Juzgados de Familia².

¹ <https://www.pjud.cl/prensa-y-comunicaciones/noticias-del-poder-judicial/60952>

² <https://www.youtube.com/watch?v=ySuB3ZWwEYI>

8. Tribunales y puntos de contacto

Durante el periodo 2018 – 2019 el servicio se implementó en 230 unidades judiciales, con un total de 318 puntos de atención, entre salas de audiencias y atención de público a nivel nacional, en Tribunales ubicados desde Arica a Punta Arenas.

Luego de un nuevo proceso de licitación pública (ID 425-17-LQ19), donde se le confiere el carácter de iniciativa operacional a este Programa por un periodo de 24 meses, se amplía su alcance a 407 puntos de atención, habilitando al menos una sala de audiencias en los Juzgados de Familia, Letras del Trabajo y una gran parte de los Juzgados de Garantía a lo largo del país. Adicionalmente y con el fin de potenciar el acceso a la justicia de los usuarios/as de los Juzgados no reformados, se implementaron “puntos móviles”, que permiten a las 17 Oficinas Zonales de la CAPJ apoyar la realización de las distintas audiencias, previa coordinación con las respectivas unidades judiciales que no cuentan con el equipamiento básico para que opere el servicio.

Posteriormente y producto del avance de la emergencia sanitaria por Covid-19 (*SARS-CoV-2*), durante el año 2020 se adecuó el funcionamiento del servicio, buscando adaptarse a los mecanismos de atención y realización de audiencias, lo que dado el contexto nacional obligó a que los procedimientos judiciales migraran hacia la virtualidad y la *telepresencia*. Esta adaptación permitió mantener la operación del sistema, considerando especialmente las dificultades de quienes no se comunican en español y/o utilizan una lengua diferente, como es la LSCh, lenguas extranjeras y de los pueblos originarios.

Durante el año 2021 se realiza un nuevo proceso de licitación pública (ID 425-45-LQ21), que consolida la operación dual del sistema para las atenciones “virtuales” y “presenciales”, ampliando la oferta de idiomas disponibles, al incorporar por ejemplo, la lengua *Rapa Nui*.

Durante fines de 2023 y el año 2024, se llevaron a cabo dos nuevos procesos de licitación pública para dar continuidad al “Servicio de Traducción en Línea”. Sin embargo, la licitación ID 425-116-LR23 fue declarada desierta, debido a consideraciones específicas de la Corporación Administrativa del Poder Judicial (CAPJ)³. Por lo anterior, actualmente se está desarrollando un nuevo proceso de compra, licitación ID 425-115-LQ24⁴ (que se encuentra en etapa de evaluación de ofertas), buscando asegurar la continuidad del Programa y garantizando que el procedimiento cumpla con todos los estándares y requisitos establecidos para la prestación de este importante servicio.

9. Lenguas originarias

Los pueblos originarios luego de una reivindicación social fueron reconocidos como sujetos de derecho, como consecuencia de la larga lucha y la relevancia cultural de sus raíces, lengua y cosmovisión. En la Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas en el año 2007, se reconoce y afirma que los pueblos originarios son iguales a todos los demás pueblos y reconociendo al mismo tiempo el derecho de todos los pueblos a ser diferentes, a considerarse a sí mismos diferentes y a ser respetados como tales.

³ Acta N°902 del 4 de abril de 2024 del Consejo Superior de la CAPJ.
Acta N°903 del 11 de abril de 2024 del Consejo Superior de la CAPJ.
Acta N°904 del 18 de abril de 2024 del Consejo Superior de la CAPJ.
Rex. 3DF N°458 del 17 de mayo de 2024.

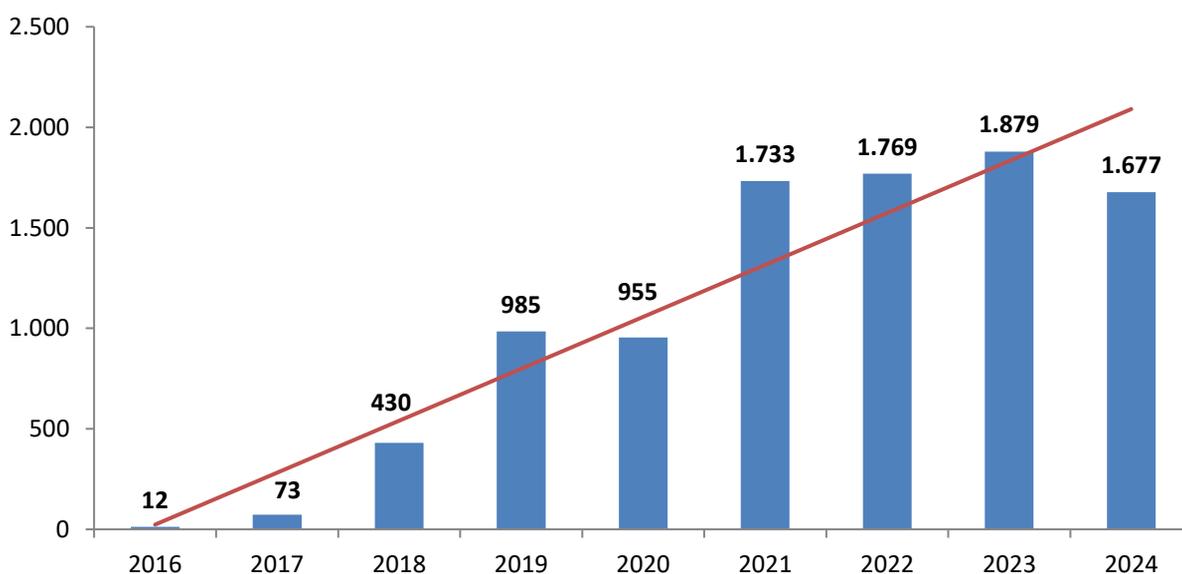
⁴ Acta N°915 del 18 de julio de 2024 del Consejo Superior de la CAPJ.
Acta N°924 del 3 de octubre de 2024 del Consejo Superior de la CAPJ.
Rex. 3DF N°1081 del 3 de diciembre de 2024.

En nuestro país sólo algunas de las lenguas originarias o indígenas reconocidas en la Ley N°19.253, mantienen en alguna medida su vitalidad sociolingüística, siendo estas el *Mapudungun*, *Aimara*, *Rapa Nui* y *Quechua* principalmente, observándose durante la década de los 90 y principios del nuevo siglo una pérdida progresiva de la lengua vernácula en estos grupos. Siendo principalmente utilizadas en ciertos espacios más íntimos y comunitarios de estos pueblos, encontrando una gran barrera en su mayor uso y goce, provocado por una disminuida funcionalidad y eventualmente por el “*status social*” que estas lenguas representarían para el resto de la sociedad chilena.

A pesar de esto, desde ya hace algunos años se ha declarado la importancia, valor e interés en cuanto a la recuperación y revitalización de éstas, en contextos diferentes a lo intracomunitario, impulsando diferentes políticas públicas centradas en la educación y difusión en establecimientos educacionales, y extendiendo la posibilidad de su uso en contextos más formales, como la realización de trámites en diferentes organismos del Estado. En este sentido, el Poder Judicial hace causa común en cuanto a una mayor sensibilización, promoción, valoración y posibilidad de uso en la realización de consultas y participación de audiencias de personas pertenecientes a estos pueblos, permitiéndoles, si así lo prefieren, su comparecencia en sus respectivas lenguas.

10. Resultados del servicio a nivel nacional

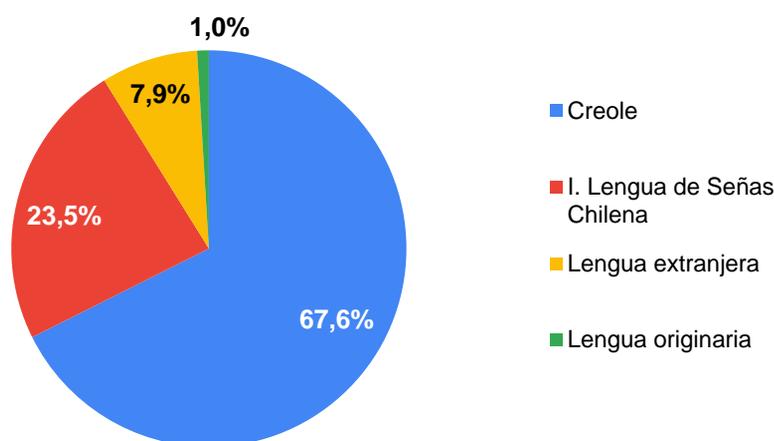
Durante el año 2024, se realizaron un total de 1.677 interpretaciones en las distintas instancias de atención (con un promedio cercano a las 140 atenciones por mes y una duración media de aproximadamente 38 minutos), lo que representa un decrecimiento cercano a un 11% respecto al año 2023. Esto debido principalmente a las dos extensiones de contrato aprobadas durante el 2024⁵, que afectaron negativamente el agendamiento de las solicitudes de los tribunales, producto de la incertidumbre y la imposibilidad de atender estos requerimientos mientras no estuviesen formalizadas estas prórrogas. A pesar de esto, si se considera la evolución histórica de las interpretaciones, desde el año 2018 se han atendido más de 9.400 personas en todo el país:



⁵ Rex. 8AJ N°564 del 25 de junio de 2024.

Rex. 8AJ N°999 del 8 de noviembre de 2024.

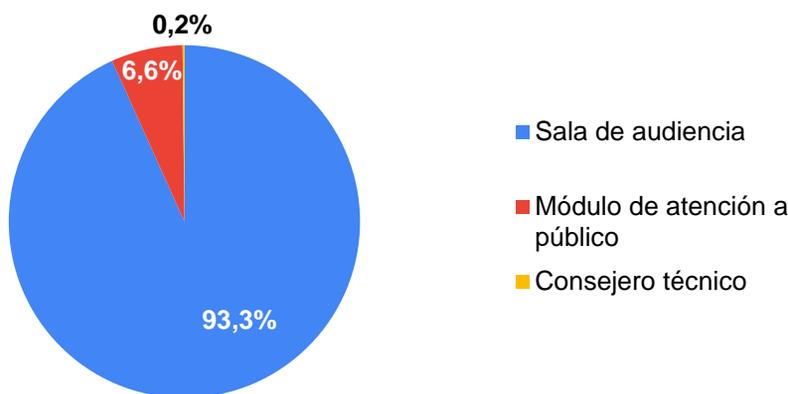
Por otra parte y durante el año anterior, cerca del 68% de las atenciones correspondió a llamadas en las que se requirió traducción en *Creole* y un 24% a llamadas en las que se utilizó la interpretación en *Lengua de Señas Chilena* (LSCh). El restante 9% corresponde a llamadas realizadas en otros idiomas extranjeros y lenguas originarias:



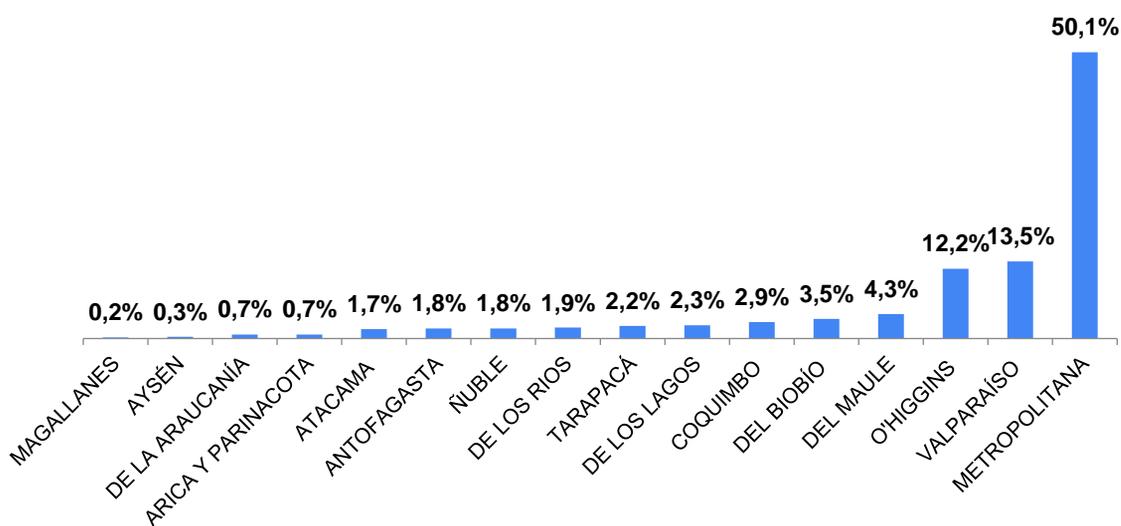
Como puede verse, este Programa ha permitido resolver las dificultades de comunicación principalmente de inmigrantes haitianos (un grupo de alta vulnerabilidad socioeconómica), y de personas sordas (que utilizan la lengua de señas), pero también de extranjeros/as que hablan chino, inglés, portugués, ruso, árabe, francés, sueco, ucraniano, persa, japonés, alemán, etc., y de nuestros pueblos originarios (Quechuas, Mapuches, Rapa Nui y Aimaras), tomando en cuenta que estas personas difícilmente podrían optar a algún otro tipo de asistencia privada:

Idioma/Lengua	Proporción de Atenciones
Creole	67,62%
Lengua de Señas Chilena	23,49%
Chino	4,35%
Inglés	1,85%
Portugués	0,60%
Quechua	0,60%
Ruso	0,30%
Mapudungun	0,30%
Árabe	0,18%
Francés	0,12%
Sueco	0,12%
Lengua de Señas Peruana	0,12%
Lengua de Señas Americana	0,06%
Ucraniano	0,06%
Persa	0,06%
Japonés	0,06%
Alemán	0,06%
Rapa Nui	0,06%

Estas atenciones se llevan a cabo principalmente en salas de audiencias, con un 93% de todas las interpretaciones realizadas durante el año, seguidas por los módulos o mesones de atención de público, con cerca de un 7% del total:

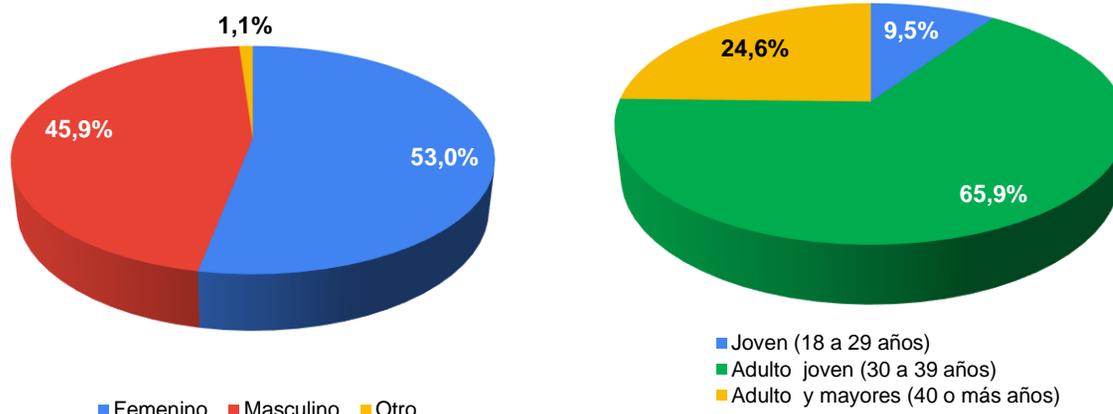


A nivel territorial, se visualiza que la Región Metropolitana concentra alrededor del 50% del total de atenciones del país, seguidas por las Regiones de Valparaíso y de O'Higgins, con cerca de un 14% y 12% respectivamente. Esto muestra que casi el 50% de las atenciones se han prestado en regiones y provincias fuera de Santiago, en Tribunales de todos los tamaños y competencias:



Respecto a la utilización de la "bolsa de horas" para otros idiomas distintos a la LSCh y al Creole (servicio complementario de 600 minutos mensuales para la atención de idiomas extranjeros y lenguas originarias), durante el año 2024 se realizaron atenciones cuya duración agregada alcanzó los 8.615 minutos, correspondiendo a un 20% superior a lo disponible, lo que muestra la intensidad del uso del servicio y la creciente demanda de idiomas diferentes a los principales.

Complementando lo anterior y en términos de una pequeña caracterización de los usuarios y usuarias del sistema desde el año 2016 a la fecha, se puede indicar que el 53% es de sexo femenino, con un 66% que se encuentra en el rango etario entre los 30 y los 39 años:



11. Difusión e impacto

Durante el año 2024 el Programa fue seleccionado para participar como uno de los proyectos implementados por el Poder Judicial chileno, que se abordaron en las Comisiones de Seguimiento de las Reglas de Brasilia y de *e-justicia* de la XXII edición de la Cumbre Judicial Iberoamericana. Asimismo, los principales resultados y su funcionamiento fueron incluidos como respuesta por parte del Estado chileno ante la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad (CIADDIS) y su Programa de Acción para el Decenio de las Américas por los Derechos y la Dignidad de las Personas con Discapacidad (PAD), de la Organización de los Estados Americanos (OEA)⁶; se respondieron las observaciones preliminares de la Relatora Especial de Naciones Unidas sobre la independencia de Magistrados y Abogados⁷, se difundió la situación actual del Programa a todas las Iltmas. Cortes de Apelaciones del país (incluyendo los manuales y videotutoriales del sistema)⁸, y se apoyó a la Ministra Jessica González, Presidenta del Subcomité de Grupos Vulnerables de la Excm. Corte Suprema, en un encuentro con el Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS), y un grupo de abogados norteamericanos sordos, donde se compartieron los avances y desafíos asumidos por el Poder Judicial en materia de acceso a la justicia para personas con discapacidad⁹.

También es importante destacar que ésta es una iniciativa estratégica de la Política de Atención de Usuarios del Poder Judicial, lo que fue confirmado a través del Of. N°11-2024 del Subcomité de Atención de Usuarios de la Excm. Corte Suprema, de fecha 10 de abril, dirigido al Sr. Presidente del máximo Tribunal del país.

Por último y durante el segundo semestre de 2024, Contraloría Interna del Poder Judicial realizó una auditoría al Programa, enfocada en la revisión del proceso licitatorio, su formalización, cumplimiento del contrato y las prórrogas efectuadas para la continuidad del servicio, donde en el Informe Final de Auditoría N°105/2024¹⁰, se identificaron las observaciones y recomendaciones efectuadas (principalmente asociadas al desconocimiento, falta de equipamiento y capacitación para el uso del servicio, mejoras en la administración de la plataforma y en el proceso de control y contratación), y los planes de acción comprometidos durante el periodo noviembre 2024 – abril 2025, los que actualmente se encuentran en desarrollo.

⁶ Of. 17DDI N°3090 del 29 de mayo de 2024.

⁷ Of. 17DDI N°4717 del 30 de agosto de 2024.

⁸ Of. Circ. 17DDI N°215 del 29 de octubre de 2024.

⁹ <https://www.pjud.cl/prensa-y-comunicaciones/noticias-del-poder-judicial/118010>

¹⁰ Of. 7CI N°2738 del 21 de octubre de 2024.

12. Proyecciones y desafíos futuros

El análisis y desarrollo del “*Servicio de Traducción en Línea para Tribunales de Justicia*” en Chile, refleja un avance significativo en la promoción de la inclusión y la accesibilidad dentro del sistema judicial. Este Programa ha demostrado ser una herramienta esencial para eliminar las barreras idiomáticas y facilitar la participación activa de personas con discapacidad auditiva, inmigrantes y miembros de pueblos originarios en los procesos judiciales.

La implementación del sistema ha sido ampliamente valorada por los usuarios/as y funcionarios/as judiciales, evidenciado por las altas tasas de aprobación y satisfacción reportadas en las encuestas internas. La flexibilidad del servicio y su capacidad para adaptarse a diversas necesidades lingüísticas han sido factores clave en su éxito. Sin embargo, se identifican áreas de mejora, como la expansión de la cobertura de idiomas y la optimización del sistema de agendamiento, que requieren atención continua para asegurar la eficacia y la satisfacción de nuestros usuarios y usuarias.

Por lo anterior es que este servicio se considera una herramienta indispensable para garantizar el acceso a la justicia de todas las personas, sin importar sus capacidades lingüísticas. Su implementación está respaldada por un sólido marco jurídico internacional y nacional, y su continuidad es esencial para promover la inclusión, la igualdad y la eficiencia en el sistema judicial.

Como indicó la Asociación Nacional de Magistradas y Magistrados del Poder Judicial (ANM)¹¹: *“La existencia de intérpretes en línea accesibles a través de plataformas de videoconferencia es una garantía de acceso a la justicia, debido proceso y tutela judicial efectiva. La interpretación es un componente esencial en los tribunales internacionales y es reconocida como tal por expertos en la materia”*.

Es así como a través del uso de la tecnología y los esfuerzos que se han desplegado para habilitar nuevos canales de interacción, que permitan mantener el funcionamiento normal de la Institución y el acceso a la información y comunicación con nuestros usuarios/as, fue necesario adaptar la operación del servicio (a partir de la pandemia por Covid-19), buscando continuar facilitando el acceso a la justicia para quienes tienen dificultades de comunicación. De esta manera, tanto el sistema como el equipo de intérpretes se encuentran disponibles para apoyar los procesos de atención, mediante las principales plataformas de videoconferencia que existen en el mercado (tales como Zoom, Cisco Webex, Google Meet/Hangouts, Microsoft Teams u otras), que actualmente se encuentran utilizando los distintos Tribunales. Siendo esto, uno de los alcances positivos del servicio, debido a que la modalidad remota permite extender su cobertura a todas las unidades judiciales del país.

¹¹ Of. N°07 PAV/2024 del 31 de mayo de 2024.

Además, se han identificado algunos riesgos asociados con la posible incorporación de tecnologías de inteligencia artificial (IA) en el ámbito judicial. La terminología jurídica especializada y la interpretación del lenguaje de señas y las lenguas originarias, son aspectos que actualmente exceden las capacidades de las herramientas de IA disponibles, lo que subraya la necesidad de mantener una supervisión humana en estos procesos críticos. Asimismo, es fundamental garantizar que los sistemas de IA cumplan con estándares de calidad y transparencia para evitar sesgos y discriminaciones arbitrarias¹².

Por otro lado y tal como se indicó, en el anterior proceso de licitación se incorporaron algunos idiomas adicionales, destacando de manera especial la lengua *Rapa Nui*, idioma que se encuentra asociado al servicio complementario, el que durante el año 2024 experimentó un sobreconsumo cercano al 20%, resultando necesario ampliar la “*bolsa de horas*” para poder dar respuesta a la creciente demanda de idiomas diferentes al creole y la lengua de señas.

Considerando los desafíos presentes y futuros a los que se enfrenta la Institución, se vislumbra la necesidad de contar con mayores recursos para fortalecer el alcance de este servicio, de cara a la nueva licitación pública que actualmente se está desarrollando (licitación ID 425-115-LQ24, que busca renovar el contrato por la prestación del servicio, donde se espera fortalecer su plataforma de atención, la difusión a nivel nacional y optimizar algunos aspectos contractuales vigentes). Esto principalmente sustentado en la necesidad de extender su uso a otros días y horarios, para atender por ejemplo, la demanda de controles de detención y/o en el marco de la implementación de la Ley N°21.057, para apoyar la realización de entrevistas videograbadas, además de las atenciones en *Salas Gesell* en los Juzgados de Familia del país.

Dado lo anterior y teniendo presentes los buenos resultados del Programa y la alta demanda que ha experimentado, este informe respalda la necesidad de mantener y fortalecer el “*Servicio de Traducción en Línea para Tribunales de Justicia*”, promoviendo un sistema judicial más inclusivo y accesible para todos los ciudadanos/as de Chile, dándole así continuidad a esta importante iniciativa estratégica.

¹² Donoso, L., & Reyes, P. (2024). Datos Abiertos: Desafíos para la Administración de Justicia y el Congreso Nacional. En Datos Abiertos en Chile: Desafíos y oportunidades para no dejar a nadie atrás (pp. 35-49). FLACSO Chile. <https://flacso.cl/biblioteca/product/datos-abiertos-en-chile-desafios-y-oportunidades-para-no-dejar-a-nadie-atras/>