



La Defensoría habilitó en 2020 su 'Asistente virtual de controles de detención'

NUEVAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS: PANDEMIA Y COTIDIANEIDAD VIRTUAL

► Por Luis Venegas D.,
abogado Departamento de Evaluación, Control y Reclamaciones,
Defensoría Nacional.

► Como un actor más acotado en términos de recursos dentro del sistema procesal penal, la Defensoría Penal Pública tiene la obligación de potenciar sus esfuerzos y destinar parte de su presupuesto a proyectos que siempre agreguen valor a las tareas que esforzadamente cumplen todos los días las y los defensores públicos y sus equipos de apoyo en pos de los imputados.

Aunque parezca repetido decir que la pandemia cambió los modos de trabajar y de relacionarse, en el caso de la Defensoría Penal Pública ello fue totalmente real y marcó un hito importante.

Una actividad como la administración de justicia penal, con altas cargas simbólicas y hasta rituales, hasta ese momento eminentemente presencial -con la figura imponente del juez y con la oralidad e inmediatez entre sus actores-, se vería enfrentada a poderosos desafíos al tener que cambiar su formato hacia uno remoto.

En esta apretada visión no ahondaremos en si tales modos remotos resultan congruentes con el texto y el espíritu de las normas que regulan el juzgamiento penal, si no que nos centraremos en un punto bastante más pragmático, para mostrar cómo el uso de tecnologías y, en particular, algunos proyectos que asisten al desarrollo de las tareas de defensa, han podido ser concebidos, desarrollados y habilitados durante la pandemia y bajo las reglas del trabajo a distancia, con resultados que, en general, resultan positivos y con metodologías que pueden ser útiles en futuras iniciativas de innovación.

Una fotografía, vista en la prensa hace un par de años y que ahora traemos del recuerdo, muestra a dos fiscales compareciendo a una audiencia junto a dos grandes maletas con ruedas cargadas de expedientes. En el mismo plano se puede ver a los defensores público consultando la pantalla de un escueto *notebook*.

La imagen tiene la capacidad de resumir la decisión estratégica de la institución, adoptada hace ya bastante tiempo, de articular proyectos e iniciativas de progresiva incorporación tecnológica, y que vemos repetida a lo largo del país respecto de las tareas de las y los defensores penales públicos.

SERVICIO DE CALIDAD

Convoca y seduce la idea de emplear crecientemente la tecnología para la defensa, pero no en un mero ejercicio de modernidad y exhibición, sino en una orientación hacia la verdadera resolución de problemas. Así como resulta absurdo aplicar tecnología a lo que funciona bien sin ella, resulta imprescindible concebir soluciones para abordar obstáculos o problemas en nuestra misión institucional de brindar un servicio de excelente calidad a nuestros usuarios.

Como un actor más acotado en términos de recursos dentro del sistema procesal penal, la Defensoría Penal Pública tiene la obligación de potenciar sus esfuerzos y destinar parte de su presupuesto a proyectos que siempre agreguen valor a las tareas que esforzadamente cumplen todos los días las y los defensores públicos y sus equipos de apoyo en pos de los imputados.

En nuestro caso, el uso de tecnología para multiplicar el trabajo de los defensores públicos resulta un imperativo. Por ello, resultan claves los pensamientos de innovación, el análisis de los procesos de trabajo y el desarrollo de las tareas, para detectar en qué parte de éstas deben producirse reforzamientos o conseguirse herramientas de apoyo para nuestra institución.

Así, aunque la institución venía trabajando hace tiempo en iniciativas de uso de tecnologías a partir de nuestros propios datos e informaciones -analizados y organizados para agregar valor a la tarea de los defensores penales públicos-, finalmente varias de ellas fueron desarrolladas y puestas en ejecución durante la pandemia.

CONTROL DE DETENCIÓN

Para las personas que han debido pasar por el sistema penal, quizás el momento que resulta más crítico frente a sus derechos y garantías es la audiencia de control de detención. En ella, personas que hasta hace unas horas gozaban de su libertad se encuentran detenidas para ser conducidas ante el tribunal, frente al cual serán formalizadas y, eventualmente, sometidas a medidas cautelares que pueden incluir la prisión preventiva, extendiendo así la privación de libertad bajo la cual fueron traídas ante su presencia.

Para los defensores penales públicos, el factor tiempo resulta crítico para enfrentar este evento procesal. En general, cuentan con un lapso muy escaso -y hasta inexistente- para conversar con la persona imputada, buscando preparar una defensa que luego se desarrollará en la audiencia y en la que, según vimos, el afectado podrá verse enfrentado a la solicitud de prisión por el fiscal.

También resulta clave la información previa del defensor ante la audiencia, situación que también resulta compleja, pues en la breve entrevista no necesariamente será posible manejar un conocimiento acabado del imputado y sus circunstancias.

Para encarar el desafío del corto tiempo y la falta de información previa útil para el defensor, así como la explicable angustia de la persona privada de libertad, sobre todo si se trata de su primer contacto con el sistema penal -alguien que nunca estuvo privado de libertad ahora sí lo está-, se estimó que era prioritario trabajar con los propios defensores usuarios del sistema, pues a ellos les atañen directamente los problemas que se buscaba resolver.

► “Con el mismo objetivo, de tener una asistente para apoyar los controles de detención, el uso de tecnologías vinculadas a la ciencia de datos (Machine Learning; Inteligencia Artificial) y al empleo de algoritmos para efectuar predicciones o analizar situaciones, se ha concebido un proyecto para apoyar las audiencias intermedias”.

Así, se generó un equipo de trabajo que incorporó a defensores públicos y asistentes de la oficina institucional de Puente Alto. Tal elección no fue gratuita, pues la tasa de ingreso por control de detención de esa jurisdicción debe ser una de las más altas del país y, además, se trata de una zona cerrada -con sus propios tribunales de garantía y de juicio oral en lo penal-, lo que nos permitió contar con condiciones controladas para poder desarrollar las fases iniciales del proyecto y gestar una experiencia que luego pudiéramos replicar a nivel nacional.

NUEVA HERRAMIENTA

El equipo puentealtino trabajó primero en la concepción y diseño de la herramienta, lo que implicó -entre otras tareas- definir qué información rescatable desde las bases de datos de la institución podía ser útil para los abogados en el control de detención.

Luego, los defensores trabajaron directamente con los programadores, para generar la versión inicial de la aplicación, labor que consideró la generación de un prototipo para uso del equipo de Puente Alto. De esta manera, y sobre la base de su uso y observaciones, se generaron ajustes al prototipo, buscando mejorar su experiencia de uso y la pertinencia de la información que entregaba. A partir de este proceso se originó la versión que luego se empleó en el piloto.

La aplicación informática entró en operación en noviembre de 2020 en Puente Alto. Cada día, los defensores que enfrentaban las audiencias de control de detención podían usar el asistente virtual, generándose interesantes diálogos y opiniones sobre el trabajo, vertidas en un grupo de chat común.

Dicha información apoyó luego el levantamiento de requerimientos y ajustes que serán integrados al asistente. Además, la dinámica de compartir las experiencias fue recogida en línea por el equipo de contraparte, con el fin de integrarlas en un listado de nuevas funcionalidades y ajustes que pudieran generarse.

En diciembre de 2020 y tras recibir capacitación y conocer las experiencias de los defensores de Puente Alto, distintas jurisdicciones institucionales comenzaron a habilitar esta herramienta en su trabajo de audiencias. En febrero de 2021, por ejemplo, se sumaron las y los defensores públicos de Los Lagos.

► “Así como resulta absurdo aplicar tecnología a lo que funciona bien, resulta imprescindible concebir soluciones para lo que representa obstáculos o problemas frente a nuestra misión institucional de brindar un servicio de calidad excelente a nuestros usuarios”.

Actualmente se trabaja en una versión 2.0 del asistente virtual, que potenciará aspectos de su performance. Por ejemplo, entregará mayores informaciones sobre la jurisprudencia y los argumentos que se sugieren como apoyo respecto de los delitos que se llevan a control de detención.

La nueva versión contiene varias reformas de mejoramiento en la experiencia de uso, interfaces más claras e intuitivas, alertas relacionadas con la causa o las condiciones del imputado y un módulo relacionado con las eventuales visitas que se hayan efectuado al detenido en la comisaría, el día anterior a su audiencia de control.

De esta manera, si la persona imputada fue visitada por un abogado en la comisaría, el asistente se lo advertirá al defensor en la audiencia de control, poniendo a su disposición los principales materiales obtenidos en esa entrevista (audios, documentos y observaciones). El nuevo asistente estará operativo hacia el último bimestre de 2021, acoplándose de esta manera a la versión 1.0, ya en funcionamiento o desarrollo en la mayor parte del país.

AUDIENCIAS INTERMEDIAS

A partir de esta experiencia y con el mismo objetivo de contar con un asistente para apoyar los controles de detención mediante el uso de tecnologías vinculadas a la ciencia de datos (*machine learning, inteligencia artificial*) y al empleo de algoritmos para efectuar predicciones o analizar situaciones, se ha concebido un proyecto para apoyar las audiencias intermedias¹.

Estas son aquellas que vienen después del control de detención y que implican un avance y resolución de la causa,

¹ Juicio simplificado, juicio abreviado, juicio oral y audiencias preparatorias de juicio.



es decir la generación de una condena o absolución y, en general, un resultado procesal respecto de cada uno de los delitos, por lo que impacta directamente en la situación de la persona imputada. A diferencia de las audiencias de control de detención, se trata de sesiones donde el factor tiempo no resulta tan crítico como la carga de trabajo que implican.

En efecto, la alta cantidad de causas que deben llevar los defensores penales públicos, hacen de las audiencias intermedias instancias en las que debería existir un análisis de los antecedentes e informaciones existentes en los sistemas para apoyar al defensor en su preparación.

Material probatorio, actuaciones de la Fiscalía y datos relacionados con los imputados que están almacenados en nuestros sistemas deben ser recopilados para preparar la causa. Se plantea, entonces, la necesidad de contar con herramientas que ejecuten dicha recopilación y análisis, asistiendo de esa manera al defensor cuando enfrente esta etapa procesal.

Así, este proyecto se desarrollará durante el segundo semestre de 2021 y en 2022, con el apoyo de los defensores públicos en la definición del diseño de la herramienta, sus funcionalidades y contenidos, como también en la evaluación y testeo de prototipos y en la ejecución de pilotos.

Como puede verse, la adscripción de este tipo de soluciones y la búsqueda de sentido hacia funcionalidades que impacten en el actuar de los defensores, en sus medios para desarrollar la tarea y en la potencial influencia en los resultados que se generen para nuestros imputados, nos abren una serie de posibilidades y escenarios que con la pandemia de Covid-19 se han visto acentuados.

Si bien la Defensoría había tomado con antelación caminos estratégicos orientados al uso de datos y a la digitalización progresiva de sus procesos y soportes, unidos al perfilamiento paulatino del SIGDP² como una herramienta de apoyo y trabajo -a partir de los desarrollos de tramitación electrónica y carpeta digital-, estos nuevos asistentes constituyen piezas de un mismo juego y se articulan como componentes de la defensa pública del futuro.

La pandemia puso nuevamente en valor la importancia de contar con la mejor tecnología para que nuestros defensores

² Sistema Informático de Gestión de Defensa Penal de la Defensoría.

públicos hagan su tarea con altos niveles de calidad. Nos instaló en un escenario donde las herramientas virtuales cobran vida y despliegan su relevancia, pues acortan las distancias y facilitan el trabajo, transformándose en muchas ocasiones en las únicas habilitadas para contactar a los imputados.

REFLEXIONES FINALES

A partir de la forma en que se ha desarrollado el proyecto de asistente virtual para audiencias de control de detención, y en que se espera desarrollar el asistente para audiencias intermedias, creemos que es posible consignar ya una conclusión, relativa a que los modos de trabajo y la incorporación de los defensores en toda la línea del proyecto es una estrategia que no debe ser jamás abandonada.

Además, si lo que buscamos son productos y servicios verdaderamente relevantes y de los cuales los defensores se apropien en su trabajo diario, ello sólo resultará posible si está fuertemente anclado en las tareas de defensa y en que sean las necesidades de los defensores y -a través de ellos-, las de los imputados las que se verán satisfechas, de manera que el llenado de los sistemas de información no se efectúe sólo para efectos registrales o de control.

Los proyectos exitosos en la Defensoría se relacionan con la utilidad que prestan a los defensores. En la medida que ello simplifique sus tareas y les permita contar con tiempo para otras actividades en pro de la defensa, los sistemas serán usados y generarán mejores resultados finales.

En el nivel de resultados propiamente tales, el asistente de primeras audiencias colabora en mejorar algunos de los índices relativos al control de detención, apoyando el aumento de los alegatos de ilegalidad de la detención y mejorando las cifras de prisión preventiva en las jurisdicciones donde se ha instalado.

Finalmente, hay que decir que todo el proceso de desarrollo del asistente virtual de controles de detención se llevó a cabo de manera remota, y se puede agregar que dicha forma de trabajar no representó una desventaja para el proyecto, porque creemos que recogió de manera adecuada las opiniones e inquietudes de los defensores y el resultado permanente de su trabajo. 