

Hacer trámites en línea está bien. Pero sus derechos no cambian.

Porque la tecnología puede mejorar los procesos, pero no puede reducir las garantías que la ley le reconoce a usted.

Usted ha notado el cambio. Hoy muchas cosas que antes requerían ir a una oficina, sacar número y esperar horas, se pueden hacer desde el teléfono o el computador. El SII, el Registro Civil, los tribunales, los municipios — todos han migrado parte de sus trámites al mundo digital.

En general, eso es bueno. Menos filas, menos papel, menos tiempo perdido. Nadie extraña eso.

Pero hay algo que no siempre se dice con la misma claridad: que la eficiencia de un sistema digital no puede lograrse a costa de sus derechos. Y que en Chile, eso ya está ocurriendo en algunos casos. No por mala fe, sino porque los sistemas se diseñaron pensando en la lógica de quien administra, no en la experiencia de quien usa.

Lo que la Constitución dice — y sigue diciendo

El artículo 19 N°3 de la Constitución Política de Chile garantiza el debido proceso. En palabras simples: nadie puede ser afectado en sus derechos sin que antes haya tenido la posibilidad de ser escuchado, de entender lo que se le imputa y de defenderse.

Eso no es un privilegio. Es una garantía básica que le pertenece a usted — y a cualquier persona en Chile — independientemente de si el trámite se hace en papel o en pantalla.

Lo digital no elimina sus derechos. Solo cambia el escenario en que los ejerce. Y ese escenario tiene que estar preparado para respetarlos.

Los problemas concretos que ya están ocurriendo

Esto no es teoría. Son situaciones que se repiten:

Le notifican, pero usted no entiende qué debe hacer. En el mundo digital, muchas instituciones notifican subiendo un documento a un portal. Técnicamente, la notificación existe. Pero si usted no sabe que tiene que ingresar a revisar, o si no entiende el contenido, o si no tiene claro el plazo para responder — en la práctica no fue notificado de nada útil.

Un ejemplo real:

Una persona recibe una alerta del SII en su correo que dice que tiene una "observación en su declaración". Ingresa al sistema, ve un código de error y un formulario que no entiende. El plazo para responder vence en días. Si no actúa a tiempo, el sistema lo da por notificado y continúa el proceso sin su defensa.

No puede entrar al sistema — y eso le impide defenderse. Los bloqueos de clave, los problemas de acceso, los sistemas que no funcionan bien en ciertos dispositivos o conexiones — en el mundo digital, no poder entrar al sistema equivale a no poder ejercer sus derechos. Esto afecta de forma especial a personas mayores, a quienes viven en zonas con conectividad limitada, o a quienes simplemente no tienen experiencia con plataformas digitales.

Un algoritmo tomó una decisión sobre usted — y no sabe por qué. Cada vez más, el Estado usa sistemas automatizados para clasificar contribuyentes, detectar irregularidades o activar fiscalizaciones. Si esa decisión lo afecta y usted no sabe cómo fue tomada ni cómo cuestionarla, hay un problema real.

Lo que la ley exige:

Si un sistema automatizado toma una decisión que lo afecta a usted, tiene derecho a saber cómo funciona ese sistema y a que una persona — no otro algoritmo — revise esa decisión si usted lo solicita. Eso está reconocido en la nueva Ley 21.719 de Protección de Datos Personales.

Le bloquean algo — sin explicación formal. En el mundo físico, eso requeriría una resolución, una notificación, un plazo para recurrir. En el mundo digital, a veces simplemente ocurre. Eso se llama 'vía de hecho': una actuación que afecta derechos sin seguir el procedimiento que la ley exige. Y es igual de ilegal cuando la ejecuta un sistema computacional.

¿Cuáles son sus derechos frente a un trámite digital?

Independientemente del formato — papel o pantalla — usted tiene derecho a:

Ser informado con claridad: Cualquier notificación debe explicarle qué está ocurriendo, qué se le pide y cuáles son los plazos. No basta con subirle un documento técnico.

Tener tiempo real para responder: Los plazos deben ser razonables y deben contarse desde que usted realmente tuvo acceso a la información, no desde que el sistema registró la notificación.

Acceder efectivamente al sistema: Si no puede ingresar a la plataforma por problemas técnicos, eso no puede perjudicarlo. Tiene derecho a reportarlo y a que se habilite una vía alternativa.

Conocer la razón de una decisión: Si una institución tomó una decisión que lo afecta — especialmente si fue automatizada — tiene derecho a saber por qué y a solicitar que una persona la revise.

Impugnar lo que considera injusto: Siempre existe la posibilidad de recurrir. En materia tributaria, judicial o administrativa, hay vías establecidas para cuestionar decisiones que usted considera incorrectas.

¿Dónde entra el notario en todo esto?

En un entorno donde los procesos se automatizan y se despersonalizan, el notario cumple un rol que ningún sistema puede reemplazar: asegurarse de que lo que queda registrado refleja la voluntad real de una persona, que esa persona entendió lo que firmó, y que el acto cumple con la ley.

Cuando usted otorga una escritura, firma un poder, o protocoliza un documento en una notaría, no está solo llenando un formulario. Está ejerciendo un derecho con respaldo jurídico. Y eso, en el mundo digital, se vuelve aún más importante — no menos.

Mientras más se automatizan los procesos, más vale la pena contar con alguien que ponga atención en los detalles. Eso es lo que hacemos.

Otros sistemas llegaron a esto antes — y el camino fue el mismo

Lo que hoy parece una idea avanzada en Chile, tiene en otros países una historia que ya recorrió el camino completo. No se llegó al trámite notarial digital de un día para otro. Se llegó exactamente desde donde estamos hoy: con un notario que orientaba, que explicaba, que acompañaba al usuario antes de que el marco legal estuviera completamente definido.

España: de la orientación a la videofirma

España transitó durante años con un sistema notarial completamente presencial y con escasa comunicación digital entre notarías y ciudadanos. La transformación comenzó antes de que existiera una ley específica: las notarías comenzaron a ofrecer orientación por correo electrónico, luego por teléfono, y finalmente por videollamada informal. Cuando llegó la Ley 11/2023, el sistema ya estaba maduro para dar el siguiente paso.

Hoy, notarías como la de Jesús Benavides en Barcelona permiten firmar escrituras públicas por videollamada a través del Portal Notarial del Ciudadano. Pero ese portal no existía cuando él comenzó a orientar a sus clientes de forma remota. La práctica de asesorar a distancia precedió a la norma que la formalizó.

La práctica de orientar antes de actuar no esperó la ley. La ley llegó después, a reconocer lo que ya funcionaba.

Estonia: el país que digitalizó casi todo — empezando por la confianza

Estonia es hoy el referente mundial de la administración pública digital. El 99% de sus trámites públicos se realizan en línea, incluyendo votar, firmar contratos y constituir empresas. Pero en los años 90, Estonia partió exactamente igual que Chile hoy: con un sistema notarial presencial, burocrático y de acceso difícil para personas en zonas alejadas.

El cambio no comenzó con tecnología. Comenzó con la decisión de poner al ciudadano al centro del diseño. Las instituciones comenzaron a explicar, a simplificar, a orientar. La infraestructura digital vino después, pero sobre esa base de confianza construida previamente.

Hoy Estonia tiene firma digital con valor legal pleno, notificaciones electrónicas con plazos contados desde el acceso real, y revisión humana obligatoria para cualquier decisión automatizada que afecte derechos. Exactamente lo que el artículo anterior plantea como derechos del ciudadano chileno.

Portugal: la reforma notarial que comenzó orientando

Portugal reformó su sistema notarial entre 2004 y 2008, en uno de los procesos más acelerados de Europa. Lo que hizo posible esa reforma no fue solo la voluntad política: fue que notarios individuales llevaban años construyendo una relación de cercanía y orientación con sus usuarios, antes de que la ley exigiera el cambio. Cuando la norma llegó, la cultura ya estaba lista.

El patrón común: la orientación siempre va primero

En todos estos casos hay un denominador común: el notario que orienta, que explica, que se hace accesible para quien tiene una duda antes de tomar una decisión importante, no esperó la ley para hacerlo. Y en todos los casos, esa práctica fue el puente que hizo posible la transformación digital posterior.

La lección del derecho comparado:

No se llega al trámite notarial digital sin pasar primero por el notario que orientó a distancia. La videollamada de asesoría de hoy es el antecedente de la videofirma de mañana. Así ocurrió en España, en Estonia, en Portugal. Así está ocurriendo en Chile.

Lo que esta notaría ofrece hoy — y hacia dónde apunta mañana

El mundo notarial está en plena transformación. La Ley N° 21.772, vigente desde abril de 2026, ya establece que las notarías deben avanzar hacia canales digitales, acceso remoto a la información y nuevas formas de comunicación con el público. Lo que todavía está en desarrollo es la definición precisa de qué actos podrán realizarse a distancia y bajo qué condiciones técnicas y jurídicas.

En ese escenario, hay algo que ya es posible hoy, y que no requiere esperar ninguna regulación adicional: orientar a las personas antes de que actúen.

Eso es lo que ofrecemos. No videofirmas ni actos notariales remotos — eso vendrá cuando el marco lo permita con todas sus garantías. Lo que sí ofrecemos es la posibilidad de conversar con un profesional del oficio antes de su trámite, desde donde usted esté, para que llegue al momento de firmar con claridad sobre lo que está haciendo.

Orientación por videollamada — Cuando el sistema lo permita con plenas garantías, iremos avanzando en esa dirección. Por ahora, lo que ofrecemos es una conversación previa: le explicamos qué necesita, cómo prepararse y qué esperar. Agéndela en nuestro sitio web. Martes y jueves por la mañana y por la tarde.

Chat en línea — Para consultas rápidas durante nuestro horario de atención. Un funcionario del oficio responderá sus dudas en tiempo real.

No vendemos tecnología. Ofrecemos lo de siempre — alguien que le explica lo que está firmando — pero con las herramientas que el tiempo exige.

Lo que Chile debería garantizar — y todavía no siempre logra

La digitalización del Estado es un camino que no tiene vuelta atrás, y no debería tenerla. Pero hay condiciones mínimas que deben cumplirse para que ese camino sea justo:

Notificaciones que realmente informen: No solo un aviso técnico — explicación clara del contenido, del plazo y de cómo responder.

Acceso alternativo garantizado: Quien no puede usar el sistema digital debe tener una vía presencial o telefónica disponible, sin que eso lo perjudique.

Transparencia en decisiones automatizadas: Si un algoritmo lo afectó, usted tiene derecho a saber cómo y a pedir revisión humana.

Plazos contados desde el acceso real: No desde que el sistema registró la notificación, sino desde que usted pudo acceder efectivamente a ella.

Procedimientos claros para impugnar: Siempre debe existir una instancia formal donde usted pueda presentar sus descargos, por escrito y con respuesta.

Lo digital llegó para quedarse.

Lo que no puede quedarse atrás son sus derechos.

Notaría Omar Pérez Aguilera · Parral, Región del Maule · primeranotariadeparral.cl