
Justicia digital y discapacidad: aprovechando la oportunidad

Digital justice and intellectual disability: Taking advantage of the opportunity

Resumen

La realidad nos acerca cada vez más a un escenario de justicia revolucionario debido a la implantación de nuevas tecnologías en el ámbito de la Administración de Justicia. La nueva justicia digital debe ser desarrollada sin merma alguna de garantías procesales y, fundamentalmente, sin que suponga un retroceso en el avance de lograr un acceso a aquella de todas las personas en igualdad de condiciones, con la finalidad de lograr la cohesión social. En este sentido, las personas en situación de discapacidad se encuentran en una posición, digamos paradójica, respecto a este nuevo escenario; por un lado, pueden aprovechar las ventajas que ofrece la digitalización para ellos; por otro, la brecha digital multiforme se puede ver ensanchada precisamente por razón de su situación.

Palabras clave

Digitalización, justicia, discapacidad, brecha digital, acceso, barreras procedimentales.

Abstract

Reality is bringing us ever closer to a revolutionary justice scenario due to the implementation of new technologies in the field of the Administration of Justice. The new digital justice must be developed without any reduction in procedural guarantees and, fundamentally, without any setback in the progress towards achieving equal access to justice for all people, with the aim of achieving social cohesion. In this sense, people with disabilities find themselves in a paradoxical position regarding this new scenario; on the one hand, they can take advantage of the benefits that digitalisation offers them; on the other, the multiform digital divide can be widened precisely because of their situation.

Keywords

Digitalisation, justice, disability, digital divide, access, procedural barriers.

Yolanda de Lucchi López-Tapia

<ylucchi@uma.es>

Universidad de Málaga. España



Para citar:

de Lucchi López-Tapia, Y. (2023). Justicia digital y discapacidad: aprovechando la oportunidad. *Revista Española de Discapacidad*, 11(1), 51-72.

Doi: <<https://doi.org/10.5569/2340-5104.11.01.03>>

Fecha de recepción: 01-11-2022
Fecha de aceptación: 23-04-2023



1. Introducción

La transformación digital como radical cambio en la implementación de herramientas tecnológicas por parte de las empresas y las organizaciones que prestan servicios a la sociedad permite avanzar en la consecución de objetivos sostenibles y eficientes. Esa es una realidad constatable hoy día. Sin embargo, los cambios tecnológicos en los diferentes sectores de aquella progresan a velocidades diferentes. Mientras que en el campo de la medicina se avanza a pasos agigantados, en el ámbito de la justicia la transición está siendo más lenta; sirva como ejemplo el que plantea el Prof. Vermeys¹, codirector del laboratorio de ciberjusticia de la Universidad de Montreal, quien nos invita a imaginar cómo reaccionaría un cirujano del siglo XIX si visitase un quirófano del siglo XXI; quedaría bastante perplejo, ya que poco se parecería a aquellos en los que él estaría acostumbrado a operar. Sin embargo, si la visita fuera de un juez o abogado del siglo XIX a una sala de vistas de este siglo, la reacción sería completamente diferente, pues poco ha cambiado la justicia desde hace dos siglos. Y no porque no existan transformaciones tecnológicas en este ámbito, sino porque se han empezado a implementar mucho más tardía y lentamente.

A pesar de esto, el camino hacia la digitalización de la justicia ha sufrido una aceleración más que considerable tras la pandemia provocada por el COVID-19, que ha comprometido a la sociedad en una apuesta decidida por la implantación de las nuevas tecnologías que coloquen a este servicio público en una posición de vanguardia, con la resiliencia suficiente para afrontar cualquier reto. Hemos abandonado el plano puramente ideológico y la ciberjusticia se está convirtiendo ya una realidad en muchos países que asumen el desafío de adoptar soluciones innovadoras que se adapten a una sociedad en constante cambio. Así, la inmersión en la robotización e inteligencia artificial, los programas de gestión de Big Data, el expediente judicial electrónico, la comunicación con los diferentes operadores judiciales y colaboradores a través de sistemas informáticos como Lexnet en España, la gestión de citas previas informatizadas o la celebración de vistas mediante videoconferencia, constituyen algunas de las realidades y aspiraciones en este ámbito. Desde las Administraciones públicas se sigue impulsando la transformación digital como vía para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio público, así como para proporcionar una mayor seguridad jurídica en la aplicación de las leyes.

Ahora bien, una de las claves primordiales de este proceso recae en la necesidad de una inyección económica del Estado. Para ello, resulta esencial, en primer lugar, la creación de planes de transformación digital que diseñen estrategias clave para el despliegue de estas tecnologías en la Administración de Justicia; y, en segundo, que estas se implanten efectivamente en todos los juzgados.

De entre todas las excelencias que se presumen de la tecnología en el ámbito de la justicia, sin duda, la más solidaria es su capacidad de contribución a avanzar en igualdad entre las personas, puesto permite la consecución de una justicia más igualitaria. En este sentido, una justicia digitalizada permite ofrecer una respuesta de calidad tanto a personas que viven en pueblos pequeños como a aquellos que residen en grandes urbes, lo que contribuye a la homogeneización de la calidad del servicio en todos los puntos del

1. Este trabajo se enmarca en el Proyecto "Transición digital de la Justicia" (IP Sonia Calaza), proyecto estratégico orientado a la transición ecológica y a la transición digital del Plan Estatal de investigación científica, técnica y de innovación 2021-2023, en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, del Ministerio de Ciencia e Innovación, financiado por la Unión Europea: Next Generation UE, con REF. RED 2021-130078B-100.

https://elpais.com/tecnologia/2018/08/15/actualidad/1534328098_463324.html. Última visita 16/06/2022.

país. Para eso, no obstante, es necesaria la inversión en todos los juzgados del territorio nacional, puesto que, en caso contrario, seguiríamos anclados, como estamos en muchas ocasiones ahora, en la llamada justicia de dos velocidades.

Asimismo, la tecnología puede nivelar la calidad de la respuesta judicial a las diferentes controversias que se presentan ante los juzgados, puesto que estos pueden estar interconectados entre sí. De esta manera, el acceso a la justicia de la ciudadanía puede verse mejorado con la adaptación digital de nuestros sistemas de solución de controversias.

Frente a las potenciales bondades del sistema, creemos preciso analizar si este *desideratum* se presenta, efectivamente, como algo incuestionable o si, por el contrario, debemos marcar determinados límites en este progreso que ya parece imparable. Para ello, es necesario calibrar el impacto de las mismas en la garantía del acceso a la justicia de las personas en general y, en especial, a las personas con discapacidad, como sector de extrema vulnerabilidad.

En este sentido, el presente trabajo tiene por objeto la necesaria puesta en relación entre la progresiva y decidida transformación digital de las Administraciones de Justicia en los países desarrollados y la incidencia que aquella pueda tener en las personas con discapacidad en tanto destinatarios/usuarios del sistema de justicia. No se trata de demonizar la digitalización en este ámbito, antes al contrario, se trata de aprovechar la oportunidad de la misma para mejorar el acceso a la justicia de este colectivo. Sin embargo, para que la oportunidad se convierta en beneficio y la igualdad en el acceso sea una realidad, debemos encontrar los factores que coadyuven en la eliminación de las barreras que la digitalización coloca ante las personas con discapacidad.

2. Avances en justicia digital

El derecho de los justiciables a interponer sus pretensiones jurídicas ante los juzgados y tribunales, ejerciendo sus derechos e intereses legítimos, conlleva en cada momento histórico la contextualización del mismo en una determinada realidad social. La que vivimos actualmente es la que se venido a llamar la quinta revolución industrial, que incluso sustituye a la cuarta revolución industrial (Noble *et al.*, 2022, pp. 199-208), y es aquella que enlaza a máquinas y humanos, colocando a la inteligencia artificial al servicio de las personas.

Así las cosas, la Administración de Justicia tiene por delante un reto enorme puesto que debe dar un salto de gigante en este aspecto y casi avanzar en pocos años lo que debería haber avanzado en lustros. La digitalización de los sistemas judiciales debe empezar a ser una realidad para garantizar una justicia de calidad de la ciudadanía.

Desde el punto de vista legal, el punto de inflexión en digitalización en nuestro ordenamiento se produjo con la promulgación de la Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia, que dispuso un marco tecnológico para el servicio público de Justicia. A partir de ese momento, se ha ido implementando la legislación en torno a esta realidad hasta que nos encontramos en este momento con un plan del Gobierno denominado *Justicia 2030* que incorpora en

su hoja de ruta la definitiva digitalización de la justicia, cuyos objetivos vienen anunciándose hace ya varios años. El último impulso legal es el Proyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Digital del Servicio Público de Justicia, en fase de tramitación parlamentaria, texto normativo que se erige, tal y como pone de manifiesto su exposición de motivos, como un “instrumento para promover y facilitar la intervención telemática de los ciudadanos en las actuaciones judiciales, simplificándose la relación con la Administración de Justicia”. A tal efecto, se introduce la tramitación del expediente judicial electrónico como pieza fundamental en la transformación digital de aquella.

Aunque los objetivos generales de la digitalización están en función de la consideración global del servicio público de la justicia, las ventajas de esta pueden y deben alcanzar a los diferentes instrumentos para solucionar controversias que nuestro ordenamiento jurídico pone a disposición de los justiciables – tanto el proceso jurisdiccional como los llamados MASC (medios adecuados para solución de controversias) –. En este sentido, se pueden marcar como objetivos generales de la digitalización los siguientes:

- Mejora de la calidad del servicio público de justicia, de manera que pueda ser catalogado como accesible, transparente e inclusivo respecto de las personas usuarias del sistema judicial.
- Garantía de resiliencia frente a tiempos de crisis como, por ejemplo, la provocada por la pandemia de COVID-19.
- Sostenibilidad medioambiental, en consonancia con la línea iniciada en 1987 en la Comisión Mundial sobre Medioambiente y Desarrollo de la Organización de las Naciones Unidas, que la define como la “satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”.

Los objetivos específicos se señalan como aquellos que redundan en un sistema de solución de conflictos eficiente. Entre estos destacamos algunos:

- Reducción de costes. La gestión digital de los procesos jurisdiccionales resulta más eficiente en términos económicos que la gestión de los mismos en papel, ya que, por una parte, se produce una disminución del espacio físico necesario para almacenar los archivos; y por otra, los sistemas informáticos automatizan tareas que ahorran trabajo a los gestores procesales en la tramitación de los procesos. Una digitalización integral implica, por tanto, una reorganización de la forma y funcionamiento de la Administración de Justicia, tanto en su faceta de *front office*, en su relación con los ciudadanos/as como actuales o potenciales usuarios/as del servicio, como de *back office*, tareas de administración y gestión que no se realizan de cara al ciudadano/a, pero que influyen en la eficiencia de la ciberjusticia.
- Reducción de tiempo. La gestión digital también supone una reducción bastante drástica en el tiempo de duración de los procesos. El propio desarrollo procedimental del proceso jurisdiccional debe ser reorganizado en función de las tareas automatizadas, lo que impacta de forma directa en una disminución en la duración de aquel. Esto se traduce en, por ejemplo, en diseño de procedimientos ágiles, plazos reducidos, expedientes judiciales electrónicos plenamente operativos, acceso rápido de los jueces y magistrados a las referencias jurídicas relevantes para la elaboración de resoluciones, sistemas de videoconferencia y otros telemáticos que permitan la realización de vistas y actuaciones judiciales de forma no presencial (Fernández-Figares Morales, 2021) y, por último, en una cooperación judicial, tanto nacional como internacional, basada en sistemas digitales.
- Fiabilidad. La gestión manual de todo proceso conlleva un considerable margen de error en la tramitación de los expedientes, ya sea por fuerza mayor –se pueden perder o pueden sufrir deterioro– ya sea

por posibilidad de error humano. En una gestión digital de procesos jurisdiccionales, la trazabilidad de los sistemas nos proporciona mayor seguridad y fiabilidad en la tramitación. Por esta razón, se reduce el riesgo de error y si este existe, será más fácil de ser identificado y corregido, lo que redundará en un aumento de las garantías procesales para el justiciable.

- **Transparencia.** Un sistema digital es, indudablemente, más transparente, lo que cualifica la calidad del servicio prestado.
- **Utilización de la inteligencia artificial en los sistemas procesales.** Nos encontramos en un momento del avance de la ciencia procesal en el que la irrupción de la inteligencia artificial ha despertado todas las alertas de los estudiosos científicos sobre la aplicabilidad de esta herramienta en la Administración de Justicia. Ahora bien, como distingue Nieva Fenoll (2018, p. 20), el proceso jurisdiccional consiste en una tarea meramente recopiladora de datos, para la cual resulta más que imprescindible la asistencia de la inteligencia artificial que ya está en marcha; pero, además, consiste en una actividad mental que supone el enjuiciamiento, que resulta más complicada de verse asistida por la inteligencia artificial, aunque no cerrada totalmente a ella. En efecto, se trata de un paso más adelantado que la propia digitalización y automatización de las tareas, que se basa en la interpretación y análisis rápido y preciso de datos interconectados de manera que sirvan de apoyo en la toma de decisiones judiciales (García-Varela Iglesias, 2021, pp. 8 y 9).

Ahora bien, como establecíamos al inicio del presente epígrafe, no todo son luces en el proceso de digitalización de la Administración de Justicia. Es absolutamente imprescindible establecer límites éticos, jurídicos y constitucionales en la utilización de la tecnología al servicio de la justicia.

Como principio fundamental de la digitalización de la justicia, la Unión Europea ha señalado, en sus conclusiones del Consejo “Acceso a la justicia: aprovechar las oportunidades de la digitalización” de 2020², que el desarrollo digital del sector de la justicia debe centrarse en el ser humano. Esta perspectiva antropocéntrica exige que todos los derechos del hombre queden plenamente garantizados con la utilización de la tecnología, y, entre ellos, el derecho a la tutela judicial efectiva, a fin de garantizar la aplicación plena y efectiva del derecho, mejorar la aceptación de los sistemas de justicia y reforzar la confianza en el Estado de Derecho.

Esto determina que, tal y como ha establecido el Consejo General de la Abogacía Europea³, es precisa una valoración orientada a determinar si el uso de la tecnología es compatible con un juicio justo. Aunque hemos hecho referencia al objetivo específico de mayores garantías procesales para la ciudadanía con un sistema digital de justicia, lo cierto es que un mal uso de la tecnología en aras de un aumento de la eficiencia a través de su uso puede, paradójicamente, mermar aquellas. Pongamos, por ejemplo, la celebración de una vista a través de videoconferencia. Se nos pueden plantear dudas sobre qué ocurre con las interrupciones y problemas técnicos de conectividad, con la posibilidad de realizar vistas públicas, problemas relacionados con la identificación de testigos, partes o peritos, o problemas sobre la información a testigos de lo que ocurre en la sala.

Mucho más cauteloso se ha de ser con la utilización de la inteligencia artificial al servicio de la justicia y los procesos. Las ventajas que puedan conllevar la utilización de la citada herramienta han de ser contempladas desde una perspectiva ética y respetuosa de los derechos de los justiciables (Martín Diz, 2020, p. 524).

2. DOUE CI 342/1 14/10/2020.

3. <https://www.abogacia.es/wp-content/uploads/2021/02/CCBE-comenta-la-hoja-de-ruta-sobre-la-digitalizacion-de-la-justicia-en-la-UE.pdf>. Última visita 16/06/2022.

Por ello, la identificación de los límites en esta perspectiva antropocéntrica de todo proceso digitalizador resulta fundamental para asegurar los fines beneficiosos de la transformación digital, a fin de que las tecnologías sirvan a las personas, no las sustituyan ni decidan por ellas. Este enfoque requiere generar consensos en torno al uso y límites de la inteligencia artificial y otras tecnologías, así como una retroalimentación constante con el ciudadano a partir de su experiencia como usuario. (Vilalta Nicuesa, 2021, p. 8).

3. Las personas con discapacidad ante la digitalización de la justicia

Si, como hemos concluido en el anterior epígrafe, toda la tecnología y digitalización debe estar puesta al servicio del hombre, sin comprometer los derechos fundamentales, ello conlleva la especial mirada y tratamiento a los grupos de personas vulnerables (Villar Fuentes, 2021, p. 176) y en especial, a las personas en situación de discapacidad.

Así, las anteriormente citadas conclusiones de la Comisión Europea, han establecido que todos los ciudadanos deben beneficiarse de una tecnologización que redunde en un acceso a una justicia digital en igualdad de condiciones, debiéndose tener en cuenta, además, las necesidades de las personas vulnerables.

Es, por tanto, necesario, realizar un análisis exhaustivo del papel que haya de jugar la digitalización en el ya maltrecho derecho de acceso a la justicia de las personas con discapacidad, que sólo en los últimos años se ha venido paliando con las políticas legislativas impulsadas desde instancias internacionales.

3.1. Ajustes procedimentales digitales que mejoran el acceso a la justicia de las personas con discapacidad

Tal y como lo ha configurado Naciones Unidas⁴, el derecho de acceso a la justicia constituye un principio básico del Estado de Derecho. Su configuración es, además, la de un derecho instrumental esencial para hacer valer los demás derechos humanos (de Lorenzo García, 2019, p. 11). De conformidad con la legislación europea e internacional sobre derechos humanos se impone a los Estados la obligación de garantizar a todas las personas el derecho de acudir a los órganos jurisdiccionales o a otros órganos de resolución de conflictos para recabar la tutela de sus derechos. El derecho de acceso a la justicia integra, además, el derecho a un juicio justo garantizado en el art. 6 del Convenio Europeo de Derechos Humanos y se equipara al derecho a un recurso efectivo regulado en su art. 13. Asimismo, se encuentra recogido en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (art. 47)⁵, así como en el apartado 3 del artículo 2 y el 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de la Organización de las Naciones Unidas⁶; y en los artículos 8 y 10 de la Declaración Universal de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas⁷. En el ámbito iberoamericano, se encuentra consagrado en el art. 8 de la Convención Americana de

4. Resolución 67/1 de la Asamblea General, párr. 14 y 16.

5. Unión Europea (2012). *Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea*, art. 52, apdo. 3, DO 2012. C 326. Véanse también las Explicaciones sobre la Carta de los Derechos Fundamentales, DO 2007, C 303/17.

6. Organización de las Naciones Unidas, Asamblea General. 16 de diciembre de 1966.

7. Organización de las Naciones Unidas, Asamblea General, 10 de diciembre de 1948.

Derechos Humanos⁸, reforzado por la Carta de los Derechos de las Personas ante la Justicia en el Espacio Judicial Iberoamericano, firmada en Cancún en el año 2002.

El derecho de acceso a la justicia puede ser contemplado desde una doble óptica; desde una perspectiva puramente jurisdiccional que se integra en el más amplio derecho a la tutela judicial efectiva, consagrado en el art. 24 de la Constitución Española, y desde una perspectiva o dimensión social, que se interpreta como la necesidad de que los individuos entren en contacto con la Administración de Justicia como servicio público en igualdad de condiciones con la finalidad de lograr una cohesión social. Esta perspectiva sitúa al derecho de acceso a la justicia como pieza central para la construcción de una sociedad más igualitaria (Añón Roig, 2018, p. 31).

En materia de discapacidad, la dimensión social del derecho de acceso a la justicia adquiere una relevancia notable que entronca directamente con la necesidad de humanizarla, ensalzando la dignidad de las personas que se encuentran en situación de discapacidad. En este marco, aquel se configura, no sólo como el derecho a obtener de los órganos jurisdiccionales una resolución fundada, sino como el derecho a situarse en un plano de igualdad real con todas las personas en cualquier tipo de procedimiento que tenga por objeto impartir justicia, de manera que su contenido se amplía, tanto objetiva como subjetivamente; objetivamente puesto que el acceso a la justicia engloba la garantía de remoción de cualquier obstáculo que coloque en situación de inferioridad o discriminación a la persona; y, subjetivamente, porque el derecho de acceso a la justicia lo tiene la persona con discapacidad sea cual sea la cualidad que ostente en el seno del proceso; ya sea demandante, demandado, testigo, perito, acusado o acusador particular. Así lo establece el art. 13 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de la ONU, firmada en Nueva York en el año 2006⁹ (en adelante, la Convención), referido al acceso a la justicia de las personas con discapacidad.

Son muchas las barreras que este colectivo encuentra en su acceso a la justicia: estructurales, en la configuración de los elementos físicos –edificios, salas, dependencias judiciales, etc.– que, por su arquitectura y diseño, dificultan el acceso a la justicia en un sentido literal y físico del término, pero que desemboca en una denegación del derecho mismo; contextuales, ya que el entorno de la Administración de Justicia puede infundir respeto e incluso miedo en personas en que, por su discapacidad, se encuentran en una situación de vulnerabilidad; cognitivas, puesto que el lenguaje técnico y las complicadas estructuras procedimentales dificultan la comprensión y la toma de decisiones en personas con discapacidad intelectual; comunicativas, en tanto que las limitaciones de las personas en su lenguaje oral pueden llegar a suponer un verdadero obstáculo de acceso a la justicia, que las aíslan en el procedimiento, sin que pueda existir una comunicación bidireccional entre los diferentes agentes que intervienen en la Administración de Justicia; actitudinales, por cuanto las creencias erróneas o percepciones distorsionadas sobre las personas con discapacidad intelectual, basadas fundamentalmente en desinformación y desconocimiento de las capacidades de estas personas, influyen negativamente en la tutela de sus derechos; económicas, ya que el coste excesivo del proceso en algunas ocasiones puede llegar a convertirse en una barrera más que dificulta el ejercicio del derecho de acceso a la justicia en unas personas que deben asumir muchas veces el sobrecoste de la eliminación de obstáculos en otros ámbitos.

8. Organización de los Estados Americanos (OEA), *Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica"*, 22 de noviembre de 1969.

9. Ratificada por España en 2008, a través del Instrumento de Ratificación de la Convención de los derechos de las personas con discapacidad hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006 (BOE núm. 96, de 21 de abril de 2008).

Sobre todas estas barreras planean las propias barreras digitales, puesto que la progresiva digitalización de los servicios de la Administración de Justicia constituye, al menos en un análisis apriorístico un obstáculo por dos razones; por un lado, por la dificultad de los dispositivos digitales que puedan ser utilizados y su accesibilidad en los términos que plantea la Convención; y, segundo, porque para muchas personas en situación de discapacidad el aprendizaje de competencias digitales resulta doblemente costoso en términos económicos y operativos, con lo que dicho aprendizaje debe realizarse de una forma gradual y con la necesidad de apoyos en el mismo.

Constatadas estas barreras, la eliminación de las mismas es el verdadero compromiso tendente a conseguir una garantía efectiva de acceso a la justicia de las personas con discapacidad. Y para ello será necesario realizar, tal y como establece el art. 13 de la Convención “ajustes de procedimiento y adecuados a la edad, para facilitar el desempeño de las funciones efectivas de esas personas como participantes directos e indirectos, incluida la declaración como testigos, en todos los procedimientos judiciales, con inclusión de la etapa de investigación y otras etapas preliminares”.

La necesidad de garantizar el acceso a la justicia en igualdad de condiciones parte de la exigencia general de garantizar la igualdad y la no discriminación de las personas con discapacidad, contenida en el art. 5 de la Convención que establece, en su párrafo 3º, “a fin de promover la igualdad y eliminar la discriminación, los Estados Parte adoptarán todas las medidas pertinentes para asegurar la realización de ajustes razonables”. Por ajustes razonables debemos entender, también a tenor de la Convención, “las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales” (art. 2).

Quiere esto decir que no todos los potenciales ajustes acaban siendo obligatorios, sino únicamente aquellos que sean razonables, lo que significa que aquellos no deben suponer una carga desproporcionada o indebida al sujeto obligado a realizarlo –Administración, empresario, etc.–. La obligación de ajustar termina cuando las adaptaciones no sean razonables con arreglo a los criterios que las legislaciones internas establezcan (Pérez Bueno, 2012, p. 166).

Ahora bien, aunque tanto en el art. 5 como en el art. 13, ambos de la Convención, se hace referencia al término “ajustes” como instrumento equilibrador o supresor de las barreras que impiden la igualdad efectiva de las personas con discapacidad, existe entre ambos preceptos un matiz que diferencia significativamente la cuestión. Mientras que, con carácter general, el art. 5 exige la realización de ajustes razonables con el significado antes referido, en el ámbito de acceso a la justicia, la exigencia de la realización de ajustes de procedimiento no lleva aparejada la condición de razonabilidad. Ello implica, por tanto, que, en el ámbito del acceso a la justicia, existe un deber absoluto de realizar los ajustes para garantizar dicho derecho a las personas con discapacidad, sin que pueda alegarse una falta de razonabilidad que excluyera su adopción.

La Administración de Justicia está, por tanto, obligada a realizar todas las adaptaciones necesarias y adecuadas para garantizar la participación de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que las demás. Es significativo que, durante las negociaciones sobre la Convención, el término “razonable” se dejó de lado intencionalmente al formular el artículo 13, intención fundada en que el derecho de acceso a la justicia funciona como garantía para el disfrute y el ejercicio efectivos de todos los demás derechos, por lo que no proporcionar ajustes de procedimiento supondría discriminar a las personas en situación de discapacidad en su acceso a la justicia, e impedirles el disfrute del resto de derechos (ONU, 2016, párr. 35).

Desde que se ratificó la Convención en el año 2008, nuestro legislador ha ido incorporando gradualmente modificaciones legislativas relativas a la regulación de los ajustes procedimentales en esta materia.

En el año 2015, y como consecuencia de la promulgación de diversas normas que suponían transposición de diversas directivas de la Unión Europea, se regularon ajustes procedimentales en el proceso penal, lo que supuso un avance en el reforzamiento del acceso a la justicia de las personas con discapacidad. Se reforzaron las garantías del proceso penal en materia de traducción, interpretación y derecho de información para las personas con discapacidad a través de la Ley Orgánica 5/2015, de 27 de abril, por la que se modifican la Ley de Enjuiciamiento Criminal (LECrim) y la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, para transponer la Directiva 2010/64/UE, de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales y la Directiva 2012/13/UE, de 22 de mayo de 2012, relativa al derecho a la información en los procesos penales. Además, se promulgó la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, que constituía la transposición de la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos. Los ajustes establecidos por dichas normas son, entre otros, los siguientes:

- Derecho a un intérprete de lengua de signos (art. 124 y 520.2 LECrim).
- Derecho a contar con medios de apoyo en la comunicación oral (art. 127 LECrim).
- Derecho a la información en un lenguaje comprensible y accesible (art. 118 y 520.2 LECrim).
- Derecho a entender y ser entendida (art. 4 Estatuto de la víctima).
- Derecho a acompañamiento por persona de su elección (art. 4 c) Estatuto de la víctima).
- Derecho a la protección de la intimidad (art. 22 Estatuto de la víctima).

En la misma línea de facilitar el acceso a justicia de las personas con discapacidad en su vertiente de participación en la Administración de Justicia, la Ley Orgánica 1/2017, de 13 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica 5/1995, de 22 de mayo, del Tribunal del Jurado adecuó la misma a la Convención. En su redacción inicial, la citada norma restringía el derecho de participación de las personas con discapacidad, por cuanto el artículo 8.5, al regular los requisitos para ser jurado “la ausencia de impedimento físico, psíquico o sensorial” para el desempeño de la función. El legislador consideró que el precepto limitaba el derecho de participación de las personas con discapacidad y no reconocía su igualdad, vulnerándose los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución, e incumpliendo lo establecido en la Convención. La nueva redacción, en vigor desde febrero de 2018, exige “contar con la aptitud suficiente para el desempeño de la función de jurado. Las personas con discapacidad no podrán ser excluidas por esta circunstancia de la función de jurado, debiéndoseles proporcionar por parte de la Administración de Justicia los apoyos precisos, así como efectuar los ajustes razonables, para que puedan desempeñar con normalidad este cometido”. Nótese que el precepto hace referencia a ajustes razonables, en un desconocimiento por parte del legislador del alcance de los ajustes procedimentales en materia de acceso a la justicia, que excluyen la razonabilidad de los mismos, como ya hemos puesto de manifiesto.

El último hito normativo en la materia ha sido la Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica, que revoluciona la normativa civil y procesal en la materia y regula por primera vez, con carácter general, la regulación de los ajustes de procedimiento exigidos por el art. 13 de la Convención. La ley introduce en dos nuevos preceptos el art. 7 bis de la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC) y el art. 7 bis de la Ley de Jurisdicción

Voluntaria (LJV), ambos con idéntica redacción, en los que se establece un régimen legal para aquellos.

La introducción del precepto en la LEC y la LJV es de suma importancia ya que, dado el carácter supletorio de esta, establecido en su art. 4, lo dispuesto en art. 7 bis será de aplicación a todos los procesos penales, laborales, contencioso-administrativos y militares en los que participe una persona con discapacidad. La finalidad esencial perseguida por el artículo 7 bis en los procedimientos civiles es garantizar el derecho de acceso a la justicia de las personas con discapacidad en condiciones de igualdad, lo que se enmarca en el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva del artículo 24 CE (Fernández de Buján, 2022, p. 10).

Tal y como la ha configurado el legislador, el art. 7 bis es una norma de contenido amplísimo y muy flexible, puesto que la propia naturaleza del contenido de esta así lo exige. Su función teleológica es eliminar las barreras que impiden el acceso a la justicia de las personas con discapacidad en condiciones de igualdad mediante la realización de las adaptaciones y ajustes necesarios, siendo plenamente consciente el legislador de que existen tantas barreras como diferentes tipos de discapacidad. De ahí que los ajustes, pese a que el apartado 2º del precepto pueda hacer referencia a algunos de ellos, no están tasados por la ley, sino que serán todos aquellos que la persona con discapacidad necesite, sin olvidar que este tipo de ajustes no están limitados por la razonabilidad de los mismos.

Por esta razón, la individualización de estos se debe hacer caso por caso, en función de las características propias de cada persona con discapacidad. Si es la propia persona la que solicita, será esta la que determine cuáles son los ajustes que precisa para una atención más específica. Según el informe de la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos (A/HRC/34/26) (ONU, 2016, párr. 46), “los ajustes de procedimiento deben respetar la autonomía y libre elección de la persona interesada”, principio básico que constituye la base fundamental de toda la reforma operada por la Ley 8/2021. El informe también establece que los ajustes de procedimiento no pueden depender de informes médicos, de evaluaciones de discapacidad o de la tenencia de tarjetas acreditativas de discapacidad, por tanto, a estos efectos, no será necesario acreditar la discapacidad a través de documento de ningún tipo.

En otro trabajo sobre la materia que tuvimos ocasión de publicar, realizamos un exhaustivo análisis del régimen jurídico de los ajustes procedimentales previstos en la LEC y la LJV, al cual nos remitimos, sin perjuicio de reseñar en este momento un pequeño resumen de los mismos (de Lucchi López-Tapia, 2022, pp. 1-26):

- En el ámbito de la comunicación y la comprensión. Para garantizar que la persona con discapacidad comprende el alcance de los actos procesales que tienen repercusión en su esfera personal y patrimonial, se debe continuar en la línea de “traducir” al lenguaje comprensible por la persona con discapacidad, no sólo las resoluciones judiciales –como hasta ahora se venía haciendo–, sino también el resto de las comunicaciones. Para ello, el precepto permite la utilización de cualquier sistema como, los ya conocidos, braille y lectura fácil si son comunicaciones escritas, o lengua de signos o sistemas aumentativos de la comunicación, si se trata de comunicación oral en el proceso. La tecnología, en estos casos, puede contribuir positivamente, como veremos en el siguiente epígrafe, a conseguir un mayor alcance de los ajustes.
- En el ámbito de la interacción con el entorno este tipo de ajustes no deben estar únicamente referidos a la eliminación de barreras arquitectónicas o a obstáculos físicos, sino a cuestiones que están directamente relacionadas con el bienestar emocional de la persona con discapacidad, como la posibilidad de que esta esté acompañada de una persona de su elección desde el primer contacto con las autoridades

y funcionarios, la adaptación del lugar de la práctica de la prueba, la eliminación de togas o los ajustes del ritmo del acto procesal. Como ya ha puesto desde hace tiempo de manifiesto el Tribunal Europeo de Derechos Humanos: “las autoridades deben adoptar medidas para reducir, en lo posible, los sentimientos de intimidación e inhibición y velar porque la persona investigada o acusada vulnerable comprenda ampliamente la naturaleza de la investigación, lo que está en juego para él, incluida la importancia de cualquier pena que pueda imponérsele, así como sus derechos de defensa y, en particular, el de guardar silencio” (sentencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, caso Panovits c. Chipre, nº 4268/04, de 11 de marzo de 2009).

La interacción con el entorno implica también interacción con los profesionales que trabajan en la Administración de Justicia. Se debe incidir en una formación especializada de esas personas, de manera que puedan relacionarse adecuadamente con las personas con discapacidad. Nos referimos a un trato adecuado a la singularidad de estas personas, sobre todo a las personas con discapacidad intelectual, sin que se infantilice y menosprecie su capacidad de entendimiento, sino que se ajuste la relación a la capacidad de cada persona de asumir y entender la comunicación.

- En el ámbito de la información. La accesibilidad a la información constituye una pieza clave en la garantía de acceso a la justicia de las personas con discapacidad. La información que se proporcione a la ciudadanía debe publicarse en formatos accesibles, de manera que las personas con discapacidad puedan calibrar y valorar las diferentes opciones de los mismos. Se debe proporcionar acceso a la información, asesoramiento técnico que facilite la orientación y defensa de los derechos de las personas con discapacidad en el ejercicio de los mismos, potenciándose la creación de servicios de orientación jurídica. En este sentido, son varias las entidades del tercer sector de acción social que llevan trabajando codo con codo con la Administración de Justicia y con las administraciones autonómicas en materia de seguridad, para proporcionar las herramientas de información adaptadas al nivel de comprensión de las personas con discapacidad intelectual. Los sistemas digitales son idóneos para proporcionar este tipo de información accesible.
- En materia de prueba. En este ámbito, las adaptaciones tienen una mayor significación puesto que, más que ajustes, hablamos de reformas estructurales del proceso penal. Nos referimos, entre otras, a la obligación de la prueba preconstituida con relación a la víctima en el proceso penal, obligación impuesta por el nuevo art. 449 ter LECrim, introducido por la reciente Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, a la inversión de la carga de la prueba que se regula en el art. 77.1 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social y a la formación de los jueces en materia de valoración del testimonio de las personas con discapacidad intelectual. Asimismo, valoramos positivamente la necesidad, como recalcaremos en el siguiente epígrafe, de la intervención de personas expertas en el ámbito de la discapacidad que sirvan de nexo de unión entre personas con discapacidad y Administración de Justicia.
- En el ámbito económico. La Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita incluyó, tras la reforma operada por el Real Decreto-ley 3/2013, de 22 de febrero, ha mitigado las barreras económicas del acceso a la justicia en personas con discapacidad, aunque, siguiendo las directrices internacionales, debería ampliarse el reconocimiento legal del derecho a los casos en los que la persona con discapacidad sufriese menoscabo de su derecho a la propiedad o a la integridad familiar. Sería conveniente, por ejemplo, que, en casos de desahucios, el beneficio legal se extendiese también a las personas con discapacidad.

Una vez identificados los ajustes procedimentales necesarios para garantizar el acceso a la justicia de las personas en situación de discapacidad, hemos de relacionarlos con el avance digital al que nos referíamos en el primer epígrafe de este trabajo. De todos es sabido que la tecnología ha supuesto una revolución para el desarrollo de las personas con discapacidad, permitiendo que las barreras físicas, sensoriales e incluso cognitivas se vean aminoradas por la utilización de dispositivos electrónicos que mejoran la capacidad de relación de las personas con el entorno (sillas de ruedas mecanizadas, dispositivos intraoculares o auditivos, dispositivos electrónicos de lectura de ojos, etc.). Esto significa que, siendo la digitalización de la justicia una realidad, en esta nueva forma de organización de la misma, se deberán realizar todos los ajustes procedimentales necesarios para garantizar el acceso a la justicia de las personas con discapacidad, lo que implica adaptar la digitalización a la brecha individualizada de cada una de las personas con discapacidad que intervienen en el proceso. Estamos, pues, ante un reto muy significativo cuando se habla de ciberjusticia.

El desarrollo tecnológico debe ser, por tanto, contemplado como una oportunidad de mejora de dicha capacidad de interacción de las personas con discapacidad. Así, la regla 95 de las llamadas *Cien Reglas de Brasilia*¹⁰ se refiere expresamente a la tecnología en el sentido siguiente: “se procurará el aprovechamiento de las posibilidades que ofrezca el progreso tecnológico para mejorar las condiciones de acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad”.

De esta manera, hemos de ver el proceso de transformación digital como un reto y una oportunidad para las personas con discapacidad, que debe servir como elemento de cambio social para ver mejorado el acceso a la justicia de aquellas y de sus familias, ayudar a las relaciones de este grupo ciudadano con la Administración de Justicia y, de manera general, contribuir a la autonomía de las personas con discapacidad. Todo ello con la finalidad de lograr un objetivo común: un acceso a la justicia amable, garantista, sostenible, interconectado y coherente con las necesidades reales de todas las personas (Vilalta Nicuesa, 2021, p. 1).

¿Cómo puede mejorar la transformación digital de la justicia el acceso a la misma de las personas con discapacidad?

En primer lugar, si se eliminan trámites presenciales, no cabe duda de que mejorará la interacción de la persona con discapacidad con el entorno porque se le evitarán desplazamientos innecesarios. Como establece Ruiz Fernández (2021, p. 163), la posibilidad de que partes, profesionales, peritos y testigos con problemas de movilidad puedan intervenir en los actos judiciales desde sus propios domicilios va más allá del simple hecho de facilitar su intervención en esos actos, significa un avance más que considerable en mejorar sus condiciones de acceso a la justicia.

En segundo lugar, todos los ajustes procedimentales que sea preciso hacer para garantizar el desarrollo de un proceso justo pueden beneficiarse de la tecnología digital para cualificar el resultado de aquellos. Hacemos referencia, por ejemplo, a la “traducción” de toda la comunicación bidireccional del proceso en lenguajes alternativos, la “traducción” de las resoluciones judiciales que se pueden ver aceleradas mediante sistemas de traducción simultánea dirigidos por dispositivos de inteligencia artificial.

En tercer lugar, la información digitalizada de los derechos que la persona con discapacidad ostenta con relación a la Administración de Justicia puede, asimismo, mejorar las posibilidades de acudir a los diferentes medios de solución de controversias. Las pantallas táctiles, las páginas web en formato simplificado

10. Las *Cien Reglas de Brasilia* constituyen un instrumento normativo internacional de *soft law* para los países firmantes, que comprende cien reglas básicas, elaboradas por la Cumbre Judicial Iberoamericana en su Asamblea de Cancún en 2002, relativas al acceso a la justicia de las personas que se encuentran en condición de vulnerabilidad. Dichas reglas han sido recientemente actualizadas en Quito en abril de 2018.

y accesible permiten a la persona con discapacidad recabar una información imprescindible para conocer cuáles pueden ser las diferentes opciones ante determinadas situaciones relacionadas con la justicia (como solicitar asistencia jurídica gratuita, interponer una reclamación judicial que no necesita de postulación procesal, o plantear una denuncia, entre otros).

3.2. Impacto negativo de la justicia digital en la persona con discapacidad: la brecha digital multiforme

Sin embargo, la otra cara de la moneda son las debilidades y amenazas que la transformación digital presenta en relación con las personas con discapacidad y que pueden ser resumidas en lo que se denomina brecha digital. Con esta expresión se alude a las desigualdades que la tecnología produce entre las personas. Sin un claro compromiso con la accesibilidad digital, los sistemas de justicia se arriesgan a ensanchar la fisura que sufren las personas con discapacidad y a crear cada vez más barreras que obstaculizan el acceso a la justicia. Realmente, la brecha digital, como establece Morán Criado (2009, p. 792), no es una nueva barrera, sino que constituye la constatación, en formato electrónico, de unas sociedades excluyentes de todos sus integrantes ya que no todos gozan de los avances del progreso humano.

En principio, la brecha digital separa a las personas dependiendo de si tienen o no acceso a Internet, configurándose así lo que se denomina “brecha digital de acceso” (Letelier Loyola, 2019, p. 128). Pero en una sociedad en la que este acceso es muy elevado, el foco ha de centrarse, además, en las desigualdades que se producen entre las personas dependiendo de su grado de competencia y de comprensión de los recursos digitales, que es lo que se denomina “brecha digital de uso”. Aunque aquí el concepto de vulnerabilidad se amplía, puesto que se consideran vulnerables no solamente las personas con discapacidad, sino todas aquellas que no pueden manejar los programas o interfaces disponibles en línea (Cabrera Cuevas *et al.*, 2022), como por ejemplo, las personas mayores, es cierto que, con respecto a algunos tipos de discapacidad como la discapacidad cognitiva puede verse aumentada de forma exponencial la brecha digital por la dificultad añadida de que su discapacidad les coloca en una situación de desigualdad frente al resto de personas con competencias digitales. En otros tipos de discapacidad, como la visual o la auditiva, la vulnerabilidad se reduce, porque la tecnología viene diseñando dispositivos con elementos que permiten aumentar la accesibilidad para las personas con este tipo de discapacidad.

A pesar de que las políticas públicas de todos los países están encaminadas a eliminar la brecha digital, de manera que la inmersión en la sociedad digitalizada sea lo más igualitaria posible, es cierto que su eliminación completa resulta, hoy por hoy, una utopía, ya que aquella es un fenómeno consustancial a la diferencia de velocidades en que se desarrollan las tecnologías y en que avanza la sociedad que las recibe y aplica (Letelier Loyola, 2019, p. 125).

Una idea resulta clave en todo el proceso de digitalización; el uso de las tecnologías digitales en los sistemas de justicia no debe reducir las garantías procesales para quienes no tienen acceso a dichas tecnologías. Así, la prospección de futuro se enmarca en la línea de configurar un nuevo derecho fundamental: el derecho de acceso a la justicia tecnológica, que debe ser especialmente garantizado en el caso de las personas en situación de discapacidad.

4. Proyección de futuro de la estrategia justicia digital-discapacidad

Son muchos los instrumentos normativos que, en materia de discapacidad, hacen referencia los retos de un futuro digital y obligan a los Estados a canalizar adecuadamente en este ámbito la revolución tecnológica.

En este sentido, el art. 9 de la Convención establece la obligación de los Estados parte de “promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información; g) promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet; h) promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo”.

Por su parte, la regla 8ª de las *Reglas de Brasilia* determina que “se establecerán las condiciones necesarias de accesibilidad para garantizar el acceso a la justicia de las personas con discapacidad, incluyendo aquellas medidas conducentes a utilizar todos los servicios judiciales requeridos y disponer de todos los recursos que garanticen igualdad de trato, reconocimiento como persona ante la ley, respeto de su autonomía, capacidad de actuar, seguridad, movilidad, comodidad, comprensión, privacidad y comunicación, sea esta a través de cualquier medio tecnológico que requiera, atendiendo la brecha digital y cultural”.

En España, la *Carta de Derechos Digitales* de 2021, dentro de su apartado relativo a la accesibilidad universal en el entorno digital establece que:

- “1. Se promoverán las condiciones necesarias para garantizar la accesibilidad universal de los entornos digitales, en particular a las personas con discapacidad, tanto desde el punto de vista del diseño tecnológico como respecto de sus contenidos, asegurando especialmente que la información relativa a las condiciones legales del servicio resulte accesible y comprensible.
2. Los entornos digitales, en particular los que tengan por finalidad la participación en los asuntos públicos, incorporarán medidas que aseguren la participación efectiva, en particular de las personas con discapacidad.
3. Se fija el objetivo de garantizar el derecho a la alfabetización y a la educación digital, en particular de las personas con discapacidad” (Gobierno de España, 2021a, pp. 13-14).

La referida carta no tiene carácter normativo, sino que, su objetivo, como establece el preámbulo de la misma, es reconocer los retos de aplicación e interpretación que la adaptación de los derechos al entorno digital plantea. Asimismo, se propone un marco jurídico para la acción de los poderes públicos de forma que se permita navegar en el entorno digital aprovechando y desarrollando todas sus potencialidades y oportunidades y conjurando sus riesgos.

Con este marco normativo y admonitivo, las estrategias para mejorar el acceso a la justicia digital de las personas con discapacidad pueden dibujarse en torno a varias trayectorias. Estas trayectorias deberán luego ser implementadas con diferentes herramientas, que deberán atender a las necesidades específicas de cada persona que se encuentre en situación de discapacidad. Ya hemos referido anteriormente que, con respecto a la digitalización, la vulnerabilidad se amplía considerablemente, puesto que la falta de competencias digitales puede aflorar en función de muchos factores. De esta manera, las líneas estratégicas son las siguientes:

4.1. Estrategia de inclusión digital

La Administración de Justicia debe desarrollar e implementar una estrategia de inclusión digital que optimice la accesibilidad a la tecnología de la información y comunicación, diseñando las operaciones y servicios para que sean accesibles a las personas en situaciones de discapacidad, de manera que podamos hablar de tribunales inclusivos digitales. Debe, asimismo, implementar una estrategia de inclusión digital que se traduzca en una amplia conectividad y potencie las habilidades digitales de los usuarios.

Seguimos en este punto la *checklist* de verificación de tribunales inclusivos elaborada por G3ICT (Iniciativa Global para Tecnologías de Información y Comunicación Inclusivas), que es una iniciativa de promoción lanzada en diciembre de 2006 por la Alianza Global de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para el Desarrollo de las Naciones Unidas, en cooperación con la Secretaría de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Su misión es facilitar y apoyar la aplicación de las disposiciones de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad sobre la accesibilidad de las tecnologías de la información (TIC) y las tecnologías de apoyo¹¹.

La estrategia debe partir de una identificación de los problemas y de las necesidades de ajustes digitales de cada grupo de personas con discapacidad puesto que a nadie se le escapa que el mundo de la discapacidad abarca numerosas singularidades y diferencias que requieren un abordaje singular e individual. Será necesario, por tanto, el planteamiento de cuestiones relativas a la posibilidad, por ejemplo, de que personas con discapacidad auditiva participen en comparecencias por videoconferencia; si es necesario un programa de subtitulación de dicha videoconferencia, entre otras muchas cuestiones individualizadas que puedan surgir en torno a los diferentes grupos de personas con discapacidad.

Se deberá, asimismo, complementar la accesibilidad en métodos tradicionales (sitios web, correo electrónico) con canales más recientes (redes sociales, aplicaciones móviles). Será necesario, además, crear y utilizar procesos normativos para verificar que todos los grupos con discapacidad pueden acceder a los mecanismos de comunicación y retroalimentación establecidos y probar regularmente la accesibilidad de los medios recientes y tradicionales de participación de las partes interesadas. Para ello, se deberá solicitar de manera proactiva (a través de reuniones públicas, encuestas y redes sociales) comentarios e ideas de todos los grupos de discapacidad para mejorar la inclusión digital y el acceso a la justicia.

4.2. Alfabetización digital

Si alfabetizar constituye la “capacidad para enseñar a leer y escribir a alguien”¹², en una sociedad en la que priman las tecnologías de la información y comunicación, esta capacidad debe ser extendida a la capacidad de leer y escribir en un entorno digital (Dodero, 2021, p. 191), acuñándose la expresión “alfabetización digital”, que significa dotar a las personas de las habilidades necesarias para ser competentes en el uso de las tecnologías. Así, se habla de adquirir las competencias digitales necesarias para el uso de estas. En el ámbito de la discapacidad, la alfabetización digital se proyecta como reto imprescindible, pero a la vez, sumamente complicado.

11. <https://g3ict.org>. Última visita: 16 de junio de 2022.

12. <https://dle.rae.es/alfabetizar>.

Es de justicia reconocer la decidida apuesta de las políticas públicas, tanto europeas como nacionales, en la adquisición de las competencias digitales. En el ámbito de la Unión Europea, el *Plan de Acción de Educación Digital (2021-2027)* (Comisión Europea, 2020) es una iniciativa destinada a apoyar una adaptación sostenible y eficaz de los sistemas de educación y formación de los Estados miembros de la Unión Europea a la era digital. Se centra en reforzar las capacidades de Europa en inteligencia artificial, informática de alto rendimiento, ciberseguridad y competencias digitales especializadas. En el ámbito nacional, la Agenda España Digital 2025 (Gobierno de España, 2020) establece la capacitación digital entre sus 10 ejes prioritarios, con el objetivo de “reforzar las competencias digitales de las personas trabajadoras y del conjunto de la ciudadanía” y persiguiendo la meta de lograr que el 80 % de la población española tenga competencias digitales básicas a la finalización de su periodo de programación. Ahora bien, se necesita una atención focalizada en la población vulnerable digital entre las que se encuentran las personas con discapacidad.

4.3. Asistencia técnica y acompañamiento en todo el proceso: el servicio de facilitación judicial

Visto que las estrategias de mejora del acceso a la justicia digital no están exentas de dificultades, tanto intrínsecas a la propia discapacidad – la difícil alfabetización de muchas de las personas –, como extrínsecas a la misma – la inyección económica necesaria –, consideramos que una de las posibles líneas de mejora estratégica en este sentido y que puede ser capaz de eliminar barreras digitales en el acceso a la justicia de las personas con discapacidad, es la intervención en el proceso o en cualquier medio de solución de controversias de un servicio de facilitación judicial. Se trata de un servicio integrado por personas que colaboran con el sistema judicial como nexo de unión entre este y personas con discapacidad, asegurando un entendimiento y comprensión eficaz durante la tramitación de los procesos judiciales.

Tal y como establece el documento *Principios y directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad* (ONU, 2020), en su glosario de términos, los intermediarios o facilitadores “apoyan a las personas con discapacidad para que comprendan y tomen decisiones informadas, asegurándose de que se expliquen y comprendan, así como de que se proporcionen los ajustes y el apoyo adecuados. Son neutrales y no hablan en nombre de las personas con discapacidad, ni del sistema de justicia, ni dirigen o influyen en las decisiones o resultados”.

Se trata de un servicio que empieza a ser considerado como una realidad en muchos tribunales y cuya eficacia resulta, *a priori*, indiscutible. En este sentido, se han realizado algunos estudios en la materia que reflejan la eficiencia de la labor del facilitador en los procesos judiciales (Martorell Cafranga y Alemany Carrasco, 2017, p. 45) por abusos sexuales a personas con discapacidad intelectual. Cuando el facilitador interviene, solo el 10 % de los casos son sobreseídos. Por el contrario, cuando el facilitador no interviene, el porcentaje de casos sobreseídos aumenta hasta un 60 %. Y ello porque en la mayoría de los casos sobreseídos, el juez no ha podido otorgarle credibilidad al testimonio de la víctima por su inconsistencia y no tiene otra alternativa que archivar el procedimiento, puesto que no se cuenta con indicios racionales de la perpetración del delito. Sin embargo, el facilitador puede coadyuvar con el juez en la obtención de un testimonio fiable y real que pueda servir para avanzar en la investigación y poder abrir el juicio oral frente al presunto agresor. Así, el facilitador, experto en testimonio de la persona con discapacidad intelectual y persona con amplia formación psicológica en tratamiento de víctimas con discapacidad intelectual, interacciona con esta de manera que facilita al juez la formación de una convicción más ajustada a la realidad de los hechos.

Aunque sus funciones son amplísimas en el ámbito de los procesos en los que interviene una persona con discapacidad (de Lucchi López-Tapia, 2022, p. 19), entendemos que el servicio de facilitación judicial podría canalizar muchas de las dificultades que se plantean en un proceso digitalizado. En este sentido, a las funciones que se le atribuyen al mismo, se le añadiría el de asistencia y apoyo tecnológico para la comprensión, utilización e información de los trámites procesales digitales. Para que cumpla adecuadamente con esta función, no se trata únicamente de que la facilitación se realice en la sede física, sino que puede ser necesaria una asistencia remota, la utilización de *chatbots*, o simplemente una llamada telefónica de asistencia al usuario con discapacidad que tiene dificultades en la utilización de los trámites electrónicos. Se trata de una inversión que puede llegar a ser costosa, aunque, desde una perspectiva de análisis económico, puede resultar incluso más interesante que la propia inversión en procedimientos tecnológicos adecuados a todas y cada una de las barreras que las diferentes circunstancias de las personas con discapacidad puedan encontrar en su relación ciudadano-servicio público y, por supuesto, a la difícil alfabetización digital de las personas con discapacidad. No olvidemos que la tecnología debe servir al hombre y no el hombre a la tecnología.

4.4. Mantenimiento de la justicia presencial

A pesar de la conveniente inclusión de estrategias que mejoren la interacción digital de las personas con discapacidad en el entorno e-justicia, no debe olvidarse que la finalidad del acceso a la justicia en su dimensión social trata de asegurar la permanente adaptación del servicio público de justicia a la realidad social. En este sentido, la mejora de la accesibilidad digital debe necesariamente convivir con la justicia presencial. Una justicia en línea puede resultar eficaz y eficiente en la agilización de los procedimientos, pero no puede sustituir totalmente una justicia presencial. En anteriores líneas de este trabajo nos hemos referido a los límites que la transformación digital debe respetar para proteger las garantías procesales de los ciudadanos, pero es que, con respecto a las personas con discapacidad, sobre todo cuando hablamos de discapacidad extendida a la ausencia de competencias digitales e inhabilidad de poder alcanzarlas, la justicia presencial debe seguir siendo posible. Por esta razón, será preciso reforzar para estos colectivos la atención presencial en las sedes físicas. Afortunadamente, es lo que prevé el Ministerio de Justicia del Gobierno de España (2021b) en su programa *Justicia 2030. Transformando el ecosistema del Servicio Público de Justicia*. Aunque se apueste por una digitalización, hay áreas donde será imposible reemplazar la intermediación procesal como, por ejemplo, la entrevista a la persona con discapacidad para establecer los apoyos necesarios para el ejercicio de su capacidad jurídica.

4.5. Humanizar la justicia digital: el inexistente oxímoron

La humanización de las instituciones y de los servicios es una lenta pero decidida transformación de la sociedad. Tal y como ponen de manifiesto Bermejo y Villacieros Durban (2018, p. 3), promover la dignidad intrínseca de todo ser humano constituye el fundamento último de toda acción humanizadora. Esta dignidad es la base de todos los comportamientos que buscan ver a los demás con su individualidad y singularidad, y ser más iguales, justos y pacíficos. Según la Real Academia Española, humanizar significa “hacer humano, familiar y afable a alguien o algo”, “conferir a algo carácter más humano (en sentido moral), hacerlo más amable o justo, menos riguroso”¹³.

13. <https://dle.rae.es/humanizar>.

Si la humanización va convirtiéndose en una realidad en muchas de las áreas de la sociedad, en el ámbito de la justicia desgraciadamente todavía constituye una tarea pendiente. Si, además, nos referimos a la humanización de la justicia en relación con las personas con discapacidad, el paradigma tiene un efecto multiplicador, puesto que la vulnerabilidad de estas personas con relación a las instituciones relacionadas con la justicia ha determinado su exclusión de este servicio público y, por tanto, su degradación como seres humanos.

Precisamente, el objetivo 16 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) formulados en 2015 en sede de Naciones Unidas en su Agenda de Desarrollo Sostenible 2030, lleva por título Paz, Justicia e Instituciones sólidas, que se traduce en promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

En consonancia con el objetivo del presente trabajo, se hace preciso, por tanto, un profundo estudio de un colectivo vulnerable como es el de las personas en situación de discapacidad ante la potencial mejora del acceso a la justicia, siendo esta digital.

Cuando hablamos de humanizar la justicia digital, puede que la primera impresión sea pensar en términos absolutamente antagónicos; pero no es así. La humanización de la justicia digital, en directa relación con el derecho de acceso a la misma que desemboca en el derecho a la tutela judicial efectiva, debe ir encaminada a la eliminación de esas barreras digitales erigidas frente a personas en determinadas circunstancias y condiciones. Como señala Villar Fuentes (2022, p. 721), el respaldo legal no encuentra en ocasiones el reflejo práctico en todos los sectores de la sociedad, debido a que el mal interpretado progreso a cualquier precio, la vertiginosa evolución del mundo occidental, los radicales cambios en la sociedad de las comunicaciones y de la información, olvida a aquellos que por su circunstancias físicas, psíquicas, sensoriales avanzan con un ritmo diferente.

En torno a la misma idea de garantizar una digitalización humanista, que ponga a las personas en el centro, se sitúa la *Carta de Derechos Digitales*, impulsada por el Gobierno en 2021.

5. Conclusiones

1. La ciberjusticia se está convirtiendo ya una realidad en muchos países que asumen el desafío de adoptar soluciones innovadoras que se adapten a una sociedad en constante cambio. Así, la inmersión en la robotización e inteligencia artificial, los programas de gestión de *Big Data*, el expediente judicial electrónico, la comunicación con los diferentes operadores judiciales a través de sistemas informáticos como Lexnet en España, la gestión de citas previas informatizadas o la celebración de vistas mediante videoconferencia constituyen algunas de las realidades y aspiraciones en este ámbito. Desde las Administraciones públicas se debe seguir impulsando la transformación digital que aspire a mejorar la eficiencia y la calidad del servicio público, así como a proporcionar una mayor seguridad jurídica en la aplicación de las leyes.
2. La dimensión social del derecho de acceso a la justicia como la necesidad de facilitar a los ciudadanos la posibilidad de entrar en contacto con la Administración de Justicia, en igualdad de condiciones,

como servicio público y con la finalidad de lograr la cohesión social entronca necesariamente con la configuración de un nuevo derecho fundamental: el derecho de acceso a la justicia digital.

3. La garantía del derecho de acceso a la justicia digital debe ser especialmente vigilada en el entorno de las personas en situación de discapacidad ya que, a las barreras que habitualmente encuentran estas personas en su acceso a la justicia, pueden sumárseles las barreras digitales que planean sobre todas las demás.
4. Sin embargo, la visión sobre el tema no debe ser especialmente pesimista. La digitalización de la justicia puede tener, *de facto*, un efecto bipolar; por un lado, supone una oportunidad que puede mejorar las condiciones de acceso a la justicia en determinadas circunstancias, pero, por otro, la llamada brecha digital multiforme puede contribuir a mermar las ventajas que la digitalización puede conllevar.
5. Entre los instrumentos que pueden coadyuvar a disminuir la brecha digital se encuentran la adopción por parte de las Administraciones de una estrategia adecuada de inclusión digital, el intento de alcanzar mayores niveles de alfabetización digital, la accesibilidad digital en los programas y dispositivos, la generalización de servicios de facilitación judicial y la convivencia de la justicia digital con la justicia presencial en casos concretos.

Referencias bibliográficas

- Añón Roig, M. J. (2018). El derecho de acceso como garantía de justicia: perspectivas y alcance. En C. García Pascual (Coord.), *Acceso a la justicia y garantía de los derechos en tiempos de crisis*. Tirant Lo Blanch.
- Cabrera Cuevas, M. J., Pelta Mochcovsky, D. A., Castillo Parrilla, J. A., Ruiz Resa, J. D., Cortes, P., Valls Prieto, J., Esteban de la Rosa, F., Verdegay Galdeano, J. L., Fernández-Figares Morales, M. J., Vilalta Nicuesa, A. E., Moral Soriano, L. y Zeleznikow, J. (2022). *Justicia digital. Guía para el diálogo sobre el diseño y uso eficiente, de calidad y ético de herramientas tecnológicas en la justicia civil*. Fundación Cotec para la Innovación. Universidad de Granada. <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/76835/Justicia%20DigitalVF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Comisión Europea (2020). *Plan de Acción de Educación Digital (2021-2027)*. <https://education.ec.europa.eu/es/focus-topics/digital-education/action-plan>.
- Bermejo, J. C. y Villaceros Durban, M. (2018) Humanización y acción. *Revista Iberoamericana de Bioética*, (8), 1-16. <https://doi.org/10.14422/rib.i08.y2018.005>.
- Dodero, J. M. (2021). Deficiencias e ineficiencias en alfabetización y habilidades digitales y el acceso a la justicia. En A. Álvarez Alarcón (Dir.), *Justicia y personas vulnerables en Iberoamérica y en la Unión Europea* (pp. 189-196). Tirant Lo Blanch.
- España. Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita. *Boletín Oficial del Estado*, 12 de enero de 1996, núm. 11, pp. 793-803.
- España. Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. *Boletín Oficial del Estado*, 8 de enero de 2000, núm. 7, pp. 575-728.
- España. Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito. *Boletín Oficial del Estado*, 28 de abril de 2015, núm. 101, pp. 36569-36598.
- España. Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica. *Boletín Oficial del Estado*, 3 de junio de 2021, núm. 132, pp. 67789-67856.
- España. Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria. *Boletín Oficial del Estado*, 3 de julio de 2015, núm. 158, pp. 54068-54201.
- España. Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia. *Boletín Oficial del Estado*, 6 de julio de 2011, núm. 160, pp. 71320-71348.
- España. Ley Orgánica 1/2017, de 13 de diciembre, de modificación de la Ley Orgánica 5/1995, de 22 de mayo, del Tribunal del Jurado, para garantizar la participación de las personas con discapacidad sin exclusiones. *Boletín Oficial del Estado*, 14 de diciembre de 2017, núm. 303, pp. 123527-123529.
- España. Ley Orgánica 5/2015, de 27 de abril, por la que se modifican la Ley de Enjuiciamiento Criminal y la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, para transponer la Directiva 2010/64/UE, de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho a interpretación y a traducción en los procesos penales y la Directiva 2012/13/UE, de 22 de mayo de 2012, relativa al derecho a la información en los procesos penales. *Boletín Oficial del Estado*, 12 de septiembre de 2022 de abril de 2015, núm. 101, pp. 36559-36568.
- España. Proyecto de Ley de Medidas de Eficiencia Digital del Servicio Público de Justicia. *Boletín Oficial de las Cortes Generales*, 12 de septiembre de 2022, núm. 116-1, pp. 1-72.

- España. Real Decreto-ley 3/2013, de 22 de febrero, por el que se modifica el régimen de las tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y el sistema de asistencia jurídica gratuita. *Boletín Oficial del Estado*, 23 de febrero de 2013, núm. 47, pp. 15205-15218.
- España. Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. *Boletín Oficial del Estado*, 3 de diciembre de 2013, núm. 289, pp. 95635-95673.
- Fernández de Buján, A. (2022). Acceso a la justicia de las personas con discapacidad: la especial competencia del letrado de la Administración de Justicia, conforme a la Ley 8/2021. *Revista Acta Judicial*, (9), 2-16. <https://revistaactajudicial.letradosdejusitia.es/index.php/raj/article/view/68>.
- Fernández-Figares Morales, M. J. (2021). *Audiencias telemáticas en la justicia. Presente y futuro*. Tirant Lo Blanch.
- García-Varela Iglesias, R. (2020). El proceso de transformación digital en la Administración de Justicia española. *Diario La Ley*, 9731.
- Gobierno de España (2020). *España Digital 2025*. <https://bit.ly/431prFw>.
- Gobierno de España (2021a). *Carta de Derechos Digitales*. <https://bit.ly/3BsQP8n>.
- Gobierno de España (2021b). Justicia 2030. *Transformando el ecosistema del Servicio Público de Justicia*. Ministerio de Justicia. <https://bit.ly/3Max19l>.
- Letelier Loyola, E. (2019). Acceso a la justicia y brecha digital en los adultos mayores. Informe sintético sobre la cuestión en Chile. *Trayectorias Humanas Trascontinentales*, (5), 123-135. <https://doi.org/10.25965/trahs.1374>.
- de Lorenzo García, R. (2019). El derecho fundamental de acceso a la justicia. Barreras que menoscaban su ejercicio a las personas con discapacidad. *Anales de Derecho y Discapacidad*, 4, 11-31.
- de Lucchi López-Tapia, Y. (2022). El servicio de facilitación judicial como pieza clave para la tutela judicial efectiva de las personas con discapacidad. *Revista Jurídica Actualidad Civil*, 6.
- Martín Diz, F. (2020). La disrupción de la inteligencia artificial en el proceso judicial: avances y retrocesos. En D. M. Ramírez Carvajal, *Justicia digital. Una mirada internacional en época de crisis* (pp. 518-569). Editorial Justicia y Proceso.
- Martorell Canfranca, A. y Alemany Carrasco, A. (2017). La figura del facilitador en casos de abuso sexual a personas con discapacidad intelectual. *Siglo Cero. Revista sobre Discapacidad Intelectual*, 48(1), 37-49. <https://doi.org/10.14201/scero2017483749>.
- Morán Criado, J. M. (2009). Tecnologías, conocimiento y accesibilidad. El derecho de acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías y al conocimiento colectivo. En L. C. Pérez Bueno (Coord.), *Hacia un derecho de la discapacidad. Estudios en homenaje al profesor Rafael de Lorenzo* (pp. 789-806). Aranzadi.
- Nieva Fenoll, J. (2018). *Inteligencia artificial y proceso judicial*. Marcial Pons.
- Noble, S. M., Mende, M., Grewal, D. y Parasuraman, A. (2022). The Fifth Industrial Revolution: How harmonious human-machine collaboration is triggering a retail and service [R]evolution. *Journal of Retailing*, 98, 199-208. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2022.04.003>.
- Organización de las Naciones Unidas (2006). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. ONU. <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>.
- Organización de las Naciones Unidas (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. ONU. <https://bit.ly/2qk9f28>.
- Organización de las Naciones Unidas (2016). *Igualdad y no discriminación de acuerdo con el artículo 5 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad Informe de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (A/HRC/34/26)*. Consejo de Derechos Humanos. 34º período de sesiones. 27 de febrero a 24 de marzo de 2017. <https://bit.ly/3Bi49HN>.

- Organización de las Naciones Unidas (2020). *Principios y directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad*. ONU. <https://bit.ly/3leDRdi>.
- Pérez Bueno, L. C. (2012). La configuración jurídica de los ajustes razonables. En L. C. Pérez Bueno (Dir.), *2003-2012: 10 años de legislación sobre no discriminación de personas con discapacidad en España. Estudios en homenaje a Miguel Ángel Cabra de Luna* (pp. 159-183). Cinca.
- Ruiz Fernández, J. M. (2021). El derecho a la tutela judicial efectiva en el ámbito contencioso-administrativo. En J. M. Fernández Martínez (Dir.), *Guía de buenas prácticas sobre el acceso a la justicia de las personas con discapacidad* (pp. 33-186). Consejo General del Poder Judicial.
- Vilalta Nicuesa, A. E. (2021). Acceso a la justicia y su transición digital: hacia una justicia abierta al ciudadano (A2J4all). *Revista General de Derecho Administrativo*, 58, 1-50.
- Villar Fuentes, I. (2021). El acceso a la justicia digital de los vulnerables. En A. Álvarez Alarcón (Coord.), *Justicia y personas vulnerables en Iberoamérica y en la Unión Europea* (pp. 169-187). Tirant Lo Blanch.
- Villar Fuentes, I. (2022). Ajustes procedimentales para garantizar el acceso a la justicia de las personas con discapacidad. En de Lucchi López-Tapia, Y. y Quesada Sánchez, A. (Dirs.), *La reforma civil y procesal en materia de discapacidad. Estudio sistemático de la Ley 8/2021, de 2 de junio*. (pp. 715-744). Atelier.