

50

COLECCIÓN
MATERIALES
DOCENTES

Atención de usuarios en situaciones complejas y de vulnerabilidad

Mario Alruiz Valenzuela

Jaime Cruces Neira

Nelson Lorca Poblete

Juan Orlando Villalón Cabezas

2022



Mario Alruiz Valenzuela

Ingeniero comercial por la Universidad de Talca y magíster en Educación por la Universidad Santo Tomás. Es administrador de Tribunal en el Juzgado de Letras del Trabajo de Talca. Es docente del área de la administración y economía en la Universidad Autónoma.

Jaime Cruces Neira

Abogado. Magíster en Derecho por la Universidad de Talca. Es juez titular del Juzgado de Letras del Trabajo de Talca. Imparte clases de pregrado en las carreras de Derecho de la Universidad Santo Tomás y de la Universidad de Talca. Es, además, profesor de posgrado en esta última casa de estudios.



Nelson Lorca Poblete

Abogado. Magíster en Derecho por la Universidad de Talca. Es juez del Primer Juzgado de Letras de Talca y profesor de Derecho Procesal en la carrera de Derecho de la Universidad de Talca. Imparte, además, clases de posgrado en esa misma institución.



Juan Orlando Villalón Cabezas

Licenciado en Ciencias de Administración e ingeniero comercial por la Universidad de Talca. Tiene diplomados en gestión de empresas, habilidades directivas y gestión de tribunales. Es jefe de la Unidad de Cumplimiento en el Juzgado de Letras del Trabajo de Talca.



Atención de usuarios en situaciones complejas y de vulnerabilidad

MATERIALES DOCENTES 50

© Nelson Lorca Poblete, Jaime Cruces Neira, Mario Alruiz Valenzuela y Juan Orlando Villalón Cabezas, por los textos, 2022

© Academia Judicial de Chile, por esta edición, 2022

Amunátegui 465, Santiago de Chile

academiajudicial.cl • info@academiajudicial.cl

EDICIÓN Y DISEÑO: Tipografía (tipografica.io)

Todos los derechos reservados.

Resumen

El objetivo que persigue este documento es dar a conocer a sus destinatarios la política de atención de usuarios y usuarias que acuden diariamente a los distintos tribunales del país, los principios que la rigen y las formas de abordar adecuadamente dicha función. Lo anterior, desde una perspectiva de garantizar el derecho humano de acceso a la justicia, atendiendo a todas las personas, de manera clara, oportuna y efectiva, respetando todos sus derechos, y solucionando sus dudas y consultas, de manera de contribuir a la paz social, el diálogo y el fortalecimiento de la democracia.

El énfasis establecido para este material docente es la atención de usuarias y usuarios en situaciones complejas y de vulnerabilidad, por lo que se analizará el protocolo de Acceso a la Justicia de Grupos Vulnerables elaborado y aprobado por el Tribunal Pleno de la Excma. Corte Suprema, el cual considera cinco grupos vulnerables: 1) personas con discapacidad, 2) niños, niñas y adolescentes, 3) personas migrantes y sujetas a protección internacional, 4) personas, pueblos y comunidades indígenas, y 5) mujeres víctimas de violencia de género.

Por último, el material enseña algunas técnicas para el manejo asertivo de usuarios que se expresan irritables, molestos o enojados, la comunicación efectiva y el uso del lenguaje claro y no sexista en el Poder Judicial.

Contenido

5	CAPÍTULO 1 El Poder Judicial como servicio a los usuarios
27	CAPÍTULO 2 Acceso a la justicia
32	CAPÍTULO 3 Concepto de atención de usuarias y usuarios
38	CAPÍTULO 4 Política de atención de usuarios
50	CAPÍTULO 5 Concepto de usuarios y usuarias en situaciones complejas o de vulnerabilidad
90	CAPÍTULO 6 Usuarios en situaciones complejas
101	CAPÍTULO 7 Comunicación efectiva
111	<i>Referencias</i>

Capítulo 1

El Poder Judicial como servicio a los usuarios

Introducción

En este texto daremos especial énfasis a la atención de usuarias y usuarios vulnerables y en situaciones complejas que acuden diariamente a los distintos tribunales que componen el Poder Judicial, a los principios que rigen la política de atención de usuarios y usuarias, y las formas de abordarla adecuadamente.

En ese sentido, y en concordancia con el Plan Estratégico del Poder Judicial, la política de atención de usuarios tiene:

Por finalidad, garantizar el derecho humano de acceso a la justicia en el quehacer diario del Poder Judicial, atendiendo a las personas de todo el territorio nacional, de manera clara, oportuna y efectiva, efectivizando todos sus derechos, y solucionando sus consultas y conflictos de relevancia jurídica, de manera de contribuir a la paz social, el diálogo y el fortalecimiento de la democracia.

La política ya referida es aplicable a todas las acciones institucionales del Poder Judicial que impacten sobre el ejercicio del derecho de acceso a la justicia, la eliminación de las barreras de acceso, y el consecuente disfrute de los derechos garantizados por la Constitución y las leyes, en la interacción de las usuarias y los usuarios con el servicio.

Sin perjuicio de lo señalado, respecto del énfasis establecido para este material docente, es decir, la atención de usuarias y usuarios vulnerables y en situaciones complejas, se hace necesario dar a conocer algunas cuestiones previas relativas al funcionamiento del Poder Judicial como servicio para los usuarios y su forma de abordarlos y/o atenderlos.

Podemos señalar, entonces, que el Poder Judicial es uno de los tres pilares que sostienen el Estado democrático de derecho de nuestro país, junto al Poder Ejecutivo y el Legislativo. Está conformado por tribunales de diversa competencia —civil, penal, laboral y familia— y su labor

está destinada a otorgar a las personas una justicia oportuna y de calidad. Su trabajo está enfocado a generar confianza entre las ciudadanas y los ciudadanos, fortaleciendo la democracia y contribuyendo a la paz social. Para ello, cumple su función de administrar justicia de manera honesta, confiable y eficiente, bajo el concepto de servicio de calidad a las personas, donde priman el respeto, la no discriminación y el más amplio acceso a la justicia.

En la cúspide del Poder Judicial se encuentra la Corte Suprema y bajo ella se sitúan diecisiete Cortes de Apelaciones, ubicadas en las distintas regiones del país. De estas últimas dependen los 465 Tribunales de Primera Instancia, distribuidos en todo el territorio nacional.

El artículo 76 de la Constitución Política de la República de 1980, norma de la mayor jerarquía de nuestro ordenamiento, consagra el principio de independencia de la función jurisdiccional, lo que asegura la imparcialidad en la labor de impartir justicia:

La facultad de conocer de las causas civiles y criminales, de resolverlas y de hacer ejecutar lo juzgado, pertenece exclusivamente a los tribunales establecidos por la ley. Ni el presidente de la República ni el Congreso pueden, en caso alguno, ejercer funciones judiciales, avocarse causas pendientes, revisar los fundamentos o contenido de sus resoluciones o hacer revivir procesos fenecidos.

Dicho principio de independencia en la función del juez es, además, recíproco frente a los restantes entes estatales, pues al Poder Judicial le está vedado mezclarse, a su turno, en las atribuciones de otros poderes públicos, tal como lo prescribe expresamente el artículo 4 del Código Orgánico de Tribunales, garantizando el principio de separación de funciones que basa nuestro ordenamiento constitucional.

Junto a la cobertura del principio de independencia, los tribunales ordinarios de justicia y los especiales que integran el Poder Judicial están dotados de la potestad de imperio para hacer cumplir sus resoluciones, facultad que consagra expresamente el citado artículo 76 de la Carta Fundamental, al disponer que para hacer ejecutar sus resoluciones y practicar o hacer practicar los actos de instrucción que determine la ley, aquellos podrán impartir órdenes directas a la fuerza pública o ejercer los medios de acción conducentes de que dispusieren.

De esta forma, nuestro ordenamiento constitucional y legal asegura la independencia del Poder Judicial tanto en las resoluciones que adopte

en el seno del proceso judicial contencioso o no contencioso, como en la fase de ejecución de tales resoluciones, lo que dota no solo de autonomía a las decisiones que en ejercicio de su función adopte, sino también de su debida eficacia.

La función jurisdiccional tiene por finalidad conocer, resolver y hacer ejecutar lo juzgado. Así, a los tribunales les corresponde conocer de las causas civiles y criminales, resolverlas y hacer ejecutar lo juzgado, lo que tiene efectos relativos, esto es, solo aplicables para el caso particular y no para la generalidad de casos similares. Esta función jurisdiccional que desempeñan los tribunales de justicia les permite hacer ejecutar lo resuelto, para lo cual pueden impartir órdenes directas a la fuerza pública o ejercer los medios de acción conducentes de que dispusieren precisamente de acuerdo al imperio con que cuentan.

Los tribunales de justicia se encuentran distribuidos en todo el territorio del Estado y ejercen sus atribuciones y competencias dentro de los límites territoriales que les corresponden según la Constitución Política de la República y las leyes. La actuación de los tribunales de justicia está informada por principios tales como los de independencia, legalidad, territorialidad, pasividad, inamovilidad, inexcusabilidad, responsabilidad y publicidad.

Entre otras actividades o acciones realizadas a fin de cumplir las funciones propias del Poder Judicial, la Corte Suprema, en el año 2010, aprobó las bases que dieron origen al primer Plan Estratégico, que es un documento por medio del cual se describieron los lineamientos en relación a la forma en que se gestiona el sentido de la organización, es decir, el Poder Judicial, por un período de cinco años. En este instrumento se expresa el quehacer del Poder Judicial y hacia dónde proyecta encontrarse en el futuro, teniendo presente tanto escenarios internos como externos en los que se desenvuelve esta institución.

Dicho enfoque es necesario para alinear la acción relevante, es decir, toda la organización del Poder Judicial, con el objeto de cumplir con su misión institucional, a fin de desempeñar la función encomendada al referido poder, en nuestra Carta Fundamental. Posteriormente, en el año 2014, el Tribunal Pleno de la Corte Suprema aprobó autorizar las «directrices estratégicas» que son la «misión, visión y los valores» de este poder del Estado.

La misión describe el propósito fundamental de una institución, muestra sus características propias, sus diferencias de otros servicios y

también aquello que brinda a sus usuarios. Es decir, la declaración de misión debe informar a funcionarias y funcionarios, así como a personas con cargos directivos, respecto de las acciones que deben desarrollar juntos, para alcanzar los fines que busca esta institución. A partir de dicha aseveración, de acuerdo al Plan Estratégico del Poder Judicial años 2021-2025, para definir la misión se hizo necesario responder las siguientes inquietudes:

- *¿Qué hace el Poder Judicial?* i) El Poder Judicial soluciona y resuelve asuntos de las distintas competencias (penal, civil, laboral y familia); ii) el Poder Judicial contribuye a la paz social y al fortalecimiento de la democracia.
- *¿Cómo lo hace?* Ejerciendo las potestades que la ley le entrega en cada una de las competencias.
- *¿Para quién lo hace?* Para las ciudadanas y los ciudadanos integrantes de nuestra sociedad.

Considerando las tres interrogantes antes mencionadas, conforme al último Plan Estratégico del quinquenio ya referido, la misión del Poder Judicial es:

Resolver los asuntos de su competencia con apego al ordenamiento jurídico y respeto de todos los derechos de las personas, facilitándoles el acceso a la justicia, garantizando y fortaleciendo el estado de derecho y la democracia, para contribuir así a la paz social.

En cuanto a la visión, esta define las aspiraciones de mediano y largo plazo de una organización, expresando cómo quiere ser percibida ante sus usuarias y usuarios y/o personas interesadas en general, plasmando de forma clara y concreta los resultados que espera conseguir en un futuro determinado.

Se consideran tres aspectos para determinar la visión del Poder Judicial:

- Usuarías y usuarios a los que quiere impactar con su gestión: Se refiere a todas las ciudadanas y todos los ciudadanos que forman parte de nuestra sociedad.
- Objetivo desafiante: Dice relación con i) Que las ciudadanas y los ciudadanos reconozcan y valoren al Poder Judicial como una institución moderna y como vía de solución de los conflictos o asuntos.

tos sometidos a su conocimiento; ii) que los asuntos los resuelva en forma comprensible, oportuna y transparente.

- Tiempo: Durante el quinquenio 2021 a 2025, el Plan Estratégico estimó necesario mejorar la confianza, conocimiento y valoración del Poder Judicial, así como los procesos y tiempos de tramitación. Asimismo, optimizar las colaboraciones interinstitucionales para ser percibida por la ciudadanía como una institución moderna y acorde a los tiempos actuales.

Es así como el Poder Judicial definió su visión de la siguiente manera:

Ser reconocidos por la sociedad como un órgano moderno e independiente, de solución de los asuntos sometidos a su conocimiento, conforme a derecho, de manera comprensible, oportuna y transparente; con capacidad para advertir y proponer cambios en pro de la justicia y del bien común.

En relación a los valores institucionales, debe señalarse que son aquellos aspectos presentes en la cultura de la institución que guían su quehacer diario, sustentan las actividades que periódicamente desarrolla y no cambian con el tiempo. Los valores institucionales del Poder Judicial son los siguientes:

- Excelencia: Se refiere básicamente a promover la calidad, eficiencia e innovación para la mejora de los procesos y las competencias profesionales de las personas.
- Imparcialidad: Actuar con ecuanimidad, objetividad, igualdad y no discriminación, para favorecer el acceso a la justicia.
- Independencia: Actuar libre de injerencias internas y externas, garantizando a las ciudadanas y los ciudadanos el derecho a ser juzgados con parámetros jurídicos, para evitar la arbitrariedad y salvaguardar los derechos fundamentales.
- Probidad: Mantener conducta intachable y desempeño honesto y leal de la función y cargo, con preeminencia del interés general.
- Respeto y buen trato: Actuar con la debida consideración a todas las personas y grupos de la sociedad.
- Responsabilidad: Cumplir con los deberes, obligaciones y compromisos, asumiendo las consecuencias de nuestros actos.

- **Transparencia:** Actuar de forma abierta y clara, permitiendo el control y el seguimiento por parte de la ciudadanía.
- **Vocación de servicio:** Realizar el trabajo con conciencia de su aporte a la sociedad y a la satisfacción de necesidades individuales y comunitarias.

Organización del Poder Judicial

El Poder Judicial está conformado por los tribunales de justicia. Sin perjuicio de ello, en su interior existe una organización que reside, fundamentalmente, en la jerarquía de los tribunales que lo conforman.

La mejor manera de entender esta estructura jerárquica es imaginarse una pirámide. A la cabeza de esta se encuentra la Corte Suprema, que es el máximo tribunal del país cuyo asiento es la ciudad de Santiago. Bajo ella se sitúan diecisiete Cortes de Apelaciones ubicadas en las distintas regiones del país (dos de ellas en la Región Metropolitana). De estas últimas dependen los Tribunales de Primera Instancia, distribuidos en todo el territorio nacional y que son los órganos que se ubican en la base de la pirámide aludida.

Corte Suprema

Es el máximo tribunal del país, es colegiado, con sede en Santiago y se compone de veintiún miembros, denominados ministros, uno de los cuales es su presidente, el cual es designado por sus pares para ejercer durante dos años en esa función.

Los ministros son designados por el presidente de la República con acuerdo del Senado, quien los elige a partir de una nómina de cinco personas que, en cada caso, propone la Corte Suprema.

De los veintiún integrantes de la Corte Suprema, dieciséis deben provenir de la carrera judicial y cinco deberán ser abogadas o abogados ajenos a la Administración de Justicia, tener a lo menos quince años de título, haber destacado en la actividad profesional o universitaria y cumplir los demás requisitos que señale la Ley Orgánica Constitucional respectiva.

A la Corte Suprema le corresponde la superintendencia directiva, correccional y económica de todos los tribunales de la nación, con excepción del Tribunal Constitucional, el Tribunal Calificador de Elecciones y los Tribunales Electorales Regionales.

En cuanto a su funcionamiento, lo hace dividida en salas especializadas o en pleno, según lo determine la ley para las materias que le corresponda conocer. Cada sala debe funcionar con cinco miembros y el tribunal pleno con la mayoría absoluta de miembros en ejercicio. Corresponderá a la Corte Suprema, mediante auto acordado, establecer cada dos años las materias de que conocerá cada una de las salas en que se divida, tanto en funcionamiento ordinario como extraordinario. Al efecto, especificará la o las salas que conozcan de materias civiles, penales, constitucionales, contencioso-administrativas, laborales, de menores, tributarias u otras que el propio tribunal determine.

Cortes de Apelaciones

En nuestro país existen diecisiete Cortes de Apelaciones, las que tienen su asiento en Arica, Iquique, Antofagasta, Copiapó, La Serena, Valparaíso, Santiago, San Miguel, Rancagua, Talca, Chillán, Concepción, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas.

Cada Corte de Apelaciones tiene un número de integrantes que es asignado por ley. Los miembros de las Cortes de Apelaciones también reciben el nombre de ministros y cada Corte ejerce su jurisdicción sobre un cierto territorio compuesto por un conjunto de provincias o una región. Actualmente, solo la Región Metropolitana posee dos Cortes de Apelaciones (Santiago y San Miguel).

Al igual que la Corte Suprema, las Cortes de Apelaciones funcionan en salas o como tribunal pleno. Las salas deben estar integradas por tres miembros cada una y el tribunal pleno requiere un quórum mínimo de la mayoría de sus miembros en ejercicio para funcionar.

En general, la función que la ley le entrega a las Cortes de Apelaciones es la revisión de las resoluciones dictadas por los Tribunales de Primera Instancia, lo que hace a través de distintos recursos, tales como el de apelación, el de casación y el de nulidad.

Tribunales de primera instancia

Se encuentran en la base del Poder Judicial y son, salvo excepciones, los primeros en ser llamados a conocer de los distintos asuntos que se someten a conocimiento judicial. Actualmente, son Tribunales de Primera Instancia los siguientes.

Juzgados de Letras en lo Civil: Llamados a resolver asuntos de naturaleza contenciosa o no contenciosa civil. Destacan los juicios ordinarios por incumplimiento de contratos, por indemnización de perjuicios, juicios de arrendamiento, juicios ejecutivos, etcétera. Su estructura organizacional se compone de un juez o una jueza, un secretario o una secretaria, y funcionarios y funcionarias de apoyo administrativo.

Juzgados de Garantía: A los que corresponde el conocimiento de los delitos, la aplicación de las penas, la protección a las personas ofendidas y, en general, garantizar los derechos de todos los intervinientes del proceso penal. Son tribunales compuestos por uno o más jueces o juezas con competencia en un mismo territorio jurisdiccional, que actúan y resuelven unipersonalmente los asuntos sometidos a su conocimiento.

Tribunales de Juicio Oral en lo Penal: Tribunales colegiados que funcionan en una o más salas constituidas por tres miembros, cada una dirigida por una jueza o un juez presidente de sala. A los Tribunales de Juicio Oral en lo Penal les corresponde el juzgamiento de causas por crimen o simple delito, salvo aquellas relativas a simples delitos cuyo conocimiento y fallo corresponda a una jueza o a un juez de garantía; también las resoluciones sobre libertad o prisión preventiva de las acusadas y los acusados puestos a su disposición y, en general, resolver los demás asuntos que la ley procesal penal les encomiende.

Juzgados de Familia: Tendrán el número de jueces o juezas que para cada caso señala la Ley 19.968 y contarán, además, con un consejo técnico, un administrador o un administradora y una planta de empleados y empleadas de secretaría, y se organizarán en unidades administrativas. Conocen de causas sobre divorcio, separación judicial, cuidado personal de niños, niñas y adolescentes, cuestiones sobre relación directa y regular, demandas de alimentos, vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes, acciones de filiación, adopciones, violencia intrafamiliar no constitutiva de delito, entre otros asuntos.

Juzgados de Letras del Trabajo: Encargados de conocer de las causas laborales, es decir, aquellas que se suscitan entre trabajadores y trabajadoras y sus empleadores. Fundamentalmente, resuelven cuestiones relativas a la interpretación y aplicación de los contratos individuales o colectivos del trabajo, o de las convenciones y fallos arbitrales en materia laboral; a la aplicación de las normas sobre organización sindical y negociación colectiva; a lo relativo a las normas de previsión o seguridad social; también conocen de los juicios en que se demande el cum-

plimiento de obligaciones que emanen de títulos a los cuales las leyes laborales y de previsión o de seguridad social otorguen mérito ejecutivo, salvo que exista, dentro de la misma jurisdicción, Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional, en cuyo caso a estos les corresponde su conocimiento; de las reclamaciones que procedan contra resoluciones dictadas por autoridades administrativas en materias laborales, previsionales o de seguridad social; de los juicios en que se pretenda hacer efectiva la responsabilidad del empleador derivada de accidentes del trabajo o de enfermedades profesionales, y de todas aquellas materias que las leyes entreguen a Juzgados de Letras con competencia en lo laboral. En las comunas que no sean territorio jurisdiccional de los Juzgados de Letras del Trabajo, conocerán de las materias antes señaladas los Juzgados de Letras.

Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional: Responsables del cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales. En el país existen cuatro Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional, con asiento en las comunas de Valparaíso, Concepción, San Miguel y Santiago. Resuelven sobre los juicios en que se demande el cumplimiento de obligaciones que emanen de títulos a los cuales las leyes laborales y de previsión o seguridad social otorguen mérito ejecutivo, y sobre la ejecución de todos los títulos ejecutivos regidos por la Ley 17.322, relativa a la cobranza judicial de imposiciones, aportes y multas en los institutos de previsión (cotizaciones previsionales, de salud, seguro de cesantía, mutuales de seguridad y cajas de compensación). En aquellas comunas en que no existen Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional, esta competencia es ejercida por los Juzgados de Letras del Trabajo. Ambos fueron creados por la Ley 20.022 y entraron en funcionamiento de manera gradual, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 16, modificado por la Ley 20.052, en las siguientes fechas: en las regiones III y XII, la ley comenzó a regir el 31 de marzo de 2008; en las regiones I, IV, V y XIV, a partir del 31 de octubre de 2008; en las regiones II, VI, VII y VIII, el 30 de abril de 2009; en la Región Metropolitana, el 31 de agosto de 2009, y en las regiones IX, X, XI y XV, la ley comenzó a regir el 30 de octubre de 2009.

Juzgados de Letras de Competencia Común: Son Tribunales de Primera Instancia unipersonales encargados de impartir justicia en dos o más competencias (civil, garantía, familia, cobranza, laboral). Están compuestos por una jueza o juez letrado, una secretaria o secretario abogado y un número variable de funcionarias y funcionarios administrativos

o personal de secretaría. Habitualmente tienen jurisdicción común o mixta, esto es, conocen todo tipo de asuntos. Sin embargo, también, existen juzgados especializados en materias penales, civiles, de familia y de trabajo. De acuerdo a la jurisdicción asignada, los Juzgados de Letras de Competencia Común se dividen en Juzgados de Asiento de Corte de Apelaciones, de capital de provincia y de comuna o agrupación de comunas, sin constituir esto una dependencia jerárquica. Producto de las reformas procesales de los últimos años, muchos Juzgados de Letras poseen competencia en materias de garantía, familia, laboral y cobranza, además de las materias civiles.

Juzgados de Letras de dos o tres jueces: También denominados bicéfalos, son tribunales de competencia común formados por dos juezas o jueces que, sin embargo, actúan jurisdiccionalmente de forma unipersonal (cada causa es conocida y resuelta por un solo juez o jueza). Tal como los Juzgados de Letras tradicionales, pueden tener competencia en materias de garantía, familia, laboral y cobranza, además de materias civiles. Están compuestos por dos jueces o juezas, un administrador o administradora, un jefe o jefa de unidad y un número variable de funcionarias y funcionarios administrativos o personal de secretaría.

La ciudadanía y sus derechos

Los derechos de las ciudadanas y los ciudadanos, particularmente frente a los órganos de la administración del Estado y de justicia, cada vez son ejercidos con más ímpetu. Ello ha ocurrido por cuanto la normativa ha entregado nuevas y mejores herramientas para hacerlos efectivos y también ha aumentado el conocimiento adquirido por la ciudadanía que se informa acerca de sus derechos. En consecuencia, el particular descubre que se puede ubicar en distintas perspectivas o posiciones en su relación con el Estado y con la sociedad en general, tanto como usuaria o usuario de servicios, beneficiaria o beneficiario de políticas públicas, cliente, solicitante de información, funcionaria o funcionario o defensora o defensor de sus datos personales, entre otros.

La ciudadanía y el Poder Judicial

Sin perjuicio de los procedimientos administrativos, los tribunales de justicia son el espacio esencial al que las ciudadanas y los ciudadanos recurren en busca de la protección, restablecimiento o reparación de sus

derechos cada vez que estimen que estos son amenazados o vulnerados. Sin embargo, debe considerarse que, en su calidad de ciudadanas o ciudadanos, les asisten derechos como también deberes en relación con el trato, en tanto usuarias o usuarios del sistema judicial.

Dentro de los principales derechos, podemos mencionar los siguientes:

- Recibir información general y actualizada sobre el funcionamiento del Poder Judicial como también sobre las características y requisitos genéricos de los distintos procedimientos judiciales y administrativos en que deban o puedan participar;
- Conocer el horario de atención al público, el que deberá encontrarse en un lugar visible y accesible;
- obtener información clara, completa, veraz y actualizada sobre el estado de su trámite;
- Acceder a los documentos, libros, archivos y registros judiciales que no tengan carácter reservado;
- Ser informados con un lenguaje sencillo y preciso, entre otros.

De igual modo, la usuaria o el usuario también tiene derecho a ser atendido con *dignidad, respeto e igualdad* por las autoridades y funcionarias y funcionarios del Poder Judicial, sin distinción alguna de raza, género, religión, opinión política, nacionalidad, origen social, posición económica, nacimiento o cualquier otra consideración; a exigir la reserva de la información proporcionada que pertenezca a su esfera privada, salvo aquella que por ley deba ser puesta a disposición de las partes o de terceros.

Adicionalmente, *tienen derecho a conocer la identidad y categoría de la autoridad o funcionaria o funcionario que le atienda*; a recibir respuesta oportuna a las peticiones que formulen respetuosamente; a que las presentaciones judiciales sean provistas o resueltas en un plazo razonable y exigir que las actuaciones judiciales o en las que se solicite su comparecencia se celebren con puntualidad.

También tienen derecho a *expresar su opinión sobre la calidad de la atención brindada* y a formular consultas, reclamos, felicitaciones o sugerencias relativas al funcionamiento y a la calidad de la atención recibida; a ser informados respecto del procedimiento a seguir ante dichas consultas, reclamos, felicitaciones o sugerencias.

En materia de costos, las ciudadanas y los ciudadanos tienen derecho a incurrir en los menores costos económicos posibles; que su compa-

recencia personal ante los órganos y tribunales que integran el Poder Judicial sea lo menos gravosa posible y a disponer gratuitamente de los formularios que se necesiten para el ejercicio de sus derechos ante los tribunales cuando no se ordene obligatoriamente la intervención de abogado u otro profesional.

En relación a situaciones particulares, resulta pertinente destacar que la Ley de Tribunales de Familia establece que el niño, niña o adolescente tiene derecho a ser oído en todo proceso judicial en que esté directamente implicado y a que se guarde la reserva necesaria para *preservar su intimidad y el derecho a su propia imagen*.

Por su parte, tratándose de ciudadanas o ciudadanos con discapacidad sensorial, física o psíquica, se debe considerar especialmente que ellos puedan ejercer sus derechos y que, en los casos expresamente establecidos en la ley, tienen derecho a contar con un intérprete de signos o de medios tecnológicos que sean necesarios para comunicarse.

Finalmente, en Chile las personas extranjeras tienen derecho a acceder a la justicia en igualdad de condiciones que los nacionales, por lo tanto, deben ser atendidos sin discriminación alguna por razón de su raza, lengua, religión o creencias.

En cuanto a los deberes, las ciudadanas y ciudadanos que recurren al Poder Judicial tienen la obligación de respetar a las y los funcionarios y autoridades que los atienden, los procedimientos y horarios dispuestos para su atención como también no dañar los bienes y dependencias que son puestos a disposición del público.

Principales usuarias y usuarios del sistema judicial

Entre los principales usuarios y usuarias del sistema judicial en Chile encontramos a:

- Usuaría o usuario no letrado: Cualquier persona que no tenga conocimientos formales en el área del derecho.
- Abogadas y abogados: Profesional licenciado o licenciada en ciencias jurídicas y titulado ante la Corte Suprema. Personas revestidas por la autoridad competente de la facultad de defender ante los tribunales de justicia los derechos de las partes litigantes (Artículo 520 Código Orgánico de Tribunales).
- Usuarías y usuarios con capacidades limitadas y/o vulnerables: Aquellos que por alguna condición física, de idioma o de carácter

psicológico (por ejemplo, una mujer víctima de violencia), necesita de algún tipo de atención especializada de acuerdo a sus requerimientos.

- Testigo: Persona —distinta de las partes— que declara en juicio sobre un hecho que conoce, vio o sobre el cual escuchó y que es relevante para la resolución del asunto.
- Interviniente: Personas o instituciones que actúan en el proceso, cumpliendo distintos tipos de funciones.
- Auxiliares de la Administración de Justicia: El Código Orgánico de Tribunales, en sus títulos XI y XII, establece los aspectos relativos a los auxiliares de la administración de justicia, en cuanto los singulariza y fija, asimismo, el régimen de sus nombramientos, requisitos, inhabilidades e incompatibilidades. Se define a aquellos como los «funcionarios, debidamente nombrados, encargados de coadyuvar en la administración de justicia, en la gestión de los tribunales, y en el cumplimiento de las resoluciones judiciales». Algunos gozan de sueldo fiscal y otros perciben por el cumplimiento de sus funciones el arancel u honorarios establecidos. Asimismo, para los efectos del escalafón general de antigüedad del Poder Judicial, algunos figuran en el escalafón primario y otros en el escalafón secundario.

Son Auxiliares de la Administración de Justicia los siguientes:

- Fiscalía Judicial: Es ejercida por el fiscal judicial o la fiscal judicial de la Corte Suprema, quien es el jefe o la jefa de servicio, y por los y las fiscales judiciales de las Cortes de Apelaciones. Sus principales funciones están hoy enfocadas en llevar a cabo las investigaciones disciplinarias al interior del Poder Judicial, a integrar sala en las Cortes de Apelaciones y a ser escuchados en los casos y en las materias que la ley señale.
- Defensores públicos (respecto de asuntos distintos a la Defensoría Penal Pública): Las defensoras públicas y los defensores públicos pueden representar en asuntos judiciales a los incapaces, a los ausentes y a las fundaciones de beneficencia u obras pías, que no tengan guardador, procurador o representante legal. Son responsables de velar por el recto desempeño de las funciones de los guardadores de incapaces, de los curadores de bienes, de los representantes

legales de las fundaciones de beneficencia y de los encargados de la ejecución de obras pías; y pueden provocar la acción de la justicia en beneficio de estas personas y de estas obras, siempre que lo estimen conveniente al exacto desempeño de dichas funciones.

- **Relatores y relatoras:** La Corte Suprema y las Cortes de Apelaciones cuentan con estos abogados o abogadas quienes se encargan de dar cuenta diaria de las solicitudes que se presenten en calidad de urgentes, de las que no pudieren ser despachadas por la sola indicación de la suma y de los negocios que la Corte mandare pasar a ellos o ellas; poner en conocimiento de las partes o sus abogadas o abogados el nombre de las personas que integran el tribunal, en el caso a que se refiere el artículo 166 del Código de Procedimiento Civil; revisar los expedientes que se les entreguen y certificar que están en estado de relación. Hacer relación de los procesos, esto es, exponer ante el tribunal respectivo la causa de que se trate; anotar el día de la vista de cada causa los nombres de las juezas o los jueces que hubieren concurrido a ella, si no fuere despachada inmediatamente; y, cotejar con los procesos los informes en derecho, y anotar bajo su firma la conformidad o disconformidad que notaren entre el mérito de estos y los hechos expuestos en aquellos.
- **Secretarios y secretarías de Cortes y Juzgados de Letras:** Son abogados o abogadas, ministros de fe pública encargados de autorizar, salvo las excepciones legales, todas las providencias, despachos y actos emanados de aquellas autoridades, y de custodiar los procesos y todos los documentos y papeles que sean presentados a la Corte o Juzgado en que cada uno de ellos o ellas debe prestar sus servicios. Además, corresponde hacer la relación de los incidentes y el despacho diario de mero trámite, el que será revisado y firmado por el juez o la jueza. En caso de ausencia, el juez o de la jueza de Letras debe subrogarlo. A su vez, según lo dispone el artículo 500 del Código Orgánico de Tribunales, los secretarios o secretarías pueden ser subrogados por quien ejerza el cargo de oficial primero de sus respectivos juzgados.
- **Receptores:** Son ministros de fe pública encargados de hacer saber a las partes, fuera de las oficinas de los secretarios, los decretos y resoluciones de los tribunales de justicia, y de evacuar todas aquellas diligencias que los mismos tribunales les cometieren. Además,

deben recibir las informaciones sumarias de testigos en actos de jurisdicción voluntaria o en juicios civiles y actuar en estos últimos como ministros de fe en la recepción de la prueba testimonial y en la diligencia de absolución de posiciones. Ejercen sus funciones en todo el territorio jurisdiccional del respectivo tribunal. Sin embargo, también pueden practicar las actuaciones ordenadas por aquel, en otra comuna comprendida dentro del territorio jurisdiccional de la misma Corte de Apelaciones.

- Procuradores del número: Son auxiliares de la administración de justicia encargados de representar en juicio a las partes. Específicamente deben dar los avisos convenientes sobre el estado de los asuntos que tuvieren a su cargo, o sobre las providencias y resoluciones que en ellos se libraren, a los abogados o las abogadas a quienes estuviere encomendada la defensa de los mismos asuntos, y servir gratuitamente a los pobres con arreglo a lo dispuesto por el artículo 595 del Código Orgánico de Tribunales.
- Notarios: Son ministros de fe pública encargados de autorizar y guardar en su archivo los instrumentos que ante ellos se otorgaren, de dar a las partes interesadas los testimonios que pidieren, y de practicar las demás diligencias que la ley les encomiende. En cada comuna o agrupación de comunas que constituya territorio jurisdiccional de jueces de Letras, puede existir a lo menos un notario o una notaria.
- Conservadores de Bienes Raíces: Son ministros de fe encargados de los registros conservatorios de bienes raíces, de comercio, de minas, de accionistas de sociedades propiamente mineras, de asociaciones de canalistas, de prenda agraria, de prenda industrial, de especial de prenda y demás que les encomienden las leyes. Puede existir un conservador en cada comuna o agrupación de comunas que constituya el territorio jurisdiccional de un Juzgado de Letras.
- Archiveros Judiciales: Son ministros de fe pública encargados de la custodia de los documentos expresados en el artículo 455 del Código Orgánico de Tribunales y de dar a las partes interesadas los testimonios que de ellos pidieren.
- Administradores y administradoras de tribunal: Su tarea consiste en organizar y controlar la gestión administrativa del Tribunal en que se desempeñan.

- Conserjería Técnica: Asesoran a los jueces y juezas de familia, en el análisis y comprensión de los temas de su conocimiento.

Transparencia y Poder Judicial

Actualmente, en todas las actividades que desarrollan los Estados, la transparencia en sus actuaciones ha adquirido una importancia que no puede soslayarse. La necesidad de controlar los actos públicos tiene en la transparencia a un aliado importante.

El Poder Judicial chileno desarrolla su labor cumpliendo altos estándares en materia de transparencia, a nivel nacional e internacional, con una política de amplia publicidad, conforme a lo establecido en la Constitución Política de la República, en el Código Orgánico de Tribunales y en la Ley 20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Su política de comunicaciones establece el compromiso institucional de entregar información a la ciudadanía en forma transparente, asertiva, con un lenguaje comprensible y sin más límite que las exigencias legales que establecen la reserva o secreto de asuntos específicos.

Para asegurar el cumplimiento de este objetivo, el Poder Judicial de Chile posee una Comisión de Transparencia encargada de velar, promover e impulsar iniciativas que contribuyan al fortalecimiento de la transparencia como valor institucional, así como también conocer y resolver las peticiones que en esta materia realice la ciudadanía.

Los esfuerzos desplegados han permitido posicionar al Poder Judicial como uno de los más accesibles a través de canales electrónicos, obteniendo destacados lugares en los rankings internacionales elaborados por el Centro de Justicia de las Américas (CEJA), de la Organización de Estados Americanos (OEA).

A partir de diciembre del año 2013, el Poder Judicial chileno es parte voluntaria del Portal de Transparencia del Estado, que integra junto a otras instituciones como la Contraloría General de la República y la Cámara de Diputados. En este ámbito, se exige a los miembros del Poder Judicial, como garantía de los principios de probidad y transparencia, presentar declaraciones juradas de intereses, de patrimonio y de no ser dependiente de sustancias o drogas estupefacientes o psicotrópicas ilegales.

En materia de transparencia activa, junto con cumplir la obligación de mantener información permanentemente actualizada en su sitio web,

publica información adicional, como la votación de los candidatos a ministros o ministras de la Corte Suprema y de sus antecedentes en el sitio web; los concursos públicos para la selección de abogados y abogadas integrantes; o las declaraciones de patrimonio, intereses y currículos de todos los ministros y ministras de la Corte Suprema y de las Cortes de Apelaciones del país.

Lo anterior se refuerza con la entrada en vigencia de la Ley 20.880, sobre Probidad en la Función Pública y Prevención de los Conflictos de Intereses, el 2 de septiembre de 2016, y su reglamento contenido en el Decreto Supremo 2, del mismo año 2016, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Dicha ley introduce importantes cambios en la regulación existente sobre la materia, ampliando los sujetos obligados a declarar, el contenido de la declaración y la oportunidad en que esta debe presentarse.

De este modo, la Corte Suprema, el 24 de octubre de 2016, dictó un Auto Acordado que regula la implementación de la Ley 20.880 (Acta 118-2016), en el cual dispone que las declaraciones antes indicadas, se deben realizar utilizando un formulario electrónico que la Corporación Administrativa del Poder Judicial pondrá a disposición de los sujetos obligados, al que deberán acceder utilizando su Clave Única del Estado, habilitándose al efecto, dentro de la Oficina Judicial Virtual, una opción para cumplir con dicha declaración.

Entre la información que se publica en la plataforma del Poder Judicial, conforme a la Ley de Transparencia, tal como se muestra en las **figuras 1, 2, 3 y 4**, se encuentra: i) Actas y autos acordados; ii) aranceles;



Figura 1. Transparencia institucional.

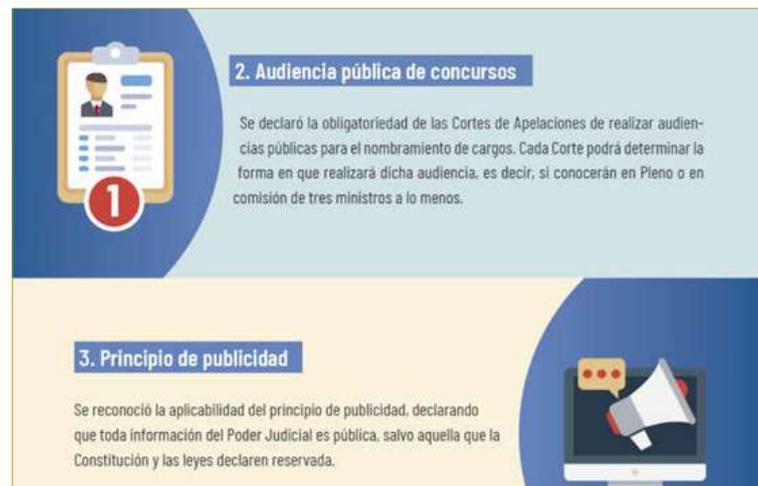


1. Agenda Pública

Se dispuso la obligación de llevar agenda pública a las personas que detentan los siguientes cargos:

- Presidente, Ministros, Fiscal y Secretario de la Corte Suprema y las Cortes de Apelaciones;
- Integrantes de las Cortes Marciales;
- Ministros de Tribunales especiales;
- Jueces de Letras y Secretarios de estos tribunales;
- Jueces de Garantía, de Tribunales de Juicio Oral en lo Penal, del Trabajo y de Familia; además de sus administradores y Consejeros Técnicos de los Tribunales de Familia, y;
- Jueces de Policía Local.

Figura 2. Medidas de probidad y transparencia: Agenda Pública.



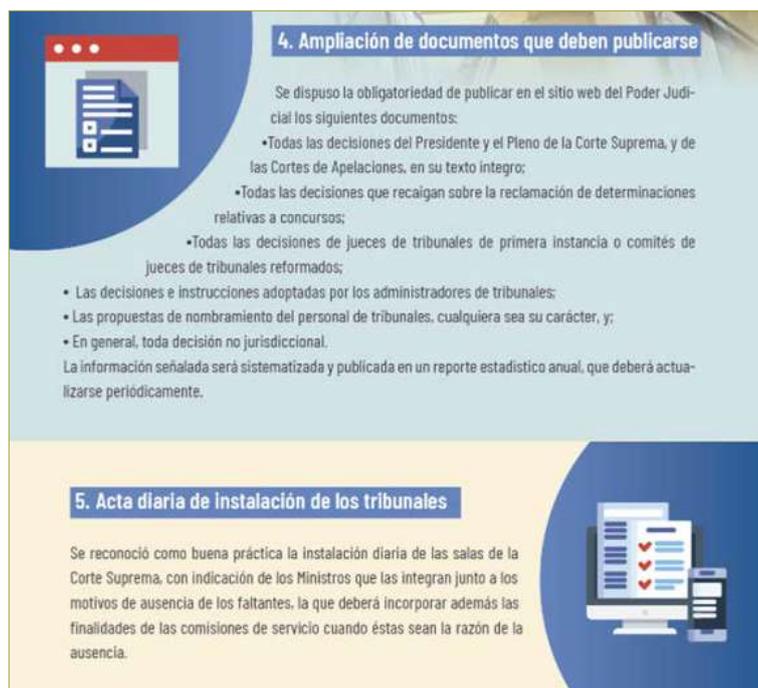
2. Audiencia pública de concursos

Se declaró la obligatoriedad de las Cortes de Apelaciones de realizar audiencias públicas para el nombramiento de cargos. Cada Corte podrá determinar la forma en que realizará dicha audiencia, es decir, si conocerán en Pleno o en comisión de tres ministros a lo menos.

3. Principio de publicidad

Se reconoció la aplicabilidad del principio de publicidad, declarando que toda información del Poder Judicial es pública, salvo aquella que la Constitución y las leyes declaren reservada.

Figura 3. Medidas de probidad y transparencia: Audiencia pública de concursos y Principio de publicidad.



4. Ampliación de documentos que deben publicarse

Se dispuso la obligatoriedad de publicar en el sitio web del Poder Judicial los siguientes documentos:

- Todas las decisiones del Presidente y el Pleno de la Corte Suprema, y de las Cortes de Apelaciones, en su texto íntegro;
- Todas las decisiones que recaigan sobre la reclamación de determinaciones relativas a concursos;
- Todas las decisiones de jueces de tribunales de primera instancia o comités de jueces de tribunales reformados;
- Las decisiones e instrucciones adoptadas por los administradores de tribunales;
- Las propuestas de nombramiento del personal de tribunales, cualquiera sea su carácter, y;
- En general, toda decisión no jurisdiccional.

La información señalada será sistematizada y publicada en un reporte estadístico anual, que deberá actualizarse periódicamente.

5. Acta diaria de instalación de los tribunales

Se reconoció como buena práctica la instalación diaria de las salas de la Corte Suprema, con indicación de los Ministros que las integran junto a los motivos de ausencia de los faltantes, la que deberá incorporar además las finalidades de las comisiones de servicio cuando éstas sean la razón de la ausencia.

Figura 4. Medidas de probidad y transparencia: Ampliación de documentos que deben publicarse y Acta diaria de instalación de los tribunales.

iii) causas en acuerdo; iv) informes de comisiones de servicio; v) informes de visita; vi) nóminas de oponentes; vii) propuestas de nombramientos; viii) resoluciones, decretos e instrucciones.

Agenda pública (obligación de cumplir)

Aunque la ley no lo exija, el sujeto obligado debe documentar, en la medida de lo posible, todos los actos de su gestión y permitir su publicidad, como se muestra en la **figura 5**. El principio general que inspira la agenda pública es que todas las acciones que desarrollen los sujetos obligados a llevarla (o pasivos) —fuera del ámbito jurisdiccional— deben ser informadas. Las actas 124-2019 y 133-2019 buscan fortalecer la transparencia y la probidad.

Actividades

- De capacitación: Acciones de perfeccionamiento individual del sujeto pasivo tales como doctorado, magíster, charlas, entre otras.
- De docencia: Acciones del sujeto pasivo a través de las cuales entrega conocimiento a terceros ajenos al Poder Judicial.
- Gremiales: Todas las actividades que sean consecuencia de su participación en asociaciones de tal carácter.
- Audiencia privada o entrevista: Corresponden al acto de oír a personas, en razón de las funciones de un sujeto pasivo.
- Comisión de servicio: Son los cometidos funcionarios cuyo objeto es la realización de actuaciones propias del cargo de la persona

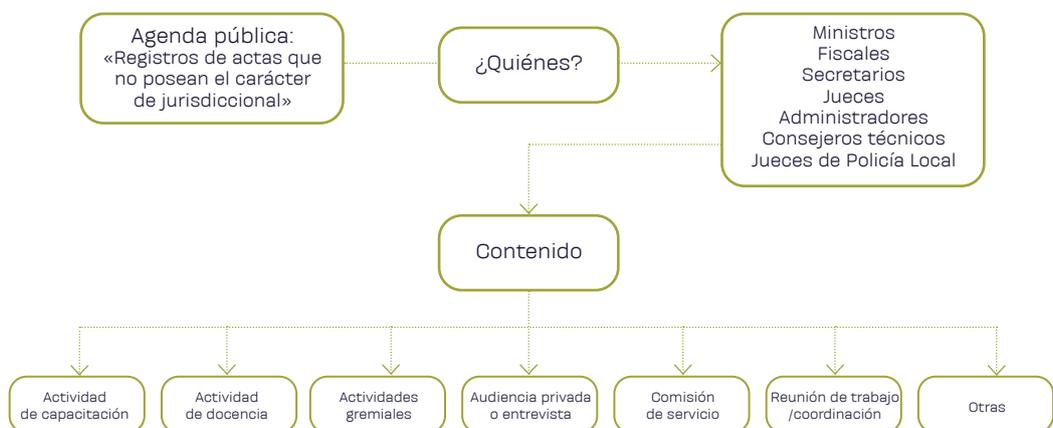


Figura 5. Agenda pública.



Figura 6. Procedimiento para el registro de la información para aquellos funcionarios del poder Judicial obligados a publicar.

peticionaria. Son, entre otras, reuniones de trabajo o coordinación con personas del mismo tribunal, de otros tribunales o de diferentes instituciones.

La ética judicial

Está estrechamente relacionada con el principio de independencia judicial e implica el deber, de todo juez o jueza, y en general, de todo funcionario judicial, de adoptar las normas más elevadas posibles de conducta personal y profesional.

La ética judicial se basa o inspira en los siguientes principios:

- **Dignidad:** Requiere a todo miembro del Poder Judicial ejercer su cargo absteniéndose de toda conducta contraria a la seriedad y decoro que el cargo exige.
- **Probidad:** Consiste en el deber de actuar con rectitud y honestidad, procurando prestar un servicio que satisfaga el interés general de la justicia y desechando todo provecho o ventaja personal que pueda lograr por sí o a través de otras personas.
- **Integridad:** Implica una conducta recta e intachable que promueva la confianza de la comunidad en la justicia.
- **Independencia:** Tanto los jueces y juezas, así como los demás funcionarios y funcionarias judiciales deben, en conjunto e individualmente, velar por la autonomía de los tribunales y hacerla respetar en toda circunstancia.
- **Prudencia:** Consistente en que todo miembro del Poder Judicial debe actuar con diligencia, tino y criterio frente a todas las mate-

rias en que le corresponda intervenir en razón o con ocasión de sus funciones, procurando que la forma como las ejercen inspire confianza a la comunidad.

- **Dedicación:** Los jueces, juezas y demás funcionarios y funcionarias judiciales deberán tener una disposición permanente a desempeñar sus cargos con acuciosidad, conocimiento y eficiencia, actuando con equidad y diligencia en todas las funciones que deban cumplir.
- **Sobriedad:** Por el cual los jueces, juezas y demás funcionarios y funcionarias del Poder Judicial deben demostrar templanza y austeridad tanto en el ejercicio de sus cargos como en su vida social, evitando toda ostentación que pueda plantear dudas sobre su honestidad y corrección personales.
- **Respeto:** Exige a los jueces, juezas y demás funcionarios y funcionarias judiciales demostrar respeto por la dignidad de todas las personas, en las audiencias y otras actuaciones que lleven a cabo con motivo del desempeño de sus cargos.
- **Reserva:** Vale decir que jueces, juezas y demás funcionarios y funcionarias judiciales guarden absoluta reserva sobre todos los asuntos de los que tomen conocimiento y que así lo exijan, absteniéndose de darlos a conocer, emitir opiniones públicas o privadas a su respecto, permitir que sean conocidos por otras personas y utilizar la información que posean, en razón de sus funciones, para beneficio propio o ajeno.
- **Prohibición de recibir estímulos pecuniarios:** Impide a jueces, juezas y demás funcionarios y funcionarias judiciales recibir, por el ejercicio de sus labores, incentivos de carácter pecuniario que excedan lo simbólico, pues ello, aparte de crear un ambiente público desfavorable a la función judicial en general, afecta seriamente la independencia e imparcialidad de esos funcionarios.

La Corte Suprema cuenta con una Comisión de Ética que tiene por objeto prestar cooperación al pleno del Tribunal en el ejercicio de funciones de prevención, control y corrección del comportamiento de los ministros, ministras y del o la fiscal judicial de la Corte. Está conformada por el presidente titular de la Corte Suprema, quien la preside, y por dos ministros o ministras titulares nombrados por el pleno de la

Corte Suprema a proposición del presidente o presidenta. A la Comisión le corresponde conocer las conductas que puedan importar una contravención a la ética judicial o que sean reñidas con la probidad y la moral, desempeñando su labor con miras a su prevención, control y corrección. La Comisión debe guardar estricta y total reserva sobre las materias, asuntos, antecedentes y documentos que se relacionen con sus actuaciones.

Unido a la transparencia necesaria en la actividad jurisdiccional es menester que la «justicia» sea viable a todas las personas, incluyendo en estas a las usuarias y los usuarios en situaciones complejas o vulnerables —como se indicó al inicio— para los cuales existen políticas y protocolos especiales que serán abordados más adelante.

Capítulo 2

Acceso a la justicia

Introducción

Uno de los principales *ejes del desarrollo estratégico del Poder Judicial* es el mejoramiento de la justicia. Su objetivo es facilitar el acceso de la ciudadanía a dicho poder, a fin de ser reconocida por la opinión pública como una institución cercana, preocupada y que mejora constantemente la tutela judicial.

En este sentido, se ha logrado un gran avance con la creación de nuevos tribunales, tales como los de Alto Hospicio, Mejillones y Cabo de Hornos, los que han permitido que numerosas personas puedan acceder a una justicia cercana, muchas de las cuales, además, se encuentran en condiciones de vulnerabilidad.

Acceso a la justicia de grupos vulnerables

Grupo vulnerable se define como:

Aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico» (Reglas de Brasilia).

A partir del año 2015, el Poder Judicial ha trabajado en la difusión de dos instrumentos internacionales emanados de la Cumbre Judicial Iberoamericana: las Reglas de Brasilia y el Protocolo Iberoamericano de Actuación Judicial para Mejorar el Acceso a la Justicia de Grupos Vulnerables.

El referido Protocolo se funda en instrumentos internacionales de derechos humanos y consta de cinco apartados:

- Niñas, niños y adolescentes
- Personas, comunidades y pueblos indígenas

- Personas con discapacidad
- Personas migrantes y sujetas a protección internacional
- Casos de violencia de género contra las mujeres

Medidas adoptadas para otorgar acceso a la justicia

Durante el año 2016 se implementó un plan de mejoras en señalética, infraestructura, acceso y capacitación de funcionarias y funcionarios del Poder Judicial. Adicionalmente, se realizó un plan anual de charlas de sensibilización sobre discapacidad en todas las jurisdicciones del país; se modificó la política de reclutamiento y selección mejorando el acceso a las personas con discapacidad. Asimismo, se entregó el Diccionario de la discapacidad como también videos relativos al correcto uso del vocabulario referido a la discapacidad. Igualmente, se distribuyó el *Manual de atención universal*, que incluye recomendaciones para atender adecuadamente a personas con discapacidad.

Además, se estableció que el 100% de los nuevos edificios que alberguen tribunales deben ser accesibles para las personas con discapacidad. El Poder Judicial voluntariamente realizó la aplicación de las fichas IDA (Informe de Diagnóstico de Accesibilidad del SENADIS), que arrojó que, de los trescientos seis inmuebles evaluados, el 74% son accesibles. Desde entonces se han llevado a cabo iniciativas orientadas a mejorar estas instalaciones.

Preocupación por niños, niñas y adolescentes

Este grupo de usuarios es considerado vulnerable, atendida la calidad y entidad de las personas que lo integran. En vista de esto, nuestro país enfrenta un desafío con respecto a los deberes de cuidado, protección y respeto de los derechos humanos de los niños, niñas y adolescentes, particularmente de aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad. En este sentido, el Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas recomendó al Estado de Chile implementar la estructura normativa, política e institucional dedicada exclusivamente a la protección integral de los derechos de niños, niñas y adolescentes. Entre ellas se encuentran:

a) *Habilitación sala especial de toma de declaración de niños, niñas y adolescentes en sede penal*. En el sistema de justicia penal, los niños,

niñas y adolescentes pueden ser víctimas o testigos de hechos delictuales y sus declaraciones son un material imprescindible para el ejercicio investigativo del Ministerio Público y las policías, las defensas de las acusadas y los acusados y la valoración de los jueces o juezas. Estas múltiples declaraciones exponen a la víctima o al testigo a una victimización secundaria que provoca en ellos consecuencias negativas por la repetición del traumático relato. El objetivo de estas salas es aislar acústica y visualmente al niño, niña o adolescente, otorgándole un lugar confortable y seguro para prestar declaración.

Durante el año 2016, el Poder Judicial realizó jornadas de capacitación a los magistrados y magistradas de los Tribunales de Juicio Oral en lo Penal del país, en las cuales, además de resaltar la importancia y relevancia que tiene el uso de esta sala para la declaración del niño, niña o adolescente, con el apoyo de una psicóloga especializada del departamento, se instruyó a los jueces y juezas sobre la forma de entrevistar a un menor en diferentes casos. En los Tribunales de Familia existen salas especialmente acondicionadas para registrar testimonios de niños, niñas y adolescentes involucradas en un proceso, en calidad de víctimas y/o testigos, denominadas Salas Gesell.

El Poder Judicial recopiló información relativa a estas salas lo que permitió realizar capacitaciones a fin de simplificar y favorecer el uso de aquellas, apoyando si es necesario, la forma de agendar causas en la misma. Esta capacitación y fortalecimiento del uso de la sala busca resguardar los derechos de los niños, niñas y adolescentes en Tribunales de Familia y así evitar la victimización secundaria de ellos.

b) *Desarrollo y lanzamiento de nuevo sitio web para niños y niñas.* Se trabajó en el diseño y contenidos de la página para niños y niñas del Poder Judicial (www.poderjudicialparatodos.cl), que ya se encuentra disponible, y cuya finalidad es dar a conocer en forma dinámica, didáctica, sencilla y clara las funciones del Poder Judicial, derechos, deberes, entre otras informaciones.

c) *Lenguaje claro y sencillo.* Una efectiva comunicación y vinculación entre institución y usuarios recae en el uso de un lenguaje claro y sencillo. Por ello se trabaja para adaptar el léxico propio de los tribunales, a fin de hacerlo comprensible y cercano para las personas sin conocimientos jurídicos. Lo anterior permite mejorar los niveles de calidad del servicio judicial, producir una mayor comprensión de la significación

de las decisiones de la judicatura y acercar a las personas a los centros de decisión pública.

El Poder Judicial, desde el año 2015, cuenta con una Comisión de Lenguaje Claro, cuyo objetivo general es promover al interior del organismo el uso de lenguaje sencillo, a fin de democratizar la información contenida en las resoluciones judiciales, permitiendo así que el usuario comprenda las decisiones que le conciernen. Tal Comisión es presidida por un ministro o ministra de la Corte Suprema y es una instancia de trabajo participativa y multidisciplinaria, que cuenta con la intervención de periodistas, ingenieros, abogados y filólogos, así como representantes de diversos estamentos, dentro de los cuales se encuentran ministros y ministras, jueces y juezas y funcionarios y funcionarias.

d) *Piloto para un servicio de traducción en línea para Tribunales de Justicia.* Durante el segundo semestre del año 2016, el Poder Judicial evaluó la posibilidad de incorporar un servicio de traducción en línea, iniciativa que busca promover la inclusión de personas con discapacidad auditiva, extranjeros que hablen otro idioma y pueblos originarios en los procesos judiciales. Todo ello mediante la implementación de una plataforma tecnológica de comunicación accesible, que considera un servicio de intérpretes en lenguaje de señas, idiomas extranjeros y/o lenguas originarias, que está disponible para su uso tanto para usuarios y usuarias, jueces y juezas y funcionarios y funcionarias de los tribunales.

Esto, que en un principio se materializó como una respuesta concreta a la dificultad de comunicación que presentan usuarios y usuarias con discapacidad auditiva, se transformó también en una alternativa para que los jueces y juezas con discapacidad, puedan conseguir la independencia en el ejercicio de su trabajo.

e) *Nueva folletería y señalética inclusiva para tribunales.* Se estandarizó y mejoró la señalética institucional de distintos tribunales del país a fin de hacerla más cercana, amigable e inclusiva. Se tradujeron y diseñaron folletos en lenguas originarias como el mapudungun, quechua, aymara y rapanui, como también en braille. Además, se trabajó en el diseño e impresión de nueva folletería y señaléticas inclusivas para los tribunales del país.

f) *Módulos de autoconsulta para usuarios con discapacidad visual en la Corte Suprema.* A fin de democratizar el acceso a la justicia de la Corte Suprema, se instalaron módulos de autoconsulta a partir del año 2015, para personas con discapacidad visual y también se adquirió una colec-

ción de libros en formato braille, para las dependencias de la biblioteca del máximo Tribunal. Este equipamiento consiste en unidades que cuentan con una estación de trabajo convencional, un software lector de pantallas de código abierto y audífonos. Además, tienen señaléticas en formato braille que permiten reconocer la operatividad del sistema. Sumado a lo anterior, el Poder Judicial adquirió una colección de libros en formato braille, elaborados por «La imprenta de la biblioteca para ciegos».

g) *Convenio con Banco Estado*. El año 2016 el Poder Judicial suscribió un convenio con el Banco Estado con el objetivo de facilitar la gestión de los pagos de pensiones alimenticias y la consulta en línea de los movimientos realizados en cuentas de ahorro destinadas al pago de las pensiones de alimentos, a través de los canales presenciales y electrónicos del banco y del Poder Judicial. Asimismo, se implementó una nueva tarjeta para operar la Cuenta de Ahorro Vista Pensión Alimenticia, destinada a facilitar y simplificar el uso de este producto para los beneficiarios y las beneficiarias de alimentos.

h) *Justicia móvil*. En marzo del año 2015, el Poder Judicial inauguró el proyecto conocido como Justicia Móvil. Su puesta en marcha se efectuó con dos minibuses especialmente acondicionados para funcionar como una extensión de los mesones de atención de tribunales, con el propósito de: i) acercar la figura del Poder Judicial a las usuarias y los usuarios; ii) educar sobre el rol de la institución; iii) entregar información sobre la labor de los tribunales de justicia y iv) ampliar los canales de contacto y difusión con la ciudadanía.

Se realizó una gira a nivel nacional, que contempló a localidades comprendidas entre Arica y la Isla Grande de Chiloé, prestando servicios de orientación sobre causas y trámites simples que no requieren de comparecencia o patrocinio de abogados, todo esto bajo la consigna: «Llegar donde la ciudadanía nos requiera y seamos necesarios».

Capítulo 3

Concepto de atención de usuarias y usuarios

El Poder Judicial y la atención de usuarios

La misión del Poder Judicial es resolver los conflictos sometidos a su competencia, contribuyendo a la paz social y al fortalecimiento de la democracia, ejerciendo sus potestades legales respecto de todas las personas que habitan en nuestro territorio. Para ello, todos y todas quienes forman parte de este poder del Estado deben desarrollar acciones permanentes, a fin de ser percibidos y reconocidos como una institución que soluciona conflictos de manera oportuna, transparente y comprensible (visión).

En razón de lo anterior, el Plan Estratégico 2021-2025 define entre los valores del Poder Judicial el «respeto y el buen trato» que consiste en actuar con la debida consideración frente a todas las personas y grupos de la sociedad. De la misma forma, este plan establece como uno de sus ejes estratégicos administrar justicia, garantizando el acceso a ella, para visualizar al Poder Judicial como un servicio esencial del Estado contemporáneo, que permite mantener orden en la sociedad a través de una respuesta jurisdiccional siempre apegada al ordenamiento jurídico, al respeto de los derechos humanos, comprensible y no discriminatoria. Para lograr lo anterior, uno de los objetivos es impactar en la sociedad, realizando acciones para estimular la cercanía y la inclusión, mediante la aplicación de políticas de vinculación con el medio, y en lo concerniente a igualdad de género y no discriminación, niñez, derechos humanos y migrantes, fortaleciendo, también, el uso de lenguaje comprensible en su relación con la ciudadanía.

De ahí la relevancia de que todos y todas quienes tienen un rol dentro del Poder Judicial cuenten con algunas herramientas para la adecuada atención de personas que están en determinadas situaciones de vulnerabilidad y, asimismo, de aquellos que, por cualquier circunstancia, llegan a los tribunales en condiciones complejas de atención.

Conceptualizando la atención de usuarias y usuarios en tribunales, se puede decir que consiste en otorgar una adecuada orientación, derivación e información respecto a las consultas y solicitudes de los usuarios y usuarias que acuden al Tribunal. La entrega de información debe ser clara, oportuna y personalizada acerca de temas afines con su competencia, asegurando la eficacia y calidad en las respuestas entregadas.

Se debe dar a todos ellos un trato esmerado y amable, cualquiera sea su condición, el motivo y las circunstancias de su actuación ante los tribunales. Con este objeto, deben abrirse canales más expeditos de comunicación con los usuarios y usuarias y vías idóneas para conocer de sus reclamos y observaciones.

Por su parte, en el Acta 71-2016 de la Corte Suprema, que regula el funcionamiento de tribunales que tramitan electrónicamente, en su artículo 33, establece los aspectos principales respecto de los cuales los tribunales deberán suministrar oportuna atención:

- Consultas sobre estado de causas y audiencias programadas, señalando a los usuarios y usuarias que esa información se encuentra disponible en la Oficina Judicial Virtual, exceptuándose las causas reservadas.
- Solicitud de copias, entregándolas directamente en el Tribunal cuando las circunstancias así lo ameriten y, en caso contrario, señalar al usuario o usuaria que debe obtenerlas desde la Oficina Judicial Virtual.
- Recepción de escritos, solo en aquellos casos en que la persona solicite autorización o se encuentre autorizada por el Tribunal para tramitar materialmente, debiendo realizarse la presentación en la Oficina Judicial Virtual respecto de todos los otros casos.
- Direcciones de entidades, instituciones y organismos relacionados con el sistema de justicia atinentes a su jurisdicción, preferentemente preimpresos.
- Notificaciones y citaciones.
- Pagos y multas.
- Patrocinio y poder, en cuanto a oportunidad y modalidad de otorgamiento.

Se debe tener presente que el horario de la atención de usuarios y usuarias está definido para todos los tribunales del país, siendo este los

días lunes a viernes desde las 8:00 a las 14:00 horas, y los días sábado de 9:00 a 12:00 horas. Además, el funcionamiento de la Oficina Judicial Virtual es continuo e ininterrumpido, es decir, está disponible los 365 días del año, a toda hora.

La atención de público, en general, debe enmarcarse en planes, protocolos y políticas que se han ido elaborando con el objetivo de brindar una atención de calidad, basada en estándares que puedan ser medibles.

Planes, políticas y protocolos de atención a usuarios y usuarias

En base a lo anterior, el Poder Judicial cuenta con:

- Plan de Atención de Público para la Corte Suprema, Cortes de Apelaciones y Juzgados de Letras (Civiles y Mixtos).
- Políticas para la Atención de Público para Tribunales de Juicio Oral en lo Penal y Juzgados de Garantía, Juzgados de Familia, Juzgados de Letras del Trabajo y Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional.
- Protocolos de atención de usuarios: Los protocolos de atención de usuarios se desarrollaron entre los años 2015 y 2017 para todos los tribunales reformados del país considerando «la atención en el mesón» y pretendían, a través de ciertas actitudes lograr lo que se denomina «calidad de servicio», permitiendo que cualquier funcionario o funcionaria que conozca del mismo pueda aplicarlo en la atención de usuarios y usuarias. En términos sencillos, se define como una serie de actividades a realizar por parte del funcionario o funcionaria de atención de usuarios, desde el saludo que realiza a quien atenderá, hasta la despedida del mismo, con una información, orientación o derivación adecuada de acuerdo al estándar que define este protocolo.

La finalidad del Plan y la Política de Atención al Público, vigentes desde el año 2007, es mejorar la calidad y oportunidad de la información que reciben los usuarios y usuarias que concurren al tribunal, respecto de las actuaciones y trámites de competencia del tribunal mismo y otros organismos relacionados, habilitando mecanismos que permitan canalizar, responder y atender las sugerencias y reclamos que se presenten.

De este Plan y Política nace el buzón de sugerencias, reclamos y felicitaciones que existe en un lugar visible de todos los tribunales del país y

que cuenta con un formulario preimpreso para completar, sin perjuicio de la posibilidad de realizar consultas por medio del sitio web del Poder Judicial o solicitar las audiencias que se estimen pertinentes.

A partir de lo anterior, lo que se pretende es poder medir y evaluar la atención en los tribunales. Es así como frecuentemente el sub departamento de atención de usuarios de la Corporación Administrativa del Poder Judicial está evaluando la atención de usuarios y usuarias a través de empresas externas que acuden a los tribunales con la modalidad de cliente incógnito, donde una persona es preparada para visitar tribunales y hacer distintas consultas para ver si se verifica la aplicación del protocolo de atención de usuarios vigente, considerando como atributos de calidad del Modelo de Atención de Usuarios del Poder Judicial la rapidez, la información y la empatía.

- **Rapidez:** Atributos que están orientados al tiempo de atención entregado al usuario o usuaria, desde la llegada al mesón de atención hasta su despedida. La disposición de los servicios esperados se encuentran en el marco de los estándares definidos por el Protocolo de Atención y buscan optimizar el período de estadía del usuario o usuaria ante una consulta específica. El Poder Judicial es valorado por el usuario a través de una atención expedita que consolide acciones específicas, permitiendo guiar sus necesidades de forma concreta en un tiempo prudente.
- **Información:** Acciones orientadas a la entrega de información relevante, que permitan resolver los requerimientos de forma clara, sencilla y accesible para todo tipo de usuarios, visualizando la entrega de conocimientos idóneos que conduzcan las próximas acciones del usuario o usuaria de manera informada.
- **Empatía:** Definiciones que se encuentran orientadas al manejo de actitudes del funcionario o funcionaria que permiten disponer de un clima de credibilidad y cercanía con el usuario o usuaria, favoreciendo la percepción con respecto a un trato cordial y respetuoso que refleje una experiencia agradable al usuario en general. Resulta relevante sostener un trato igualitario, sin discriminación alguna, intentando integrar los distintos perfiles de la población que acude a los tribunales buscando orientación.

A fin de profundizar los conocimientos de la Política, se adjuntan, como anexos a este material, los protocolos de atención de usuarios de

las distintas tipologías; y, para mayor comprensión de los conceptos antes indicados, a continuación se exponen, a través de la **figura 7**, los atributos de la calidad en la atención de usuarios.



Figura 7. Atributos de rapidez, información y empatía (RIE) definidos en el Modelo de Atención de Usuarios (MAU, 2014).

Sistemas de información públicos para la atención de usuarios y usuarias

Adicionalmente a los distintos protocolos, políticas y planes de atención de usuarios ya mencionados, los tribunales cuentan con una serie de sistemas de información que permiten la entrega de la misma a los usuarios y usuarias; estos no han sido incorporados por casualidad sino que van en concordancia con la política de atención de usuarios y con los ejes que se establecen en la planificación estratégica del Poder Judicial, ejemplo claro de ello son los sistemas de traducción en línea como una forma de acercar la justicia a personas con barrera idiomática o con discapacidad auditiva. En el sitio web del Poder Judicial (<http://www.pjud.cl>), se encuentran distintas pestañas que permiten acceder a los siguientes sistemas.

- Oficina Judicial Virtual (OJV): Donde los abogados y abogadas podrán ingresar demandas y escritos, además de consultar las distintas causas que mantienen en tribunales.
- Consulta unificada de causas: Donde se puede acceder a causas de las distintas materias, además de causas de la Corte Suprema y Cortes de Apelaciones del país.
- Consulta ciudadana: Sistema que permite a las personas realizar consultas a diferentes áreas del Poder Judicial relativas a información de causas, administrativas, procesos de compra, postulación

nes, solicitud de estadísticas, agendamiento de visitas guiadas, entre otros.

- Poder Judicial TV: Donde podemos enterarnos de noticias e información relevante del quehacer de todos los tribunales del país.
- Sistema para generar cupones de pago, en las distintas causas por materias y tribunales, facilitando los pagos que los intervinientes deben consignar en las distintas causas sin necesidad de solicitar dichos cupones en las atenciones de público de los tribunales o del Banco Estado.
- Distintas publicaciones web con información de los tribunales que aporten información relevante a los usuarios y usuarias como dirección y teléfonos de contacto, horarios de atención de público del Tribunal, etcétera.
- Correo electrónico institucional que en los Juzgados, en general, son utilizados para entregar y recibir información tanto externa como interna del Poder Judicial.
- Sistema de traducción en línea: Plataforma diseñada para personas con discapacidad auditiva y para personas que no comprenden ni se expresan en español, consistente en la contratación de un servicio de intérpretes en lengua de señas chilena y otros idiomas, permitiendo establecer comunicación y atender en el mesón de público a estos usuarios y usuarias, aumentando el acceso a la justicia. Este sistema está implementado en los Juzgados del país e incorpora un número de horas por mes para lenguas extranjeras como inglés, francés, alemán, ruso, chino, árabe y lenguas originarias como mapudungun, quechua y aymara.

Capítulo 4

Política de atención de usuarios

La política de atención de usuarios se aplica desde mayo del año 2018 y, en concordancia con el Plan Estratégico del Poder Judicial, tiene por finalidad:

Garantizar el derecho humano de acceso a la justicia en el quehacer diario del Poder Judicial, atendiendo a las personas de todo el territorio nacional, de manera clara, oportuna y efectiva, efectivizando todos sus derechos, y solucionando sus consultas y conflictos de relevancia jurídica, de manera de contribuir a la paz social, el diálogo y el fortalecimiento de la democracia.

La concreción de este fin requiere orientar, ordenar y priorizar las acciones institucionales, para la satisfacción de las necesidades jurídicas de todas las personas que requieren —o podrían requerir— de los servicios institucionalmente ofrecidos por el Poder Judicial.

En este contexto, el propósito de esta Política es ser un instrumento uniformador del servicio a todos los usuarios y usuarias, prestando la atención que las personas necesiten de manera pronta, completa y confiable.

Esta Política es aplicable a todas las acciones institucionales del Poder Judicial que impacten sobre el ejercicio del derecho de acceso a la justicia, la eliminación de las barreras de acceso, como también el consecuente disfrute de los derechos garantizados por la Constitución y las leyes, en la interacción de los usuarios y usuarias con el servicio.

Para estos efectos se consideran como destinatarios de la presente Política, tanto las y los integrantes del Poder Judicial o usuarios internos, como las personas que utilizan o podrían utilizar los servicios que la institución brinda, los que se denominan usuarios externos y usuarios potenciales.

La relevancia de considerar esta Política en la atención de usuarios es clave para cumplir el objetivo de esta función, es decir, el acceso a la justicia con prioridad en los grupos vulnerables o de especial protección.

Como parte de los usuarios externos se consideran tanto a las instituciones que se relacionan diariamente con el quehacer del Poder Judicial, como las personas naturales o jurídicas que requieren de sus servicios. Dentro de estas últimas, se considerarán también como destinatarios, aquellas personas que intervinieren (usuarios actuales) o hubieran tenido (usuarios pasados) alguna experiencia vinculada con el Poder Judicial, ya sea informativa o en calidad de parte, abogado, testigo, interviniente o cualquier otra, a través de medios físicos (usuarios reales) o electrónicos (usuarios virtuales).

Por último, atendido que el fin y propósito de la Política es garantizar el derecho de acceso a la justicia en el sistema judicial, se considerarán destinatarios de esta, a aquellas personas que teniendo necesidades de carácter jurídico solucionables a través de alguno de los servicios del Poder Judicial, no puedan acceder a ellos por la presencia de una barrera de acceso a la justicia, es decir, las personas que adolezcan de necesidades jurídicas insatisfechas. Para los efectos de orientar las acciones necesarias para llegar a este público, este tipo de personas se denominarán como usuarios potenciales.



Figura 8. Distribución de usuarios

La novedad de la incorporación de los usuarios potenciales se justifica en dos factores: el primero de ellos radica en la ausencia de medidas institucionales claras y concretas, que se focalicen en la participación de estos en el servicio, y el segundo, en la aspiración plasmada en la Planificación Estratégica del Poder Judicial 2015-2020, que considera como uno de los conceptos agrupadores de valores institucionales, a la justicia «cercana, oportuna y efectiva otorgando un buen trato y un servicio de

excelencia». Esta visión deriva en un eje de desarrollo estratégico orientado a mejorar sustancialmente el acceso, cuyo contenido es «Facilitar el acceso a la justicia de la ciudadanía y ser reconocida por la opinión pública como una institución cercana, preocupada por la justicia y que mejora constantemente la tutela judicial».

Principio rector de la Política de Atención de Usuarios

La Política de Atención de Usuarios y su mejora continua se orienta por un principio común que subyace en el derecho de acceso a la justicia, el cual representa el valor organizacional central de la atención a las personas.

Enfoques

El enfoque de la Política de Atención de Usuarios está basado en los derechos humanos:

Es un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que, desde el punto de vista normativo, está basado en las normas internacionales de derechos humanos y, desde el punto de vista operacional, está orientado a la promoción y la protección de los derechos humanos. Su propósito es analizar las desigualdades que se encuentran en el centro de los problemas de desarrollo y corregir las prácticas discriminatorias y el injusto reparto del poder que obstaculizan el progreso en materia de desarrollo.

Así, siendo el acceso a la justicia el eje articulador de la Política, el enfoque aplicado intenta analizar y reducir las desigualdades en la atención de los usuarios y usuarias, implementando medidas para impedir o derribar la producción de barreras de acceso en ámbitos estructurales, procesales y cognitivos, entre otros.

El usuario o usuaria es el centro de la justicia, y pasa a ser el motor de la institución. Lo anterior tiene consecuencias en su vinculación con la sociedad, pues el Poder Judicial se vuelve una institución abierta y con una voz clara en la misma. Se busca cercanía con las personas, pues la medida del éxito es el reconocimiento social.

No obstante lo anterior, para concretar y lograr traspasar esta percepción a la realidad, se requiere del cumplimiento de algunos principios orientadores del funcionamiento de un servicio público, entre ellos la

universalidad, la gratuidad, la sostenibilidad, la subsidiariedad, la adaptabilidad y la calidad.

Ejes estratégicos

Los ejes estratégicos refieren a la manera de hacer operativa la implementación de la Política de Atención de Usuarios, en ámbitos de acción específicos, propios del actuar de la institución. Así, estos ejes estratégicos contienen las líneas orientadoras de la acción para lograr la incorporación de los principios y objetivos de la Política en todo el quehacer del Poder Judicial, así como en todas aquellas actividades vinculadas con la administración de justicia. Los ejes estratégicos fueron obtenidos, principalmente, a partir de las expectativas y propuestas de los integrantes del Poder Judicial que participaron en el proceso de diseño participativo de la Política, son seis: cinco temáticos y uno estructural que mira hacia la satisfacción de las necesidades del usuario interno. Los ejes temáticos, si bien están orientados al mejoramiento del servicio en general, poseen una profundización de las necesidades jurídicas de los usuarios potenciales en el eje de educación cívica jurídica, y un estudio explícito de las personas en situación de vulnerabilidad en el caso del eje sobre grupos vulnerables.

- *Educación cívica jurídica*: Corresponde a la educación y formación en materia de derechos humanos, información, sensibilización y aprendizaje que tienen por objeto promover el respeto universal y efectivo de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales. Esta obligación educativa, incorpora al menos dos enfoques principales: la prevención y la exigibilidad.
- *Actividad administrativa*: Comprende el conjunto de acciones de los funcionarios y funcionarias del tribunal, que se orientan a apoyar la labor intelectual del juez o jueza, y que para desarrollarse de buena manera, requieren de un enfoque especializado, sistémico y multidisciplinario del conflicto.
- *Actividad jurisdiccional*: Se considera el conjunto de garantías que se relacionan con el enfrentamiento de la jurisdicción, entendida esta como el acto del Estado que adopta una decisión que resuelve un conflicto jurídico de competencia de un tribunal, cuya intervención no afecte el principio de independencia judicial.

- **Probidad y transparencia:** Se refiere al fortalecimiento de todos los mecanismos tendientes a visibilizar y permitir el acercamiento de las personas u organismos a la institución, permitiendo la mejora continua del servicio prestado y su adaptación oportuna a los cambios, a través de procesos modernizadores.
- **Grupos vulnerables:** Se consideran las acciones tendientes a garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, englobando el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que permitan a dichas personas el pleno goce de los servicios del sistema judicial. Para efectos de esta política, se consideran en condición de vulnerabilidad, aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. Lo que será abordado en particular en este texto.
- **Institucionalidad:** Aquí se incorporan aquellos aspectos relacionados con la función judicial que permiten sostener el aparataje administrativo de funcionamiento. Se consideran como parte de esta dimensión, por ejemplo, los servicios internos de finanzas, informática, recursos humanos e infraestructura, que permiten adoptar medidas concretas con efectos prácticos, orientadas al mejoramiento de las condiciones de trabajo de los usuarias y usuarios internos del Poder Judicial.

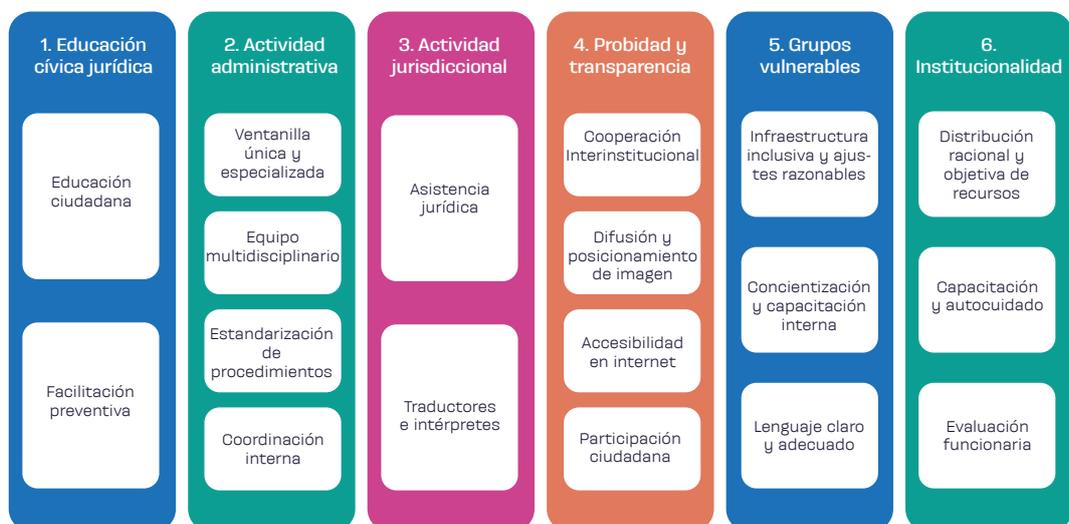


Figura 9. Ejes temáticos de la Política de Atención de Usuarios.

Protocolo de Atención para canales virtuales y telefónicos no presencial

Junto con todas las directrices, instrucciones y ejes señalados para una correcta y oportuna atención de los usuarios que concurren al tribunal, a raíz de la pandemia por covid-19, iniciada en marzo de 2020, se hizo necesario implementar cambios en la forma de trabajar, principalmente en el sentido que tanto funcionarios y funcionarias, así como jueces y juezas, desempeñaran sus funciones telemáticamente, por lo que se ha desarrollado un protocolo de atención de usuarios bajo esta misma modalidad.

Es importante hacer presente que la implementación de este sistema de trabajo pudo llevarse a cabo con éxito debido a que ya existían tribunales pilotos en que se había implementado esta forma de trabajo.

No hay que olvidar que, bajo esta modalidad, igualmente son aplicables los principios rectores y directrices impartidos para una adecuada atención.

Canales de atención

A continuación, como se verá en las **figuras 10, 11 y 12**, se mencionan los principales canales de atención de usuarios y usuarias no presencial, establecidos en el referido Protocolo.

- a) Canal telefónico (**figura 10**)
- b) Correo electrónico (**figura 11**)
- c) Videollamada (**figura 12**)

Estándares de ambientación

Asimismo, se establecieron los modelos de ambientación del lugar o plataforma a utilizar (**figura 13**).

Actitudes de servicio

Se dispusieron afiches, como se muestra en la figura 14, con las cualidades necesarias para ejecutar la atención de público por parte de los funcionarios y funcionarias, que son las mismas bajo la modalidad presencial como telemática (**figura 14**).

PROTOCOLO

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Recomendaciones para una atención telefónica eficaz



- 1 SALUDAR AMABLEMENTE** al contestar la llamada. **IDENTIFICARSE** con el nombre y/o con el juzgado/tribunal.
- Tratar con **RESPECTO** al usuario/a. Tratar por el nombre y/o tratar de "usted", sin distraer la atención con otras actividades.
- Preguntar **EN QUÉ LO PUEDO AYUDAR**, escuchar con atención, manteniendo un trato igualitario (género, edad, nacionalidad, etc.)
- Sondear en las **NECESIDADES DEL USUARIO/A**, escuchando activamente y realizando preguntas indagatorias (*para qué, quién, cuándo?*)
- Entregar **ORIENTACIÓN Y EXPLICACIÓN** al usuario/a, empleando un lenguaje claro y preciso. Orientar acerca de los pasos a seguir (documentos, plazos, fechas, etc.)
- DERIVAR O GESTIONAR LA SOLICITUD.** Indicar cómo continuar con el requerimiento, dar alternativas de solución y/o solicitar datos de contacto.
- Verificar **COMPRENSIÓN Y CHEQUEAR CONFORMIDAD** con la atención recibida, reforzar los puntos más importantes de la información entregada.
- CERRAR** la atención **VERIFICANDO** que el usuario/a no tenga más dudas sobre el motivo de su llamada. Puede entregar información complementaria.
- DESPEDIRSE** de manera **AMABLE Y RESPETUOSA**, esperando que sea el usuario/a quien termine primero la llamada.

Un protocolo es un marco de actuación.
¡Son las conductas de cada una y de cada uno las que marcan la diferencia!

Figura 10. Protocolo de atención telefónica.

Atributo	Contexto	Dimensión	Ejemplo/sugerencia	Acción transversal
Información	Anticipación	Evitar enviar y responder los mensajes desde un correo personal, tratando de utilizar siempre el correo institucional. Si no corresponde la comunicación al área o unidad, indicar al usuario/a el contacto al cual puede solicitar la información.	Ejemplo: «Sr./Sra. XXX... Esten correo fue mal direccionado... Por favor contáctese con...»	Cada funcionario/a es responsable del uso de su cuenta de correo electrónico, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder sin autorización. Debe evitarse utilizar el correo electrónico institucional para temas personales, ni menos para enviar "cadenas" o falsas alarmas de virus, etc.
Información		Configurar en el Outlook un mensaje automático de comunicación durante periodos de ausencia (feriado, permisos, cometidos), incluir datos de contacto de la persona que reemplaza o con quien contactarse (nombre, teléfono, correo electrónico).	Ejemplo: «Buen día, me encontraré fuera de la oficina hasta el día xx/xx/ xx, inclusive. Por favor para sus consultas contactar a (Nombre, teléfono y email del compañero). Muchas Gracias».	Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario. Evitar conservar copias en papel. Utilizar un tipo de fuente establecida y estándar (se sugiere Arial o Calibri tamaño 11).
Información	Desarrollo	En el campo «para» designar al destinatario/a principal.	Esta es la(s) persona(s) a quien se le envía el correo electrónico	Las normas de cortesía, educación y demás formalidades que se consideran necesarios, deben ser también aplicables sin excepción en el canal electrónico. La comunicación por e-mail sigue siendo una comunicación entre personas y, como tal, debe realizarse de manera adecuada (utilizando saludos, agradecimientos, despedidas, etc.)
Información		En el campo «CC» (con copia) seleccionar a la(s) persona(s) que debe(n) estar informada(s) sobre la comunicación.	Verificar si es necesario que todos/as a quienes se envió copia del mensaje necesitan conocer la respuesta.	
Información		En el campo «asunto» definir una frase breve e informativa que capture la esencia del contenido del mensaje.	Utilizar siempre el campo «asunto», el destinatario/a podría decidir si leer o no un mensaje basándose solo en el encabezamiento. Se debe evitar utilizar una frase muy reducida o poco informativa, como «una pregunta», «pequeña solicitud» o «reunión».	
Empatía		Iniciar la comunicación con un encabezado.	Ejemplo: «Sr./Sra. XXX, junto con saludar...», «Según su solicitud...» o «En respuesta a su solicitud...»	
Información	Desarrollo	Evitar utilizar palabras de significado ambiguo o que se presten para confusión, no cometer faltas de ortografía ni de gramática.	Cuando escriba un correo electrónico asegúrese de redactar correctamente, que lo escrito sea entendido por la persona que lo recibe. Se sugiere activar y utilizar el corrector ortográfico.	Debe evitarse utilizar el correo electrónico institucional para temas personales, ni menos para enviar "cadenas" o falsas alarmas de virus, etc.
Información		Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que quede mejor estructurado y sepáralos con líneas en blanco, para no cansar con su lectura	Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.	Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario. Evitar conservar copias en papel. Utilizar un tipo de fuente establecida y estándar (se sugiere Arial o Calibri tamaño 11).
Empatía		No escribir en mayúscula sostenida, negrilla, cursiva ni signos de admiración ni exclamación, si no son estrictamente necesarios. Enviar los mensajes en texto plano, no utilizar estilos ni adornos innecesarios.	Escribir en mayúsculas equivale a gritar, se pueden utilizar comillas, asteriscos y guiones bajos para enfatizar y subrayar. No es adecuado el uso de "emoticones" al escribir un mensaje formal, en su lugar se aconseja un tono más concreto y amistoso. Estos elementos pueden resultar poco profesionales de cara al usuario/a.	Las normas de cortesía, educación y demás formalidades que se consideran necesarios, deben ser también aplicables sin excepción en el canal electrónico. La comunicación por e-mail sigue siendo una comunicación entre personas y, como tal, debe realizarse de manera adecuada (utilizando saludos, agradecimientos, despedidas, etc.)
Información	Desarrollo	Responder todas las preguntas o solicitudes que hace el usuario/a de forma clara y precisa.	Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir. En el caso que no sea posible ayudar al usuario/a, derivarlo al área o unidad correspondiente.	

Figura 11. Protocolo de atención por correo electrónico.

Atributo	Contexto	Dimensión	Ejemplo/sugerencia	Acción transversal
Información	Desarrollo	Si debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios/as y estar atento al tamaño y formato del fichero, pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico y el usuario/a podría no recibirlo ni leerlo.	Estar atento a la posibilidad que el destinatario/a de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo, preferir formatos estándar o comúnmente usados. Evitar el envío de archivos adjuntos demasiado pesados (se sugiere que sean menores a 10Mb), enviarlos solo cuando sea necesario y advertir sobre su contenido al remitente en el cuerpo del mensaje.	Cada funcionario/a es responsable del uso de su cuenta de correo electrónico, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder sin autorización. Debe evitarse utilizar el correo electrónico institucional para temas personales, ni menos para enviar "cadenas" o falsas alarmas de virus, etc.
Rapidez		Considerar tiempos de respuesta razonables.	Gestionar la atención con celeridad, dentro de un tiempo prudente y de acuerdo al tipo de petición. En caso que se necesite un poco más de tiempo, se debe entregar una respuesta para hacer saber al usuario/a esta situación. Ejemplo: «Tomo nota de su solicitud...», «estoy trabajando en ello...», «en cuanto lo resuelva se lo comunico...» No todos los mensajes necesitan ser contestados, a veces solo se reciben algunos a título informativo. Sin embargo, es conveniente responder haciendo acuse de recibo del mismo, aunque solo sea para que el usuario/a sepa que se ha recibido. Ejemplo: «Acuso recibo...», «muchas gracias...»	Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario. Evitar conservar copias en papel. Utilizar un tipo de fuente establecida y estándar (se sugiere Arial o Calibri tamaño 11). Las normas de cortesía, educación y demás formalidades que se consideran necesarios, deben ser también aplicables sin excepción en el canal electrónico. La comunicación por e-mail sigue siendo una comunicación entre personas y, como tal, debe realizarse de manera adecuada (utilizando saludos, agradecimientos, despedidas, etc.)
Información	Finalización	Utilizar el pie de firma institucional. El funcionario/a debe asegurarse que aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario/a lo identifique y se pueda poner en contacto si es necesario.	Ejemplo: Nombre. Cargo. Unidad. Correo electrónico. Dirección web. Dirección física. Teléfono oficina/celular (solo si corresponde).	Cada funcionario/a es responsable del uso de su cuenta de correo electrónico, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder sin autorización. Debe evitarse utilizar el correo electrónico institucional para temas personales, ni menos para enviar "cadenas" o falsas alarmas de virus, etc.
Empatía		Utilizar una frase o palabra de cierre, de manera amable y respetuosa, entre el cuerpo del mensaje y el pie de firma del funcionario/a.	Ejemplo: «Saludos cordiales...», «Atentamente...»	Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario. Evitar conservar copias en papel. Utilizar un tipo de fuente establecida y estándar (se sugiere Arial o Calibri tamaño 11).
Información		Antes de hacer clic en «enviar», asegurarse que el mensaje está escrito correctamente y con claridad (se sugiere utilizar el corrector ortográfico), y recordar siempre que se trata de una comunicación escrita, y como tal, queda registro de ella.	Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión del usuario/a que recibe el correo electrónico.	Las normas de cortesía, educación y demás formalidades que se consideran necesarios, deben ser también aplicables sin excepción en el canal electrónico. La comunicación por e-mail sigue siendo una comunicación entre personas y, como tal, debe realizarse de manera adecuada (utilizando saludos, agradecimientos, despedidas, etc.)

Figura 11. Protocolo de atención por correo electrónico [continuación].

PROTOCOLO

ATENCIÓN VIDEO LLAMADA

¡Primero prepara tu video llamada!

<p>Verifica primero el correcto funcionamiento de la plataforma (cámara y micrófono).</p>	<p>Debes presentarte al inicio de la atención por video llamada.</p>
<p>Revisa si la iluminación es la adecuada, que permita visualizar tu rostro correctamente.</p>	<p>Manten una adecuada presentación personal: vestimenta casual, pero sobria.</p>
<p>Procura un ambiente de fondo adecuado, limpio y ordenado, y un espacio de trabajo que evite ruidos molestos. Puedes usar opcionalmente un fondo virtual corporativo.</p>	<p>Recuerda utilizar el botón de silencio cuando existan ruidos que interrumpen la conversación, o cuando no se requiera mantener el micrófono activado.</p>

<p>1 SALUDAR AMABLEMENTE al contestar la video llamada. IDENTIFICARSE con el nombre y/o con el juzgado/tribunal.</p>	<p>2 Tratar con RESPECTO al usuario/a. Tratar por el nombre y/o tratar de "usted", sin distraer la atención con otras actividades.</p>
<p>3 Recordar que es una VIDEO LLAMADA. Si es necesario revisar el uso básico de la plataforma (micrófono y cámara), y recordarle al usuario/a la existencia de los otros canales de atención.</p>	<p>4 Preguntar EN QUÉ LO PUEDO AYUDAR, escuchar con atención, manteniendo un trato igualitario (género, edad, nacionalidad, condición física, etc.)</p>
<p>5 Sondear en las NECESIDADES DEL USUARIO/A, escuchando activamente y realizando preguntas indagatorias (<i>para qué, quién, cuándo?</i>)</p>	<p>6 Entregar ORIENTACIÓN Y EXPLICACIÓN al usuario/a, empleando un lenguaje claro y preciso. Orientar acerca de los pasos a seguir (documentos, plazos, fechas, etc.)</p>
<p>7 DERIVAR O GESTIONAR LA SOLICITUD. Indicar cómo continuar con el requerimiento y dar alternativas de solución.</p>	<p>8 Verificar COMPRENSIÓN Y CHEQUEAR CONFORMIDAD con la atención recibida, reforzar los puntos más importantes de la información entregada.</p>
<p>9 CERRAR la atención VERIFICANDO que el usuario/a no tenga más dudas sobre el motivo de su llamada. Puede entregar información complementaria.</p>	<p>10 DESPEDIRSE de manera AMABLE Y RESPETUOSA, esperando que sea el usuario/a quien termine primero la video llamada.</p>

Un protocolo es un marco de actuación.
¡Son las conductas de cada una y de cada uno las que marcan la diferencia!

Figura 12. Protocolo de Atención por videollamada.

Atributo	Contexto	Dimensión	Ejemplo/sugerencia	Acción transversal
Empatía	Infraestructura	Verificar el correcto funcionamiento de la plataforma a utilizar	Informarse sobre la funcionalidad y medidas de seguridad con que cuenta el sistema a utilizar (Zoom, Meet, Skype, Webex, Teams, Avaya, etcétera).	Antes de comenzar a teletrabajar, verificar el funcionamiento de la cámara del computador o la que se utilizará. Verificar el correcto funcionamiento del micrófono.
Empatía	Presentación	Presentación personal	Mantener una adecuada presentación personal. Vestimenta casual, de color suave y sólido, jamás con pijama. Permitido: camisas, blusas, poleras formales y no deportivas.	Se puede usar opcionalmente un fondo virtual corporativo. No comer, masticar chicle, evitando actitudes contraproducentes como bostezar, fumar o realizar actividades que no sean necesarias para la atención solicitada.
Empatía		Identificación	Los funcionarios/as deben presentarse al inicio de la atención por videollamada.	
Empatía	Infraestructura	Espacio de trabajo	Ambiente de fondo limpio y ordenado, sin elementos que dificulten la atención (sin papeles ni materiales innecesarios a la vista del usuario/a, resmas, comida ni bebestibles, entre otros), así como evitar ruidos molestos que perjudiquen la concentración de otros/as. A la hora de elegir un espacio de la casa u oficina, de preferencia elija un muro neutral, de color sólido si es posible, no debiendo existir distractores como alimentos, TV o radio encendida, etcétera.	Cumplir el horario de trabajo (horario determinado por la autoridad del Tribunal y/o Corte respectiva). De ser posible, presentarse algunos minutos antes de empezar la jornada laboral, para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad.
Empatía	Ambientación	Iluminación	Para lograr una buena comunicación, se requiere de buena iluminación, donde se puedan distinguir las expresiones faciales. La luz de una ventana por detrás puede cegar la cámara, haciéndole lucir oscuro/a. La luz sobre usted en el centro de una habitación también puede proyectar sombras, lo que debe evitar.	
		Botón de silencio	Utilizar en la videoconferencia el botón de silencio (mute), es decir, mientras no esté hablando puede optar por silenciar su micrófono.	

Figura 13. Estándares de ambientación.

Modelo de Atención de Usuarios (2014)

ACTITUDES DE SERVICIO

Así atendemos en el Poder Judicial

PODER JUDICIAL
Al servicio de todas las personas

RESPECTO
El usuario/a tiene el derecho a ser atendido sin faltas en la entrega comunicacional. A saber: no gritar, lenguaje moderado, modales, etc.

CONFIANZA CON DISCRECIÓN
Ganarse la confianza del usuario/a sin invadir su intimidad.

RESPONSABILIDAD
Ante el usuario/a, la persona que lo atiende representa el Poder Judicial, no "lavarse las manos" diciendo frases como, "no es mi responsabilidad", "es que tal departamento falla a veces". Atender e intentar resolver problemas.

SONRISA
Cuando una persona sonríe, es más fácil establecer una relación con ella, hacer preguntas, iniciar una conversación. Sonríe amablemente a los usuarios/as.

MIRA A LOS OJOS
Cuando una persona mira a los ojos, nos transmite seguridad y confianza. Al mirar a nuestros usuarios/as a los ojos les demostramos atención e interés.

SER AMABLE
Es importante considerar al usuario/a que tenemos al frente como persona, tratarlo con respeto y cordialidad, considerando sus características particulares.

USO DEL LENGUAJE
Es fundamental tratar con respeto a los usuarios/as, una manera de demostrarlo es tratando a todos de "usted", trata a cada persona de "Señor o Señora", no uses diminutivos. Si es necesario usar tecnicismos, deben ser explicados inmediatamente.

DEMOSTRAR INTERÉS
Es muy importante que nuestro usuario/a perciba que el Poder Judicial está para atenderlo, no distraerse con terceras personas, priorizar al usuario/a y respetar los turnos.

PRESENTACIÓN PERSONAL
Es muy importante nuestra presentación personal, así demostramos profesionalismo, seriedad y credibilidad. Preocúpate siempre de estar limpio/a y ordenado/a (peinado/a, maquillaje sobrio o afeitado/a). Mantener ordenado el lugar de trabajo, escritorio o mesón.

DINAMISMO
Tener una actitud activa, es decir, que nuestros usuarios/as puedan ver con nuestras acciones que tenemos un genuino interés por solucionar sus problemas y responder a sus consultas.

ACTITUD POSITIVA Y CON ANIMO DE AYUDAR
El comportamiento positivo crea un ambiente más agradable que hace que las situaciones problemáticas se resuelvan mejor.

TRATO PERSONALIZADO
El usuario/a se encontrará mejor si aprecia que se le trata de manera individual y humana. Procurar llamar al usuario/a por su nombre, en lugar de "oiga" o simplemente "usted" y sobre todo adaptándose a sus necesidades concretas.

Figura 14. Modelo de Atención de Usuarios: actitudes de servicio.

Capítulo 5

Concepto de usuarios y usuarias en situaciones complejas o de vulnerabilidad

Usuarios en situaciones complejas

En lo que respecta a los usuarios y las usuarias en situaciones complejas, podemos definirlos como aquellos usuarios, tanto externos como internos de tribunales, que se encuentren afectados emocionalmente, que estén experimentando algún evento crítico o que manifiesten excesiva irritabilidad y/o actitudes de enojo o molestia por alguna situación estresante. Para enfrentar dichos eventos, es necesario generar las herramientas en el tribunal para abordarlas adecuadamente con la aplicación de protocolos y técnicas para el manejo asertivo y apoyo emocional de usuarios y/o miembros del tribunal enfrentados a situaciones complejas.

A modo de ejemplo, en los distintos tribunales podemos establecer las siguientes situaciones conflictivas:

- Agresiones verbales y/o físicas hacia o entre los intervinientes
- Agresiones y amenazas a testigos
- Agresiones verbales y/o físicas a funcionarios y funcionarias de atención de público
- Otros hechos que, según el buen criterio, ameriten intervención de parte del tribunal

Las formas de proceder van desde conversaciones con la persona usuaria aplicando todas las técnicas ya mencionadas que permitan controlar la situación, hasta la necesidad de solicitar la concurrencia de los y las guardias pertenecientes a tribunales y, en última instancia, solicitar la presencia de Carabineros de Chile.

Usuarios en situaciones de vulnerabilidad

Los usuarios y usuarias en situaciones de vulnerabilidad son aquellos que pertenecen a grupos vulnerables. La jurisprudencia internacional

de los derechos humanos ha desarrollado una serie de derechos específicos para personas pertenecientes a estos grupos. Para entender quiénes pertenecen a estos colectivos, se considerará la definición incorporada en las Reglas de Brasilia que define y entiende a las personas en situación de vulnerabilidad como:

Aquellas personas que, por razón de su edad, género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

Sin perjuicio de dicha conceptualización, las referidas reglas disponen que para determinar en forma concreta a las personas que están en situación de vulnerabilidad, se debe atender a las características específicas y el nivel de desarrollo social y económico de cada país.

Además de los estándares desarrollados respecto de niños y niñas y pueblos indígenas, es necesario hacer presente que las Reglas de Brasilia incorporan el denominado *principio de la proximidad*, en tanto se promueve la:

Adopción de medidas de acercamiento de los servicios del sistema de justicia a aquellos grupos de población que, debido a las circunstancias propias de su situación de vulnerabilidad, se encuentran en lugares geográficamente lejanos o con especiales dificultades de comunicación.

El derecho de acceso a la justicia posee un *carácter instrumental* que se traduce en una función social, esto es, la protección de aquellos grupos que se han visto excluidos o discriminados en la sociedad. Nuestro país debe «asegurar un efectivo acceso a la justicia a todas las personas», cumpliendo de este modo con los acuerdos internacionales en materia de derechos humanos. En esta línea, Chile ha adscrito a las mencionadas Reglas de Brasilia en las que se estipula —dentro de otros aspectos— el derecho a gozar de un intérprete, o el aseguramiento de condiciones territoriales o geográficas particulares diferenciadas según la vulnerabilidad correspondiente.

En materia de intérpretes, tales Reglas señalan que:

Se garantizará el uso de intérprete cuando el extranjero que no conozca la lengua o lenguas oficiales ni, en su caso, la lengua oficial propia de la

comunidad, hubiese de ser interrogado o prestar alguna declaración, o cuando fuere preciso darle a conocer personalmente alguna resolución.

En cuanto a las barreras territoriales, se indica que se debe promover «la adopción de medidas de acercamiento de los servicios del sistema de justicia a aquellos grupos de población que, debido a las circunstancias propias de su situación de vulnerabilidad, se encuentran en lugares geográficamente lejanos o con especiales dificultades de comunicación».

Las normas mencionadas dan cuenta de la necesidad de protección a la que tienen derecho los grupos vulnerables, considerando sus particularidades. En este contexto, la vulnerabilidad social se comprende como la fragilidad o riesgo de ciertos grupos de cambiar de posición, e ingresar a un grupo vulnerable, sin que necesariamente pertenezca de manera permanente a este. También se define como un proceso multidimensional que confluye en la probabilidad del individuo, hogar o comunidad, de ser lesionado o dañado ante cambios o permanencia de situaciones externas y/o internas.

Cabe mencionar que existen grupos vulnerables que pueden ser definidos como una *condición de base*, por ejemplo, en el caso de las mujeres, y otros como *grupos transitorios o temporales*, como serían las personas en situación de extrema pobreza.

En relación con el *derecho de acceso a la justicia*, se identifican nueve grupos vulnerables, no obstante que podrían incluirse otros. Estos grupos son:

- Migrantes
- Niñas, niños y adolescentes
- Personas con discapacidad
- Pueblos originarios
- Adultos mayores
- Personas LGTBI
- Mujeres
- Personas en situación de pobreza
- Personas privadas de libertad

Tales grupos tienen en común el hecho de tratarse de segmentos de la sociedad que han sido o son vulnerados en el ejercicio igualitario de sus derechos, y respecto de la efectivización de su derecho de acceso a la justicia.

De este modo, de la definición previa del concepto de vulnerabilidad social, se desprende que «existen personas que, si bien no pertenecen a grupos vulnerables, están en una situación de fragilidad y riesgo de caer en esa dimensión, como ocurre, por ejemplo, con aquellas personas que no se encuentran en situación de pobreza pero tienen ciertas características que los hacen propensos a vivir episodios de pobreza, como lo es la pérdida del empleo o una enfermedad costosa. Lo mismo ocurre en el caso de personas con discapacidad, cuyas características pueden ser de carácter transitorio o haberse originado por un accidente».

A continuación, serán abordados detalladamente los protocolos de acceso a la justicia de grupos vulnerables y de manejo de usuarios en situaciones complejas, elaborados por el Poder Judicial.

Protocolo de acceso a la justicia de grupos en situaciones de vulnerabilidad

Habiéndose entregado los conocimientos básicos de la estructura, funcionamiento y forma de atención de público en general, a continuación, se procederá al estudio específico de los diferentes protocolos existentes en el Poder Judicial que regulan el acceso a la justicia de los grupos vulnerables, ya definidos anteriormente.

El Poder Judicial ha enfocado sus esfuerzos en generar confianza entre las personas, a fin de fortalecer la democracia y dar cumplimiento a su misión institucional, esto es, contribuir a la paz social.

En concordancia con lo anterior, ya hemos dicho que su función principal es la de administrar justicia de manera honesta, confiable y eficiente, bajo el concepto de servicio de calidad a las personas, donde prime el respeto, la no discriminación y el amplio acceso a la justicia, constituyendo este último un principio básico del Estado de Derecho, consagrado tanto en nuestra Carta Fundamental como en distintos instrumentos internacionales.

En razón de lo anterior, el Poder Judicial ha desarrollado protocolos referidos a cinco grupos vulnerables:

- Niños, niñas y adolescentes
- Personas con discapacidad
- Personas migrantes y sujetas a protección internacional
- Personas, pueblos y comunidades indígenas
- Mujeres víctimas de violencia de género

Estos protocolos establecen los conceptos, principios generales, normas nacionales e internacionales y recomendaciones o consideraciones para los jueces, que se entregan como guías de actuación judicial que colaboran en la mejora de las condiciones de acceso a la justicia, especialmente de aquellas personas respecto de las cuales concurren una o más condiciones que pueden ser consideradas posibles discriminaciones.

En este contexto, los protocolos cumplen la finalidad de adaptar a la realidad social y jurídica de nuestro país el *Protocolo iberoamericano de actuación judicial sobre acceso a la justicia de personas en situación de vulnerabilidad* que surgió de la Cumbre Judicial Iberoamericana, con el objeto de mejorar el acceso a la justicia de personas en situación de vulnerabilidad y de fortalecer la capacidad institucional de darles una efectiva atención y respuesta.

Aprobado por el Pleno de la Corte Suprema de Chile se desarrolló desde marzo de 2015 el «Proyecto Acceso a la Justicia de Grupos Vulnerables», cuyas distintas actividades e iniciativas han buscado la difusión y sensibilización respecto al uso de las Reglas de Brasilia y el Protocolo Iberoamericano.

A continuación, se describirá y entregarán las principales características de cada uno de los protocolos de atención a los grupos vulnerables, definidos por el Poder Judicial.

Protocolo de acceso a la justicia de niñas, niños y adolescentes

Conceptos

Para efectos de este protocolo, es necesario asimilar ciertos conceptos de importancia en su desarrollo, así como también algunos principios generales que lo informan. Estos son:

1. *Niño-niña*: Todo ser humano menor de catorce años.
2. *Adolescente*: Todo ser humano entre los catorce años cumplidos y menor de dieciocho años.
3. *NNA*: Abreviación para referirse a niño, niña y adolescente.
4. *Profesionales*: Las personas que están en contacto con NNA o tienen la responsabilidad de atender sus necesidades en el sistema judicial. Se incluye a quienes se dedican a la defensa o representación de NNA; personal de apoyo; especialistas de servicios de protección de menores;

personas de organismos de asistencia pública infantil; fiscales, abogados y abogadas defensores; personal diplomático y consular; jueces y juezas; ministros y ministras; personal judicial; funcionarios y funcionarias encargadas de hacer cumplir la ley; profesionales médicos y de la salud mental, trabajadores sociales, etcétera.

5. *Proceso de justicia*: Actos relacionados con la presentación de una denuncia o demanda, con la causa, con el juicio y las actuaciones posteriores a él, en que esté involucrado, en cualquier condición procesal, un NNA, sin importar la materia.

6. *Tutor, tutora o adulto responsable del niño/a*: Persona legalmente reconocida como responsable de velar por los intereses del NNA, en caso de que el padre, la madre, abuelos o abuelas, u otros que no tengan la patria potestad y/o el cuidado personal hayan fallecido.

7. *Victimización secundaria*: Aquella producida por la respuesta de instituciones y/o de personas en relación con la víctima (NNA) y no como resultado directo de un acto delictivo o de vulneración de sus derechos.

8. *Victimización reiterada*: Situación en que una persona es víctima de más de un incidente delictivo a lo largo de un período determinado.

9. *Testimonio de NNA*: Declaración que se presta mediante el uso del lenguaje oral, escrito, y también con ayudas técnicas de comunicación, mediante la asistencia de una persona experta, especializada en conocimiento de los NNA y de la comunicación con ellos, lo que permite que quede manifiesto su interés superior.

10. *Interés manifiesto del NNA*: Intereses propios del NNA, representados por un abogado.

Principios generales

1. *Interés superior del NNA*: Principio reconocido en el derecho internacional cuya formulación abierta ha llevado a diferentes interpretaciones.

En términos generales, se considera que este principio debe ser primordial en todas las medidas relacionadas con la infancia, definiéndose como la plena efectividad de los derechos de los NNA.

2. *Igualdad y no discriminación*: Todo NNA es titular de derechos humanos, sin importar raza, color, sexo, género, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional, étnico o social, posición económica, impedimentos físicos, nacimiento o cualquier otra condición

del niño, de sus padres o de sus representantes legales. Este principio también se aplica en la obligación de juzgar con perspectiva de infancia, entendida como el reconocimiento de las características que definen a la infancia y que la distinguen de los adultos, lo cual implica que cualquier decisión adoptada en el ámbito jurisdiccional, que afecte de manera directa o indirecta los intereses de un NNA, debe tomarse en base al reconocimiento de sus características propias.

Adicionalmente, debe considerarse que el derecho del NNA al efectivo acceso a la justicia conlleva la obligación de las instituciones de brindar al NNA el trato diferenciado y especializado. En particular, debe tenerse en cuenta que el NNA requiere, en determinados casos y con respeto a su autonomía progresiva, la guía y acompañamiento de personas adultas para ejercer sus derechos, lo que variará dependiendo de su grado de desarrollo y madurez. De este modo el *principio de igualdad y no discriminación* no solo se satisface con la obligación de ser imparcial, sino que también incluye el deber que tienen los Estados respecto de tomar medidas con el objeto de concretar acciones especiales a favor de NNA, para la efectividad de sus derechos.

3. *El derecho a ser oído y opinar en todos los asuntos que le afectan y a que sean debidamente tomadas en consideración sus opiniones:* La Convención sobre los Derechos del Niño reconoce este derecho en función de su edad y madurez, para lo que se deberá dar al NNA la oportunidad de ser escuchado en todo procedimiento judicial o administrativo que le afecte, de forma directa o por medio de un representante.

4. *El derecho a la vida digna, supervivencia y desarrollo:* Garantizarlo en la medida de lo posible, en cualquier decisión judicial que se tome en relación con NNA. El derecho a la vida, supone proveer lo necesario para que esta revista condiciones dignas tales como el acceso al agua, a la alimentación, a la salud y a la educación; si el Estado no garantiza estos aspectos constituye una violación de este derecho por su parte.

En relación con el derecho al desarrollo, el Comité de Derechos Humanos ha interpretado el término desarrollo como un concepto integral que involucra todos los aspectos de la vida del niño, como son el desarrollo físico, mental, espiritual, psicológico y social de este.

Es relevante que en casos que suponen la separación del niño de sus padres, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha destacado la importancia de la familia en el desarrollo de la niña o niño, y hace énfasis en la obligación del Estado de adoptar medidas que promuevan la

unidad familiar, con excepción de aquellos casos en que sea contraria al interés superior del niño, a su derecho a la intimidad y a la vida privada y familiar.

Recomendaciones

Su objetivo es apoyar a los juzgadores entregándoles una oferta de acciones que contribuyan a superar las barreras a las que se enfrentan los niños, niñas y adolescentes en el ejercicio de sus derechos. Estas son:

- Tener siempre presente el interés superior del niño.
- Garantizar la información y fomentar la participación de los NNA.
- Garantizar condiciones óptimas para la participación de los NNA en el proceso, adoptando medidas que faciliten esta.
- Velar por un tratamiento especializado, con el fin de concretar el principio de igualdad y no discriminación.
- Resguardar el derecho del NNA a ser oído y a opinar en todos los asuntos que le afectan, y a que sean debidamente tomadas en consideración sus opiniones.
- Respetar el derecho a la vida digna, supervivencia y desarrollo.
- Prevenir o mitigar las consecuencias del proceso.
- Adoptar medidas oportunas.
- Dictar medidas para proteger la intimidad y el bienestar de los NNA.
- Resguardar las pruebas periciales de los NNA.
- Velar por la temporalidad y duración de la participación infantil, reforzando la observancia y cumplimiento por parte de los operadores de justicia de las medidas que otorgan un trato preferente a los NNA.
- Propiciar espacios de espera y juzgados idóneos.
- Facilitar instancias de despedida de los NNA.
- Propiciar instancias de comunicación indirecta de los NNA cuyos padres, madres o adultos significativos estén privados de libertad.

Protocolo de acceso a la justicia de personas con discapacidad

La Organización Mundial de la Salud define «discapacidad» como un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. Por consiguiente, la discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

Conceptos

1. *Discapacidad*: Interacción que se produce entre las personas con deficiencias y las barreras actitudinales y del entorno, lo que perjudica su plena y efectiva participación en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.
 2. *Tipos de discapacidad*: Existen diversos tipos, que dependen de la diversidad funcional de que se trate. Una persona puede presentar varios tipos de discapacidad a la vez (discapacidad múltiple).
 3. *Persona con discapacidad*: Aquella que tiene deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales, que al interactuar con el medio pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones.
 4. *Ajustes razonables*: Son modificaciones, adaptaciones necesarias y adecuadas que se requieren para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio de todos los derechos humanos y libertades fundamentales, en igualdad de condiciones. Los ajustes razonables no deben imponer una carga desproporcionada o indebida.

Principios generales

Están enunciados en el artículo 3 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD).

1. *Abordaje de la discapacidad desde el modelo social y de derechos humanos*. Cambia el paradigma asistencialista de la discapacidad, ya que tiene como finalidad una efectiva inclusión. De esta forma, se entrega a

la sociedad la responsabilidad de reconocer y respetar la autonomía y dignidad de las personas con discapacidad, y de liberarlas de estigmas, discriminaciones y prejuicios.

2. *Mayor protección de los derechos de las personas con discapacidad.*

Obliga a quienes operan con normas vinculadas al tema a emplear siempre los estándares más altos a favor de las personas con discapacidad.

3. *Igualdad y no discriminación.* Busca más allá de la igualdad formal establecida por normas como la CDPD y la Constitución Política, tomar en cuenta las circunstancias particulares de cada persona con discapacidad a las que se les aplica la ley.

4. *Accesibilidad.* Tiene por objeto eliminar las barreras de tipo física o actitudinal que impiden a las personas con discapacidad ejercer su autonomía personal y obstaculizan su interacción con el entorno o el ejercicio de sus derechos.

5. *Respeto a la dignidad inherente, autonomía individual, libertad para tomar las propias decisiones e independencia de las personas con discapacidad.* Reconoce la personalidad y capacidad jurídica de todas las personas con discapacidad y la libertad de ellas para tomar sus propias decisiones y preferencias, sin cuestionar la sabiduría en su adopción. Considera sistemas de apoyo que deben ser proporcionales y adaptados a las circunstancias de la persona con discapacidad, los que deben aplicarse durante el menor plazo posible. Asimismo, considera un sistema de salvaguardias, que impidan los abusos y las sustituciones a la voluntad.

6. *Participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.* Cobra relevancia al articularse con los otros principios antedichos, ya que en su conjunto promueven y permiten la inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad, haciendo efectivo el ejercicio de los derechos de los cuales son titulares.

7. *Respeto por la diferencia.* Implica la aceptación de la discapacidad como parte de la diversidad y condición humana, asumiendo una visión positiva e integral de ella, así exhorta a considerar a las personas con discapacidad como titulares de derechos. Finalmente, reconoce que existe una diversidad de discapacidades y de necesidades particulares.

8. *Respeto a la evolución de las facultades de niñas y niños con discapacidad, derecho a preservar su identidad.* Junto con el respeto por el principio relativo al interés superior del niño o niña, es necesario respetar el derecho a ser oído y a opinar de los asuntos que le afectan a estos,

de acuerdo a su edad, desarrollo y tipo de discapacidad; asegurando las condiciones y medidas necesarias para que puedan desarrollar una vida plena y digna con el máximo aprovechamiento de sus potencialidades y habilidades.

Recomendaciones generales

Las recomendaciones tienen como objetivo auxiliar a los juzgadores entregándoles posibilidades de acciones que contribuyan a superar las barreras que las personas con discapacidad enfrentan cotidianamente en el ejercicio de sus derechos.

1. Observar los principios en todas las etapas del proceso en los que intervenga una persona con discapacidad, sin importar la materia del mismo ni el carácter de su participación.
2. Considerar la condición de discapacidad de las personas, en la etapa de ejecución del fallo, a fin de adoptar las medidas que dentro del marco de la ley, sean las más apropiadas para un cumplimiento efectivo.
3. Eliminar todo trato discriminatorio a personas con discapacidad, a lo largo de todas las etapas del procedimiento, sin importar la calidad con la que participen en él.

Ajustes razonables

1. Implementar ajustes razonables para un efectivo respeto y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, atendiendo aquellas barreras impuestas por el entorno que dificultan el ejercicio de estos.
2. Tener en cuenta los diversos tipos de discapacidad existente, así como las necesidades particulares de las personas con discapacidad, a fin de garantizar que los ajustes razonables logren eficazmente, tanto la igualdad de oportunidades, como el acceso a la justicia.
3. Asegurar que se estén implementando los ajustes razonables de manera adecuada, mediante comunicación directa con las personas con discapacidad. Lo anterior permitirá vencer barreras actitudinales, prejuicios y estigmas, mediante una interacción mayor entre las y los operadores de justicia y las personas con discapacidad.
4. Considerar la posibilidad de brindar un ajuste razonable en caso de que una de las partes se autoidentifique como persona con discapacidad o se tenga una duda fundada acerca de la existencia de una discapacidad.

Lenguaje, comunicación e información

1. Usar un lenguaje no ofensivo y no discriminatorio para referirse a las personas con discapacidad. Eliminar el empleo de términos peyorativos comúnmente empleados por la legislación civil, que hacen referencia a una pérdida funcional e implican una carencia de valor, tales como: discapacitados, minusválidos, inválidos, imbéciles, retrasados mentales, dementes, entre otros. Se recomienda revisar el texto titulado *Recomendaciones para el uso del lenguaje en discapacidad* elaborado por el Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis).

2. Redactar las resoluciones judiciales en un lenguaje inclusivo y respetuoso de los derechos humanos de las personas con discapacidad.

3. Proporcionar toda la información relacionada con el procedimiento desde un inicio y en todas sus etapas. Los datos tienen que ser presentados de manera completa, actualizada y en formatos comprensibles y accesibles.

4. Garantizar la accesibilidad al entorno físico, a las comunicaciones y a la información, eliminando no solo las barreras de tipo físico, sino también las actitudinales.

5. Preguntar a la persona con discapacidad cuál es la forma o el medio en que requiere o prefiere recibir la información, sin dar por sentada alguna modalidad.

6. Informar a los notificadores y notificadoras que la persona a notificar tiene discapacidad, para que la información se les brinde en lenguaje sencillo y accesible, evitando los tecnicismos. De no saberlo con anterioridad, se recomienda dejar constancia de que la persona notificada presenta alguna discapacidad evidente, para que el tribunal tenga conocimiento de ello.

7. Informar, previo a la realización de una actuación judicial especialmente en los casos de personas con discapacidad visual, acerca del contenido de esta y la forma en que se llevará a cabo. Igualmente es importante describir a estas personas el lugar donde se realizará la actuación y las personas que en ella participarán, indicando la función de cada una de ellas o el motivo de su presencia. Todo lo anterior, con la finalidad de que se familiaricen con el procedimiento y con los datos o información relevante que en él se tratará.

8. Informar a todos los asistentes a la actuación judicial respecto de quiénes intervendrán en ella, en particular cuando existirá personal de

apoyo para las personas con discapacidad —como intérpretes— o auxilio animal —como perros guía— o algún tipo de ayuda técnica, a fin de prevenir cualquier inconveniente que pudiera interferir en el desarrollo o éxito de dicha actuación, como confusión, tensión, sorpresa.

9. Practicar la comunicación directa con las personas con discapacidad a fin de conocer su situación de vida y las medidas que tendrán que implementarse. Dicha comunicación deberá realizarse con la persona con discapacidad y no con las de apoyo.

Accesibilidad física

1. Generar conciencia en la institución respecto de la importancia del diseño universal en la infraestructura de los tribunales, con la finalidad de que ese entorno contemple las necesidades del mayor número de personas.

2. Aplicar, en caso de que las instalaciones no prevean los requerimientos de accesibilidad y diseño universal, los debidos ajustes razonables, acción necesaria para garantizar el derecho de acceso a la justicia de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones que las personas sin discapacidad.

Atención

1. Priorizar la atención y resolución de los juicios en los que se involucre a una persona con discapacidad, evitando retrasos en la tramitación de los mismos.

2. Asegurar la puntualidad en el inicio de las audiencias. Se estima pertinente que el horario de dichas audiencias se fije previa consulta con las personas con discapacidad para garantizar que sea el más adecuado, tomando en cuenta si deben administrarse algún medicamento, asistir a alguna cita o tratamiento médico, o bien, si requieren de la presencia de un apoyo personal.

3. Evitar comparecencias innecesarias. Distinguir de manera correcta entre las comparecencias innecesarias y las excepciones a la comparecencia. Si existen las condiciones para que la persona con discapacidad comparezca en las dependencias del tribunal debe prevalecer este criterio.

Discriminación múltiple

1. Atender otros factores que pueden originar la discriminación múltiple de las personas con discapacidad, por ejemplo cuestiones de origen étnico, de edad o de género.

2. Atender especialmente los casos en que participen personas con múltiples discapacidades, quienes pueden ser objeto de discriminaciones múltiples.

3. Considerar en todos los asuntos en los que intervengan mujeres con discapacidad, criterios orientados a combatir la desigualdad entre las mujeres y hombres con discapacidad, adoptando medidas encaminadas a erradicar los estereotipos de género, fomentar la toma de decisiones de las mujeres con discapacidad, particularmente en cuestiones relacionadas con su salud, su familia, su patrimonio, o cuando sean víctimas de delitos de índole sexual o relacionados con violencia de género, aplicando un mayor grado de atención en estos últimos supuestos.

4. Procurar, en la medida de lo posible, auxiliarse con un equipo multidisciplinario de profesionales de áreas relacionadas con las personas con discapacidad. Atendidos los diferentes tipos de discapacidad, se sugiere:

a) Discapacidad física o motriz

- Procurar que el entorno físico no sea un impedimento para su movilidad y desplazamiento por las instalaciones de los tribunales.
- Implementar en el entorno físico todo tipo de señalización que facilite el desplazamiento de las personas con discapacidad, así como las rutas a seguir para acudir a los espacios en los que se desarrollen las audiencias.
- Contar con algún tipo de apoyo o asistencia humana que facilite el desplazamiento de las personas con discapacidad motriz por los tribunales.

b) Discapacidad visual

- Aplicar medios alternativos de comunicación e información, como pueden ser los dispositivos multimedia, los medios de voz digitalizada u otro tipo de ayudas humanas o técnicas.
- Informar a los notificadores y las notificadoras que la persona a la que notificarán, tiene discapacidad visual para estar preparados con la información en un formato accesible para ellas. En caso de

no saberlo con anterioridad, se recomienda dejar constancia de que la persona notificada presenta alguna discapacidad evidente, de manera que el tribunal pueda estar en conocimiento de esta circunstancia.

- Garantizar que las personas con discapacidad visual comprendan la información transmitida por los jueces y las juezas, funcionarios y funcionarias del tribunal.
- Facilitar los medios para el adecuado desplazamiento y movilidad de las personas con discapacidad visual y la asistencia animal en caso que la empleen.
- No tomar ni mover el bastón de las personas con discapacidad visual.
- Brindar a las personas con discapacidad visual una explicación del lugar donde se encuentran para que puedan tener una idea de las dimensiones y los objetos que están a su alrededor, evitando el uso de expresiones que hagan alusión a una posición en el espacio, como por ejemplo «aquí», «allá», «cerca», pues no les resultarán de utilidad a dichas personas.
- Ayudar a que la persona con discapacidad visual comprenda mejor su ubicación espacial, es necesario que todas las personas que intervengan por primera vez en una diligencia o actuación judicial se presenten al llegar o salir del lugar donde se realicen.
- Presentarse antes y consultar a la persona ciega si requiere ayuda o colaboración para su desplazamiento.

c) Discapacidad auditiva

- Promover el uso de medios de comunicación accesibles, para asegurar que las personas con discapacidad auditiva comprendan el alcance del procedimiento y su significado, así como toda la información que les sea proporcionada. Este tipo de apoyos debe estar presente en todo momento durante el juicio.
- Emplear un lenguaje sencillo y con estructuras gramaticales fáciles de comprender.
- Garantizar en todo tipo de juicios el derecho de emplear a una persona intérprete en lengua de señas para comunicarse, se recuerda que este derecho debe ser garantizado en todos los juicios, sin importar el carácter en que intervengan.

- Cabe recordar que el Poder Judicial cuenta con un sistema de video interpretación en línea en que existen intérpretes en lengua de señas y que está disponible para todos los tribunales del país.
 - Preguntar a la persona si requiere de un intérprete de lengua de señas para intervenir en el juicio. Existen personas con discapacidad auditiva que emplean la modalidad oral y realizan lectura labial. Por lo tanto, se recomienda cerciorarse de que las personas hayan comprendido la información.
 - Ubicarse dentro del campo visual de la persona, articular y modular correctamente a un ritmo moderado. En caso de que sean varias las personas las que van a intervenir en la comunicación, será más fácil que se ubiquen en un círculo y se respete el turno de cada persona para poder hablar.
 - Otorgar, en los casos en que sea necesario, un plazo mayor para que las personas con discapacidad auditiva y sordociegas se comuniquen, por lo que el juez no debe mostrar impaciencia, o solicitar que se apresure en la manifestación de sus ideas.
 - Mantener siempre contacto directo con la persona con discapacidad auditiva, aun cuando se auxilie de una tercera persona, no debe perderse esa relación.
 - Entregar a los notificadores y notificadoras la información necesaria respecto de la persona con discapacidad auditiva y preparar la información en un formato accesible para ellas. De no saberlo con anterioridad, se recomienda dejar constancia de que la persona notificada presenta alguna discapacidad evidente, de manera que el tribunal pueda estar en conocimiento de esta circunstancia.
- d) Discapacidad intelectual y discapacidad mental o psicosocial
- Utilizar un lenguaje —oral o escrito— simple, con estructuras gramaticales comprensibles, en todo tipo actuación o resolución, evitando el uso de tecnicismos.
 - Otorgar información oportuna que le permita entender la generalidad del juicio en el que interviene.
 - En algunas ocasiones necesitan un tiempo mayor para procesar la información, así como formatos más accesibles para la comprensión de la misma, por ello se recomienda considerar el tiempo adi-

cional que podría tomar la comprensión total de la información y no apresurar las actuaciones.

- Emplear formatos de fácil lectura y comprensión para las resoluciones que se emitan con motivo del juicio de que se trate.
- Considerar la discapacidad que tiene la persona a la cual van a notificar en el caso de las diligencias de notificación. Los notificadores y las notificadoras deben tener conocimiento de la forma en que debe brindarse la información, utilizando en este caso un lenguaje sencillo, accesible, evitando el uso de tecnicismos. De no saberlo con anterioridad, se recomienda dejar constancia de que la persona notificada presenta alguna discapacidad evidente, de manera que el tribunal pueda estar en conocimiento de esta circunstancia.
- Asegurar que en los casos de una notificación personal, esta se lleve a cabo de esa manera, especialmente respecto de aquellas personas con discapacidad intelectual que se encuentran internadas en centros de salud o residencias de cuidado.
- Permitir la presencia de alguna persona de su confianza que les pueda apoyar en el proceso de comunicación y/o comprensión, ya sea un profesional, un familiar, alguna organización de personas con discapacidad, un servicio comunitario de apoyo, entre otros.
- Comunicarse en todo momento directamente con las personas con discapacidad intelectual, no con la persona de apoyo o intérprete, haciéndolo a través de un lenguaje sencillo y evitando sobreactuaciones.
- Volver a explicar empleando lenguaje sencillo, ante cualquier duda presentada por la persona con discapacidad intelectual de alguna parte del procedimiento.
- No apresurar a la persona con discapacidad en la manifestación de ideas ni tampoco demostrar impaciencia por acelerar el proceso.
- En caso de que el juez o la jueza tenga duda acerca de lo manifestado por parte de la persona con discapacidad intelectual, se recomienda que se dirija a ella nuevamente para preguntarle acerca de aquello que no ha comprendido, empleando un lenguaje claro.

Recomendaciones institucionales

Es pertinente y necesario que los tribunales cuenten con:

1. Mecanismos técnicos o humanos para emitir documentos en sistema de escritura braille, como mecanismos tecnológicos, garantizando por ese medio, el acceso a la información y comunicación de las personas con discapacidad visual.
2. Señalización en sistema de escritura braille en todos los tribunales, mecanismos que proporcionen información sonora al entrar y salir de un espacio, utilización de colores que faciliten la orientación de las personas con baja visión, así como grabación sonora.
3. Información en formato digital, a través de pantallas que indiquen la ubicación de las salas de audiencias y demás dependencias.
4. Instalaciones en diseño universal.

Protocolo de acceso a la justicia de personas migrantes y sujetas de protección internacional

Conceptos

1. *Autoridad migratoria*: Persona que ejerce la potestad legal para realizar determinadas funciones y actos en materia migratoria.
2. *Deportación*: Acto jurídico administrativo dictado por la autoridad migratoria que ordena abandonar el territorio nacional a la persona extranjera que no reúna los requisitos migratorios para permanecer en el país. La deportación trae aparejada una restricción para ingresar al país por un tiempo determinado.
3. *Migración internacional*: Movimiento de personas que dejan su país de origen o en el que tienen residencia habitual, para establecerse temporal o permanentemente en otro país.
4. *Apátrida*: Aquella persona que no es considerada nacional por ningún Estado, conforme a su legislación.
5. *Refugiada/o*:
 - Aquella persona que se encuentra fuera del país de su nacionalidad debido a temores fundados de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opiniones políticas y que, a causa de dichos temores, no pueda o no quiera acogerse a la protección de su país

- Aquella persona que se encuentra fuera del país donde antes tenía su residencia habitual, aun cuando no fuere el país de su nacionalidad, debido a temores fundados de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un determinado grupo social u opiniones políticas y que no pueda o no quiera regresar a él, a causa de dichos temores.
- Aquellas personas cuya vida, seguridad o libertad han sido amenazadas por la violencia generalizada, la agresión extranjera, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público.

6. *Rechazo*: Negación del ingreso regular de una persona a un país, adoptada por las autoridades en función de revisión migratoria ubicados en los lugares destinados al tránsito internacional de personas por tierra, mar y aire.

7. *Situación migratoria*: Condición en la que se encuentra una persona extranjera en consideración a si cumple o no las disposiciones migratorias para su ingreso y estancia en el país. Se considera que dicha persona tiene situación migratoria regular cuando ha cumplido las disposiciones y que tiene situación migratoria irregular cuando no ha cumplido con las mismas.

8. *Tráfico de personas*: Es la facilitación de la entrada ilegal de una persona en un Estado en el cual esa persona no es nacional o residente permanente con el fin de obtener, directa o indirectamente, un beneficio financiero u otro beneficio material.

9. *Trata de personas*: Es un delito que consiste en el uso de diversas formas de coacción, como la amenaza, la fuerza, el rapto, el engaño, el abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad con el objeto de captar, transportar, trasladar, acoger o recibir personas en país extranjero con fines de explotación laboral, sexual, entre otras.

10. *Arraigo*: Es el proceso a través del cual se establece una relación particular con el territorio, cuyo resultado es crear lazos que mantienen algún tipo de «atadura» con el lugar. La formación de arraigos puede tener una diversidad de motivaciones, pero básicamente podemos distinguir tres:

- Por elección y decisión personal;

- Por circunstancias de la vida, las que no se han querido o no se han podido modificar desde una decisión personal, y
- Contra la propia elección y decisión personal, pero obligado por diversas situaciones externas.

11. *Protección internacional*: Es la ayuda que se ofrece a una persona que está fuera de su país y no puede regresar a él porque su vida corre peligro. El desplazamiento forzado de las personas que necesitan protección internacional se debe a diversos motivos como guerras, violación de derechos humanos y/o persecución. La protección internacional, en general, está dirigida a tres grupos de personas: refugiados, personas que no son refugiadas que necesitan protección internacional, y apátridas.

12. *Permiso de residencia*: Es aquel que permite a extranjeros solicitar una autorización legal para residir en un país.

Principios generales

1. *Igualdad y no discriminación*: Se desprende directamente del ser humano y su naturaleza, por ello es:

Inseparable de la dignidad esencial de la persona, frente a la cual es incompatible toda situación que, por considerar superior a un determinado grupo, conduzca a tratarlo con privilegio; o que, a la inversa, por considerarlo inferior, lo trate con hostilidad o de cualquier forma lo discrimine del goce de derechos que sí se reconocen a quienes no se consideran incursos en tal situación de inferioridad. No es admisible crear diferencias de tratamiento entre seres humanos que no se correspondan con su única e idéntica naturaleza.

2. *Pro persona*: Criterio que impone la necesidad de aplicar la norma más amplia o la interpretación más extensiva, cuando se trata de reconocer derechos, e inversamente, la norma más restrictiva cuando se trata de establecer restricciones a los derechos reconocidos.

3. *Interés superior del niño, niña o adolescente migrante*: Es el bienestar del niño, niña o adolescente, basado en la dignidad del ser humano, en las características especiales de los niños, niñas y adolescentes y en la necesidad de propiciar su adecuado desarrollo.

4. *No devolución*: Aquel que establece la prohibición de llevar a cabo cualquier medida, cuyo efecto sea devolver a una persona solicitante de

asilo o refugiada a las fronteras del territorio donde su vida o libertad puedan verse amenazadas, o donde corra peligro de persecución incluyendo su intercepción, rechazo en frontera o devolución indirecta.

5. *Unidad familiar*: Se refiere a que la separación de los niños, niñas y adolescentes de su núcleo familiar únicamente debe realizarse bajo una justificación clara y con una duración temporal. Tan pronto lo permitan las circunstancias, estos o estas deben ser devueltos a sus padres.

6. *Presunción de inocencia*: Toda persona acusada de haber cometido un delito debe ser considerada inocente, mientras no se establezca lo contrario, mediante una resolución judicial definitiva.

7. *Prontitud y prioridad*: Implica adoptar las medidas necesarias para garantizar que las resoluciones judiciales y su ejecución sean oportunas y sin retrasos innecesarios. Principios de especial importancia, pues el tiempo que duran los procedimientos judiciales y administrativos es un factor determinante en la decisión, de las personas migrantes y solicitantes de asilo, de abandonar la defensa de sus derechos.

8. *Confidencialidad*: Implica que los datos personales de las personas migrantes y sujetas de protección internacional no se deben publicar cuando ellas así lo pidan.

9. *Coordinación*: Comunicación constante entre las instancias competentes en los casos, para evitar retrasos y lograr la correcta resolución de los mismos.

10. *Excepcionalidad en la detención*: Las prácticas migratorias deben partir de una presunción de libertad, por lo que la detención debe aplicarse como criterio de última ratio.

11. *Asistencia humanitaria*: Los Estados tienen la obligación de proporcionar protección y asistencia humanitaria a las personas desplazadas.

12. *Acceso a la justicia considerando la situación de las personas migrantes y sujetas de protección internacional*: Para que exista acceso a la justicia es necesario que haya un debido proceso. En términos de la Corte Interamericana de Derechos Humanos se requiere «que un justiciable —persona que puede o debe someterse a un tribunal de justicia— pueda hacer valer sus derechos y defender sus intereses en forma efectiva y en condiciones de igualdad procesal con otros justiciables».

«El proceso es un medio para asegurar, en la mayor medida posible, la solución justa de una controversia», de esta manera se desprende la necesidad de que los grupos que se encuentren en situación de vulne-

rabilidad tengan una protección especial. La protección efectiva de los derechos del migrante debe concretarse en la posibilidad real de acceder a la protección judicial.

Recomendaciones

1. Eliminar cualquier trato discriminatorio en contra de las personas migrantes entendiendo que se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

En caso de hacer una distinción, esta deberá ser razonable, objetiva, proporcional y respetar sus derechos humanos.

2. Evitar actos discriminatorios. No solo implica omitir realizarlos, sino que las y los jueces deben llevar a cabo acciones que posibiliten el ejercicio del derecho de acceso a la justicia, para que realmente se vuelva efectivo.

3. Reconocer la perspectiva de género como fundamental en la migración, puesto que son las mujeres migrantes las que, en general, están sujetas a mayores situaciones de vulnerabilidad.

4. Consultar a las mujeres migrantes si tienen hijos en el país, con el objeto de considerar las implicancias de su expulsión o de su privación de libertad y cuáles son las redes familiares en Chile de sus hijos menores de edad.

5. Entendiendo que existe una precondición de vulnerabilidad del migrante, interpretar y aplicar las normas de la manera más amplia a fin de beneficiar la protección de estas personas.

6. Especial atención con los niños o niñas separados o no acompañados de su familia. Al momento de resolver una causa en que intervenga un niño o niña migrante, considerar y evaluar a fondo su identidad, esto es, su nacionalidad, antecedentes étnicos, culturales y lingüísticos, crianza, y las vulnerabilidades y necesidades especiales de protección. Garantizar su derecho a la educación; derecho a la identidad; el acceso a la salud; los tratamientos para enfermedades; y la rehabilitación para aquellos que son víctimas de cualquier forma de abandono, explotación o abuso. Asimismo, deben tomarse en cuenta circunstancias como la edad, si están acompañados de sus padres, las experiencias que han vivido, el grado de madurez y su educación.

7. No poner en peligro mediante la negación de entrada al territorio, devolución, o expulsión, no solo a quienes solicitan asilo o protección

internacional, sino también a aquellos a quienes sin serles reconocido el derecho, puedan sufrir algún tipo de peligro para su vida o su integridad física.

- No impedir que las personas busquen protección en un país mediante la solicitud del reconocimiento de la condición de refugiado, ya que existe la posibilidad de que sean devueltas a un país donde su vida o libertad corren peligro.
- No denegar el acceso al territorio a personas que huyen de la persecución y permitir el acceso a solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado.

8. Respetar y garantizar el derecho a la unidad familiar de las personas migrantes. Dicho derecho debe ser tenido en cuenta y valorado en momentos de determinar la devolución, expulsión del migrante y, en caso especial, si existen familiares que por nacimiento son nacionales chilenos. Este principio dice relación con el derecho de toda persona a que se considere en primer momento y como regla general que ellas actúan de acuerdo a recta razón, comportándose de acuerdo a los valores, principios y reglas del ordenamiento jurídico, mientras un tribunal no adquiera convicción, a través de los medios de prueba legal, de su participación o responsabilidad en un hecho punible determinada por una sentencia firme y fundada, obtenida respetando todas y cada una de las garantías del debido proceso.

9. Asegurar la atención de manera prioritaria a aquellas causas en que intervenga un migrante en situación de vulnerabilidad, bien a través de los servicios previos de atención (CAJ o Clínicas jurídicas) o, en su caso, ordenar lo pertinente para que se atienda la vulnerabilidad constatada del migrante. En caso de solicitantes de asilo que por cualquier motivo acuden a los tribunales, mantener la reserva de sus datos y, siempre, de su condición de refugiados o de solicitantes frente a cualquier tercero, en especial frente al país de origen o perseguidor.

10. En casos de personas solicitantes de asilo y refugiadas con causas en tribunales de justicia se sugiere mantener la reserva de sus datos para evitar una amenaza para estas personas y sus familias. Actuar coordinadamente con embajadas y consulados además de otras instituciones para prestar apoyo psicológico, de salud o para actos del registro civil, entre otros.

11. Priorizar que los niños, niñas y adolescentes permanezcan preferentemente en libertad, utilizando alternativas a la detención. Únicamente cuando estas no puedan ser utilizadas se procederá a la detención como último recurso.

12. Propender a que la asistencia humanitaria sea destinada a las personas migrantes que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

13. Garantizar que se cumplan los siguientes derechos al acceder a la justicia:

- Derecho a la información, asistencia legal, defensa pública y derecho a un intérprete.
- Derecho a asistencia consular, y a que se informe sobre ello, así como respecto de la excepción que existe en el caso de las personas que solicitan el reconocimiento de la condición de refugiado.
- Sistemas adecuados de identificación de personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad para asegurar que se garanticen sus derechos.

Protocolo de acceso a la justicia de personas, comunidades y pueblos indígenas

Conceptos

1. *Indígena*: Aquel que se identifica como indígena o tiene conciencia de pertenecer a una comunidad o pueblo indígena y que tiene la determinación de transmitir su identidad a las nuevas generaciones.

2. *Pueblos indígenas*: Personas que tienen preexistencia y descienden de poblaciones que habitaban el continente antes de la colonización europea y que conservan sus instituciones sociales, económicas, culturales y políticas, o parte de ellas, las que les dan identidad sociopolítica diferente al resto de la población del Estado nacional.

3. *Territorio indígena*: Porción de territorio ocupado, poseído o usado por los pueblos y comunidades indígenas, y que comprenden la totalidad del hábitat que permite su reproducción y continuidad material, social, cultural y espiritual.

4. *Instituciones indígenas*: Aquellas que los pueblos y comunidades indígenas reconocen como tales, con base en sus sistemas normativos internos, las cuales pueden o no coincidir con otras instituciones del Estado en el que se encuentran. Considera sus sistemas de representación

a través de autoridades ancestrales y mecanismos de decisión específicos, generalmente de naturaleza colectiva.

5. *Lenguas indígenas*: Lenguas propias de los pueblos originarios de América y que expresan sus saberes ancestrales, enriqueciendo las formas de relacionarse con su entorno.

6. *Interculturalidad*: Oportunidad que tienen las sociedades actuales, que se caracterizan por su diversidad, de generar espacios de diálogo, intercambio y representación entre las diferentes culturas respetando sus costumbres y tradiciones.

Principios generales

1. *Igualdad y no discriminación*: Ningún indígena podrá recibir trato discriminatorio por su identidad étnica, idioma, género, aspecto, condiciones físicas y mentales, o por su condición social. Las personas y comunidades indígenas deben ser tratadas en términos de igualdad con respecto a las personas y comunidades pertenecientes a la sociedad dominante, con plena consideración del rol que ejercen en la sociedad actual y de la importancia de preservar su identidad y sus saberes ancestrales que enriquecen a nuestra sociedad. Obliga al Estado a reconocer sus derechos y promover un adecuado acceso a él y a su ejercicio pleno. Ello pretende incentivar la toma de medidas especiales destinadas a reducir o eliminar las condiciones que generan situaciones de discriminación. Por tanto, en ocasiones justificadas, la autoridad podrá optar por un tratamiento especializado que haga valer satisfactoriamente los derechos de las comunidades y personas indígenas ante la justicia.

2. *Auto identificación*: Es el reconocimiento por el que una persona, considerando sus costumbres, antepasados y otros aspectos culturales específicos, se percibe a sí misma como parte de un pueblo o comunidad indígena. El principio asociado a este concepto es que dicha adscripción o identificación corresponde a un acto netamente voluntario de la persona que declara su condición de indígena, y por tanto, esta no puede encontrarse supeditada a un reconocimiento o validación por parte del Estado.

3. *Maximización de la autonomía y acceso a la justicia*: Considerando las especificidades culturales de los pueblos, comunidades y personas indígenas. Se deben encontrar en condiciones de ejercer el control de sus propias instituciones, ya sea jurídica, cultural o socialmente, pu-

diendo ser restringidas o limitadas solo en cuanto al respeto de las normas internacionales sobre derechos humanos. Esta capacidad de decidir sobre lo propio, se conoce como el derecho a la *libre determinación de los pueblos indígenas* e implica que los Estados deben tener una injerencia mínima en los sistemas consuetudinarios y tradicionales indígenas por medio de los cuales estos toman decisiones internas e imparten justicia. Para evitar los solapamientos entre la justicia ordinaria y la justicia indígena, el Estado debe trabajar en un marco normativo que proporcione reglas básicas sobre resolución de conflictos, identificación de límites de jurisdicción, competencia, entre otras.

Sin perjuicio de lo anterior, las personas y comunidades indígenas deben tener pleno acceso a la justicia ordinaria del Estado en el que se encuentran, tanto de manera individual como colectiva. En estas instancias la autoridad judicial deberá tener en consideración las costumbres, tradiciones y normas jurídicas del pueblo indígena involucrado.

4. *Protección especial a sus territorios y recursos naturales*: Es uno de los derechos fundamentales para que los pueblos indígenas puedan reproducirse, mantener y desarrollar sus culturas. El concepto de «territorio indígena» no debe limitarse únicamente al de propiedad, sino a un sentido más amplio que comprende el hábitat que históricamente han poseído o usado para el desarrollo de sus actividades económicas y culturales. La protección de los territorios indígenas no solo se debe extender a aquellos que ocupen de forma directa, sino también a aquellos que utilicen para otros fines. Por ejemplo, se debe garantizar el acceso a territorios considerados sagrados o que destinen para la celebración de sus ceremonias.

5. *Participación, consulta y consentimiento frente a cualquier acción que los afecte*: Es el derecho de los pueblos indígenas a participar en la adopción de decisiones que puedan llegar a afectar sus derechos e intereses. Es fundamental para el pleno ejercicio de derechos, materializar sus propias prioridades para el desarrollo, la preservación cultural, al agua, al medio ambiente sano, entre otros. La obligación de consulta es un principio general del derecho internacional. Se encuentra íntimamente relacionado con el principio de la libre determinación y protección de los territorios indígenas, ya que permite resguardar el respeto a sus derechos.

Recomendaciones

1. Permitir la legitimación de una persona, autoridad u organización indígena tradicional, reconocida o no reconocida, para iniciar acciones judiciales ante los tribunales de justicia en demanda de sus derechos. El carácter de persona, autoridad u organización indígena podrá acreditarse con cualquier medio idóneo. Por ejemplo, mediante documentos propios de los núcleos o colectivos indígenas.

2. Evitar incurrir en tratos discriminatorios por el hecho de asumir la condición de indígena. Se sugiere propender a la «discriminación positiva», es decir, privilegiar la adopción de medidas especiales a favor de las personas y comunidades indígenas. Por ejemplo, aplicando penas alternativas a las privativas de libertad, favorecer la búsqueda de medidas de acuerdo, autorizar la asistencia a rituales previos a las audiencias, restringir la presencia policial en los tribunales, entre otras.

3. Preocuparse acerca de la admisión de acciones procesales interpuestas por personas indígenas que concurran a tribunales en representación de intereses individuales o colectivos, aunque no sean titulares de los derechos que desean ejercer, y siempre que se acredite un vínculo causal entre el hecho recurrido y los actores.

4. Evaluar a partir de datos tales como lugar de origen, idioma de sus padres, o el tipo de asunto, si las personas que intervienen en un proceso judicial son miembros de una comunidad o pueblo indígena. Lo anterior es importante a efectos de adecuar las resoluciones al caso concreto, teniendo en consideración los elementos de esa cultura. Se sugiere otorgar relevancia a los dichos de una persona para determinar el carácter indígena de la misma, dejando constancia de dicha declaración. Se sugiere poner en conocimiento a la persona miembro de una comunidad o pueblo indígena respecto de cuáles son sus derechos. Por ejemplo, el de ser asistido por un traductor y defensor que conozca su lengua y cultura. Asimismo, indicarle los medios de defensa a su alcance e informarle sobre los recursos que puede interponer. Finalmente, realizar las adecuaciones que le permitan una fácil comprensión de las diferentes etapas del procedimiento.

5. Proteger el derecho colectivo de los pueblos indígenas a participar de manera eficaz en los procesos de toma de decisiones que puedan afectar sus derechos e intereses. Constatar que en los actos que afecten a comunidades indígenas se haya garantizado el derecho a la participa-

ción, la consulta y el consentimiento libre, previo e informado, cuando corresponda conforme a la normativa vigente.

6. Respetar la autonomía de los pueblos indígenas, en el ámbito de sus autoridades, instituciones, sistemas jurídicos y opciones de desarrollo. Para ello se sugiere hacer una valoración integral del caso, manteniendo presente los siguientes aspectos: Comprender la lógica jurídica indígena y convalidar las resoluciones y elecciones que se realicen conforme a ello, siempre y cuando respeten principios generales sobre derechos humanos. Para verificar la existencia de sistemas normativos indígenas se puede solicitar apoyo de asesores técnicos o de la misma comunidad indígena involucrada. Tomar en cuenta las costumbres y especificidades culturales, tanto para determinar si la conducta particular está influida por una visión del mundo distinta al sentido común, como para determinar si en el contexto sociocultural de la persona existen normas que le prohibieron, le obligaron o le permitieron realizar conductas distintas a las esperadas por la sociedad dominante.

Se recomienda consultar a peritos antropólogos expertos sobre el colectivo indígena involucrado o constituirse en terreno para tener una mejor apreciación del mismo.

7. Identificar si el asunto del que se está en conocimiento, involucra el territorio o los recursos naturales de un individuo o comunidad indígena y favorecer la reivindicación o recuperación de los mismos. La presencia de indígenas en áreas geográficas puede servir de presunción de derecho para formar convicción de la existencia de derechos sobre los recursos y los territorios que han venido poseyendo u ocupando. Se sugiere permitir el acceso de personas o colectivos indígenas a territorios que por costumbre han sido históricamente usados para la realización de actividades culturales o rituales propios de dichas comunidades.

8. Adecuar los procesos relevantes que permitan la aplicación apropiada de los principios antes señalados. Por ejemplo, adecuar los sistemas de registro, establecer protocolos de tratamiento para autoridades ancestrales; tener instrumentos en castellano y la lengua de cada pueblo; tener profesionales indígenas en los procedimientos que requieran mayor pertinencia; conformar equipos interdisciplinarios e interculturales, etcétera.

Protocolo de Atención con Pertinencia Cultural a Usuarios y Usuarías Mapuche (PAU-MAPU)

El Protocolo de Atención con Pertinencia Cultural a Usuarios y Usuarías Mapuche, o PAU-MAPU, es una guía de actuación y sugerencias especialmente dirigida a funcionarios y funcionarias que brindan atención al público en las dependencias de tribunales de la macroregión sur de Chile y a los usuarios y usuarias mapuche que acuden a dichos tribunales. Esta herramienta fue elaborada por un grupo de profesionales provenientes de distintas áreas del conocimiento. Propone una serie de recomendaciones orientadas a evitar prácticas que afecten los derechos de las personas y comunidades mapuche que concurren a la justicia ordinaria, para que los funcionarios y las funcionarias tengan conocimiento de sus derechos y las personas usuarias puedan ejercerlos adecuadamente. Si bien se encuentra pensado principalmente para funcionarios y funcionarias de atención al público de juzgados de policía local, su propuesta original fue dirigida a los tribunales de justicia en general, haciendo partícipe a los jueces y juezas, ya que sus recomendaciones también abordan ciertos aspectos de la labor que estos desempeñan, especialmente en aquellos espacios donde interactúan directamente con personas mapuche, como en audiencias, comparendos u otras instancias de inmediatez.

Protocolo de acceso a la justicia de mujeres víctimas de violencia de género

Conforme a la Organización de las Naciones Unidas la violencia de género es «Todo acto de violencia de género que resulte, o pueda tener como resultado un daño físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada».

Conceptos

1. *Sexo*: Características físicas y biológicas que distinguen a hombres y mujeres.
2. *Género*: Se refiere a los roles, comportamientos, actividades y atributos que una sociedad en una época determinada considera propios de cada sexo.

3. *Roles de género*: Las tareas o actividades que se espera desempeñe una persona por el sexo al que pertenece.

4. *Estereotipos de género*: Generalizaciones preconcebidas a partir de determinadas características culturales asociadas a los géneros, sobre cómo es y cómo debe comportarse un hombre y una mujer.

5. *Violencia de género*: Término genérico para cualquier acto perjudicial incurrido en contra de la voluntad de una persona, y que está basado en diferencias socialmente adjudicadas entre los sexos. La naturaleza y el alcance de los distintos tipos de violencia varían entre las culturas, países y regiones. Algunos ejemplos son la violencia sexual, incluida la explotación/el abuso sexual, la prostitución forzada y la trata de personas; violencia doméstica; trata de personas; matrimonio forzado/precoz; prácticas tradicionales perjudiciales tales como mutilación genital femenina; asesinatos por honor; y herencia de viudez; violencia económica, secuestro y tortura, violencia en el espacio laboral incluyendo acoso sexual y acoso laboral por motivos de género; este tipo de violencia en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar.

6. *Violencia de género contra las mujeres*: Todo acto de violencia de género que resulte, o pueda tener como resultado un daño físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada.

7. *Mujer víctima directa*: Aquella mujer de cualquier edad que sufra el daño físico, psicológico, sexual, económico, laboral, social en su cuerpo y/o en su mente.

8. *Otras víctimas*: Las mujeres de cualquier edad que de forma indirecta sufran los actos de violencia física, psicológica, sexual, económica, laboral y/o social derivado del vínculo sanguíneo, afín o cualquier otro vínculo con la víctima directa, ya sea por estar presente en el momento del acto de violencia o recibir las consecuencias del mismo.

9. *Víctimas indirectas y colaterales*: Todas las personas que tienen un vínculo sanguíneo, afín u otro de cualquier índole con las víctimas directas o indirectas.

10. *Declaración de hechos*: Es la manifestación que hace la víctima directa y/o víctima indirecta del acto violento de todas las circunstancias de tiempo, modo y lugar, así como los detalles de cada acto ocurrido en su contra. La declaración de hechos no debe ser calificada por el o la

funcionaria judicial que la recibe, para evitar el riesgo de que solo documente lo que a su criterio sea relevante.

11. *No revictimización*: Desde los estudios del Derecho Penal y las agresiones a la paz social siempre ha existido una víctima y un victimario. En el sistema inquisitivo la víctima se concebía como un objeto al que no se le daba la atención que merecía como persona y una reparación al daño causado, reparación que no es precisamente económica. Con el sistema acusatorio y la ciencia victimológica, el papel de la víctima ha dado un giro importante y ha pasado a ser una persona sujeto de derechos, al punto que desde la ciencia victimológica se ha tratado de trascender que el protagonismo científico reside en la víctima y su humanidad, lo que nos conduce a logros objetivos tales como comprensión, prevención y asistencia. Ya se conoce que las víctimas son victimizadas desde tres dimensiones: i) *victimización primaria*: ocasionada por el victimario (daño físico, psicológico, patrimonial o sexual); ii) *victimización secundaria*: la que le ocasiona el sistema jurídico-social-asistencial y se manifiesta, en primer lugar, en las múltiples ocasiones en que la víctima debe contar lo que le sucedió y someterse a exámenes físicos o psicológicos; y iii) *victimización terciaria*: la que le provoca la sociedad al recriminarle y culpabilizarla por el hecho que sufrió.

12. *Interseccionalidad*: Es una herramienta metodológica que permite entender cómo se cruzan y concurren en una persona o en un colectivo, diferentes categorías sospechosas de discriminación, tornando más grave la experiencia de desventaja, por ejemplo: mujer, mapuche, adolescente, pobre, embarazada que reclama un servicio de salud. La figura de la interseccionalidad ayuda en la comprensión de cómo estos casos comportan mayor gravedad y, por lo tanto, requieren de un análisis de mayor complejidad en la toma de las decisiones judiciales.

13. *Perspectiva de género*: Es una herramienta que permite ver y entender la situación de desventaja en que han vivido y continúan viviendo las personas, principalmente las mujeres, por la dinámica de roles y estereotipos de género que interactúan en nuestra cultura, poniendo el foco en las situaciones de discriminación, de desigualdad y violencia que experimentan. En este sentido, incorporar esta perspectiva permite visibilizar estas realidades e invita a reflexionar sobre cómo superarlas en pro de obtener una plena igualdad.

En la **tabla 1** se señala esquemáticamente las formas y manifestaciones de violencia de género contra las mujeres, en diversos escenarios, según clasificación de Naciones Unidas el año 2006.

Tabla 1.

Escenarios de la violencia	Ámbitos en los que se produce	Caracterización de hechos de violencia
Violencia contra la mujer dentro de la familia, unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal.	Violencia por parte de pareja o expareja íntima	Actos sexual, psicológica, física, económica o patrimonialmente coercitivos practicados contra mujeres adultas y adolescentes por una pareja actual o anterior. Insultos, humillaciones, amenazas, golpes. Femicidio íntimo de pareja.
	Prácticas tradicionales nocivas	Infanticidio de niñas (feticidio) y selección prenatal del sexo. Matrimonio precoz o casamiento de niñas. Violencia relacionada con la dote. Ablación o mutilación genital femenina. Crímenes cometidos en nombre del «honor». Maltrato y asesinatos de viudas.
	Violencia por parte de familiares	Actos de violencia sexual, psicológica, física económica o patrimonialmente coercitivos practicados contra mujeres adultas, niñas, adolescentes y adultas mayores por familiares. Insultos, humillaciones, amenazas, golpes. Maltrato infantil, a familiares mayores y dependientes. Incesto. Abuso y explotación sexual infantil. Privación económica. Negligencia y/o abandono.
Violencia contra la mujer en la comunidad	Femicidio/Feminicidio	Homicidio de la mujer por razones de género. Genocidio de mujeres. Asesinato de mujeres lesbianas (lesbocidio) y trans (transcicidio).
	Violencia sexual por parte de un agresor que no es la pareja o expareja	Perpetrada por parientes, amigos, conocidos, vecinos, compañeros de trabajo o extraños. Incluye iniciación sexual forzada y violaciones en citas o en estado alterado de conciencia. Violaciones «correctivas» de mujeres lesbianas.
	Acoso y violencia sexual en ámbito laboral, instituciones educativas, espacios deportivos o vía pública	Acoso sexual o comportamiento sexual no deseado, sea laboral, educacional, callejero o virtual. Explotación sexual y acoso por parte de entrenadores, espectadores, representantes, miembros de la familia o de la comunidad.
	Acoso y violencia en ámbito laboral, instituciones educativas, espacios deportivos, vía pública o ciberespacio	Maltrato entre pares o bullying escolar. Acoso en el espacio laboral (mobbing). Acoso homo, lesbo, bi o transfóbico. Ciberacoso, cibercontrol, cibersexismo, porno venganza, sextorsión. Grooming o maltrato por redes sociales. Hostigamiento en espacios públicos o acoso callejero.

Tabla 1. [Continuación]

Escenarios de la violencia	Ámbitos en los que se produce	Caracterización de hechos de violencia
Violencia contra la mujer en la comunidad	Trata de mujeres y niñas	Involucra a numerosos actores/as, incluyendo la familia, intermediarios/as locales, redes internacionales delictivas y autoridades de inmigración. Puede tener fines de explotación sexual, laboral, servidumbre o extracción de órganos.
	Violencia en situaciones de privación de la libertad	Actos de violencia sexual, acoso, atentados al pudor. Vigilancia inadecuada en la intimidad de las mujeres privadas de libertad. Acoso sexual verbal. Torturas, tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.
Violencia contra la mujer cometida o consentida por el Estado	Violencia gineco-obstétrica	Uso de esterilización. Cesáreas y episiotomías innecesarias. Medicalización de los partos. Trato impersonal y tecnicista. Partos deshumanizados. Esterilización forzada (para controlar el comportamiento reproductivo de la población femenina o un subgrupo determinado como mujeres con alguna discapacidad, de pueblos indígenas o migrantes o portadoras de VIH).
Violencia contra la mujer en conflictos armados	Violencia física, sexual y psicológica, cometida por actores estatales y no estatales	Homicidios, torturas y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes. Raptos, mutilaciones y desfiguraciones. Reclutamiento forzado de mujeres combatientes. Violencia sexual, violaciones, esclavitud sexual, explotación sexual. Desapariciones forzadas, prisiones arbitrarias. Matrimonios forzados, prostitución forzada, abortos forzados, embarazos forzados y esterilización compulsiva.
Violencia contra la mujer y discriminación múltiple	Factores que pueden determinar discriminaciones múltiples	Raza/color, casta, clase, pueblo indígena. Condición de migrante, refugiada, desplazada. Situación de calle, privada de libertad. Edad o generación. Religión. Orientación sexual, identidad y expresión de género. Condición de portadora de VIH u otra condición de salud/enfermedad. Estado matrimonial, de embarazo, discapacidad/ diversidad funcional, ruralidad, marginalidad, entre otras.

Principios generales

1. *No discriminación*: Se refiere a no realizar distinción, exclusión, preferencia o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igual-

dad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.

2. *Atención integral a la mujer víctima*: Está constituida por todas las medidas, de cualquier naturaleza, que las y los funcionarios de justicia adopten con la finalidad de restituir a la víctima directa e indirecta, a la situación en que se encontraba antes de la verificación del hecho de violencia, con el objetivo de reparar y posibilitar la reconstrucción de su proyecto de vida.

3. *Evitar la victimización secundaria*: Desarrollar todas las acciones necesarias para evitar las consecuencias psicológicas, sociales, jurídicas y económicas negativas que pueden ocasionar las relaciones de la víctima con el sistema judicial.

Recomendaciones generales

1. Utilizar el marco internacional de derechos humanos y las herramientas que permitan incorporar la perspectiva de género al momento de enfrentarse a un caso de violencia contra las mujeres, desde el inicio del proceso y hasta el momento del fallo, incluyendo la etapa de cumplimiento del mismo.

2. Considerar que la violencia contra las mujeres puede generar en las víctimas una serie de efectos en su salud y bienestar, por lo que es necesario brindarles un trato adecuado durante todo el proceso.

3. Instruir a todas las personas que integran los tribunales, con independencia de su competencia, acerca del trato especializado que deben recibir las víctimas de violencia, de cómo orientarlas y derivarlas a las instituciones que correspondan, para garantizar un debido acceso a la justicia y una tutela judicial efectiva. Especialmente, se recomienda advertirles que deben abstenerse de realizar cualquier comentario u observación de carácter sexista y evitar, en particular, minimizar los hechos o corresponsabilizar a la víctima.

4. Brindar a las víctimas mecanismos que les permitan acceder en forma real, oportuna y efectiva a la justicia, respetando su diversidad de condiciones. Entre las medidas y mecanismos se podrían considerar:

- Identificar la pertenencia de la víctima a alguna comunidad cultural, étnica y/o lingüística, coordinando de forma oportuna facilitadores culturales y/o sistemas de interpretación de ser necesario.

- Implementar ajustes razonables para un efectivo respeto y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- Utilizar un lenguaje claro, preciso e inclusivo en caso de identidades sexuales diversas.
- Instruir expresamente que a las personas cuya identidad autopercebida no corresponde con el sexo registrado en sus documentos personales, se les trate en toda actuación judicial por su nombre y sexo autodeclarado, dejando constancia de dicha circunstancia en el proceso.

Cuestiones previas al proceso

1. *Infraestructura:* Evaluar los riesgos a que se enfrentan las mujeres que se acercan a los tribunales a denunciar situaciones de violencia, a fin de solicitar las mejoras que resulten pertinentes para asegurar su protección. Entre ellas se podrían considerar:

- Contar con accesos y salidas iluminadas.
- Disponer de espacios privados para realizar la denuncia a fin de resguardar su privacidad y evitar la victimización secundaria.
- Disponer, en la medida de lo posible, de espacios para la lactancia materna y para el cuidado de los niños y niñas que acompañan a sus madres a fin de garantizar los derechos de estos y, asimismo, facilitar que sus madres realicen las gestiones sin dificultades.
- Exhibir un decálogo de los derechos de las mujeres víctimas de violencia en las paredes de los tribunales de primera instancia.

2. *Información:* Al momento de recibir la denuncia, informar de forma clara a la víctima respecto de las etapas que va a involucrar dicha acción al interior del tribunal, así como las etapas del procedimiento, las citaciones a audiencia y la posibilidad de solicitar medidas cautelares en cualquier etapa del proceso. Esta información debe ser entregada en un lenguaje claro y sencillo y puede ser apoyada a través de medios impresos o digitales. Informarle, asimismo, sobre la necesidad de obtener la clave única que entrega el Servicio de Registro Civil e Identificación, a fin de que pueda disponer fácilmente del acceso a las resoluciones que decretan las medidas cautelares, ya sea por ella misma, o para el evento que requiera exhibirlas.

3. *Capacitación*: Realizar acciones de formación, capacitación y sensibilización en temas de género y violencia, dirigidas a todas las personas integrantes del tribunal, entregándoles herramientas sobre primera acogida a las personas encargadas de recibir las denuncias. En este marco, detectar en cada unidad eventuales nudos críticos sobre la experiencia en la atención de casos de violencia de género contra la mujer a fin de implementar buenas prácticas en la medida de lo posible.

Dentro del proceso

1. *Prestar atención inmediata, integral, coordinada, interinstitucional y sostenible a las víctimas, durante todo el proceso*. Atender a la víctima en el mínimo tiempo posible a partir de su presencia en el tribunal, a través de un integrante del tribunal que escuche personalmente su declaración, garantizando su privacidad y activando los canales de articulación con los servicios de atención que sean pertinentes.

- En el caso de que la denuncia no sea recibida de manera presencial, realizar todas las gestiones necesarias para invitar a la víctima a hacerse presente al tribunal a presentar su denuncia y a participar en las audiencias.
- Tomar las medidas necesarias y posibles para que las víctimas cuenten con asesoría letrada desde el inicio del procedimiento y en todas sus etapas. Se recomienda, verificar si la víctima pertenece a algún otro grupo en situación de vulnerabilidad, dado que podría ser sujeta o sujeto de discriminación interseccional, lo anterior a fin de contar con la asesoría letrada más idónea para su defensa. Tener especial consideración acerca de la situación de las mujeres migrantes en tránsito hacia Chile quienes pueden ser objeto de violencia sexual u otros tipos de violencia; la situación de las mujeres pertenecientes a pueblos originarios; la situación de las mujeres con discapacidad; la situación de las mujeres con una orientación sexual o identidad de género diversa; las mujeres menores de edad; las mujeres adultas mayores; entre otras, todas quienes pueden ser sujetas de especial discriminación y violencia asociada a dichas condiciones.
- Invitar a las víctimas a participar de las audiencias y a ejercer su derecho a ser oídas por el tribunal, siempre que ellas estén de acuerdo con lo anterior, especialmente en materia penal.

- Resguardar que las entrevistas de las mujeres víctimas de violencia se desarrollen en un clima favorable y fiable para las mismas, debiendo ser especialmente cuidadosos con la actitud ante ellas, considerando la naturalidad y objetividad de la persona entrevistadora; la empatía; el lenguaje adecuado; la escucha activa; el saber informar, es decir, utilizar factores facilitadores de la comunicación. A estos efectos tomar siempre en cuenta la condición específica de algunas mujeres con dificultades de comunicación de cualquier tipo, particularmente de aquellas que no hablan el idioma español, las personas en situación de discapacidad, entre otras. En lo que se refiere al resguardo del clima de la entrevista, tener en especial consideración a las mujeres que denuncian situaciones severas de violencia y agresión, como la denuncia de violación con resultado de embarazo, abuso sexual, trata de personas, entre otras.
- En caso de que las víctimas manifiesten su intención de no perseverar en el procedimiento, indagar sobre las posibles causas de ello y si esta decisión ha sido en forma libre e informada. Asimismo, se recomienda evitar propiciar acuerdos entre las partes, que se traduzcan en la manifestación de la víctima de no perseverar en el procedimiento.

2. *Velar por una protección efectiva a las víctimas*

- Consensuar y utilizar una herramienta (Protocolo) que oriente a los jueces y juezas para identificar factores de riesgo que alerten la necesidad de protección de las víctimas.
- Otorgar las medidas cautelares y de protección que sean pertinentes y asegurar su ejecución a través de la indicación precisa de quién es el responsable y la fijación de un plazo perentorio para su cumplimiento. Así también, sería pertinente la entrega de informes de cumplimiento por parte de las instituciones que corresponda, y el establecimiento de un sistema de registro y seguimiento del cumplimiento de las mismas, entre otras acciones. Para estos efectos es recomendable efectuar coordinaciones con el Ministerio Público y las policías, para efectuar un seguimiento adecuado de las derivaciones interinstitucionales, el cumplimiento de medidas cautelares y asegurar la notificación de la persona denunciada. Asimismo, es necesario reforzar la información que se entrega a las víctimas, de

manera clara y oportuna, respecto del contenido y duración de las medidas cautelares otorgadas y de los pasos que deben seguir para exigir su cumplimiento.

- Velar por la subsistencia económica suficiente para las necesidades básicas de la víctima, sus hijas e hijos, al momento de decretar la obligación del agresor de salir del domicilio que comparte con la víctima, lo que se puede lograr a través de la fijación de alimentos provisorios, de conformidad al artículo 15 de la Ley 20.066 y artículo 92 de la Ley 19.968. Si el tribunal no cuenta con antecedentes para determinar el caudal económico del agresor, así como las necesidades de la afectada y su grupo familiar, se recomienda al menos fijar estos alimentos en el mínimo legal, por un plazo prudencial, remitiendo los antecedentes al Tribunal de Familia correspondiente para su regulación definitiva.
- Tener en especial consideración la situación de las víctimas directas, indirectas y colaterales, en casos de femicidio frustrado y consumado, verificando que se encuentren incorporadas en la red local de atención a víctimas y otorgando las medidas que sean pertinentes en el ámbito familiar. Asimismo, tener presente las problemáticas en materia de familia derivadas de los delitos sexuales, particularmente de la violación con resultado de embarazo y de la autorización judicial sustitutiva de interrupción del embarazo de una mujer menor de catorce años en caso de violación, a fin de garantizar en tiempo y forma el ejercicio de sus derechos, evitar la revictimización y asegurar la subsistencia económica de las víctimas.
- Establecer canales permanentes de articulación con las demás instituciones a cargo de brindar atención a las víctimas, a fin de actuar de manera coordinada y evitar la victimización secundaria, considerando entre otras: a) Articular la red local de salud pública y privada a efectos de derivar a las víctimas y a los condenados cuando sea requerido. Para ello, es recomendable detectar la red disponible en la localidad, crear un registro de las instituciones y sus funciones en relación a la atención que brindan, establecer planes de emergencia para suplir problemas de disponibilidad en horas y cupos de atención, y considerar, dentro de lo posible, el establecimiento de coordinaciones con dichas instituciones para

garantizar un mínimo de horas y cupos de atención especializada en materia de salud para las derivaciones desde el tribunal en casos de violencia contra las mujeres. b) Implementar canales de coordinación entre los tribunales, el Ministerio Público y las policías, para efectuar un seguimiento adecuado de las derivaciones interinstitucionales el cumplimiento de medidas cautelares y asegurar la notificación de la persona denunciada. Para ello es recomendable, por ejemplo, validar canales de comunicación entre las instituciones, considerar la designación de personas responsables de dichas comunicaciones para fines administrativos y establecer mesas de trabajo interinstitucionales, entre otros. c) En todas las medidas que se adopten al momento que la víctima directa o indirecta se presente al órgano jurisdiccional a denunciar, se observarán los procedimientos tendientes al cumplimiento de los principios y garantías constitucionales y procesales del debido proceso y derecho de defensa, con la finalidad que los actos iniciales sean sostenibles en todo el proceso.

3. *Implementar mecanismos ágiles de notificación.* Mecanismos rápidos de notificación de las resoluciones judiciales a las partes, con la finalidad de no retardar el procedimiento. Entre otros, se recomienda:

- Solicitar a las víctimas ingresar al proceso los datos referidos a domicilio, teléfono y correo electrónico, a fin de agilizar sus notificaciones e informarles de todas las actuaciones del procedimiento.
- Indagar sobre la necesidad de decretar la reserva del domicilio de la víctima en caso de ser necesario.

4. *Tomar medidas para evitar la revictimización.* Tomar todas las medidas efectivas y reales para evitar que las víctimas directas e indirectas padezcan actos revictimizantes, bajo pretexto de procedimientos legales, y realizar todos aquellos actos tendientes a no producir la victimización secundaria, entre ellos:

- En materia de familia, promover la declaración de la víctima en una sola oportunidad, tomando todas las medidas necesarias que aseguren que exprese todo lo que servirá al proceso. Evitar la reiteración del relato de la víctima al momento del ingreso de la denuncia, explicándole las etapas necesarias de desarrollar al interior del tribunal para efectos de conocer los hechos.

- En materia penal, promover la declaración de la víctima mediante prueba anticipada, en lo posible, implementando especialmente los mecanismos antes anotados, que permitan resguardar un clima favorable y fiable para la declaración, entre ellos, abstenerse de realizar cualquier comentario u observación de carácter sexista y evitar en particular minimizar los hechos o corresponsabilizar a la víctima, entre otros.
- Evitar el uso de medidas coercitivas como órdenes de arresto, para asegurar la comparecencia de las víctimas en el proceso.

Etapas de ejecución

1. Establecer mecanismos de monitoreo del cumplimiento de las medidas accesorias y de protección, especialmente aquellas que se decreten en materia de violencia intrafamiliar, única manera de dar cumplimiento al mandato legal de velar, por la completa ejecución del fallo y de dar una protección integral a las víctimas. Entre estos mecanismos se podrían establecer la programación de manera preferente en días y horas determinadas, en salas especializadas y con jueces preferentes.

2. Respecto de la violencia de género que pueden experimentar las mujeres privadas de libertad, poner especial atención en las visitas de cárcel, por situación de vulnerabilidad en que se encuentran. Asimismo, efectuar las acciones de coordinación que sean pertinentes con los Tribunales de Familia y Gendarmería, a fin de otorgarles espacios adecuados y oportunidades para que las mujeres privadas de libertad puedan vincularse con sus hijos.

Capítulo 6

Usuarios en situaciones complejas

Protocolo de usuarios en situaciones complejas

Al igual que con los usuarios y usuarias en situaciones de vulnerabilidad, se desarrolló un protocolo de usuarios en situaciones complejas cuyo objetivo es ofrecer a los funcionarios y funcionarias de los tres escalafones del Poder Judicial, técnicas de apoyo para abordar situaciones complejas, conflictivas y/o de crisis que involucren a algún usuario o integrante del tribunal, con el fin de canalizar la situación en una dirección constructiva y facilitar un abordaje efectivo de esta.

Trabajar para administrar y entregar justicia implica, para los funcionarios y funcionarias, estar constantemente expuestos a temáticas y situaciones con un alto contenido emocional lo que, de no ser visibilizado y abordado de manera adecuada y oportuna, podría producir a mediano o largo plazo, efectos nocivos para su salud y bienestar, pudiendo manifestar síntomas como, por ejemplo, irritabilidad, cansancio, llanto fácil, dolores corporales o manifestaciones físicas de carácter psicossomático, producto de altos niveles de estrés, lo que además, puede repercutir negativamente en la atención que deben brindar a los usuarios y en su motivación laboral, generando dificultades en las relaciones laborales dentro de los equipos, lo que puede finalmente afectar el clima laboral de la organización.

Atendido lo anterior, es indispensable entregar herramientas adecuadas que faciliten el abordaje de situaciones complejas de una manera constructiva y que protejan, en cierta medida, a los funcionarios más expuestos a estas, junto con favorecer el cuidado de los equipos de trabajo.

Enfoque del protocolo

La base de este protocolo es la perspectiva de la psicofisiología del estrés, que se basa en la idea de que el estrés se produce como una reacción natural, psicológica y corporal de nuestro sistema nervioso, debido a

la alta demanda percibida por una persona en relación a una situación compleja, con las consecuentes implicancias nocivas tanto físicas como emocionales, cuando este tipo de situaciones se perpetúan en el tiempo.

Cuando las personas experimentan altos niveles de estrés pasan por tres etapas psicofisiológicas: alarma (activación), resistencia (conductas) y agotamiento (cansancio, calma).

El mantener altos niveles de estrés en el tiempo, puede desencadenar un cuadro de estrés crónico, que en el ámbito laboral puede conducir a una persona a desarrollar lo que se conoce como *desgaste profesional y agotamiento profesional* que se presenta en profesionales que trabajan en contacto con personas, especialmente en especialistas de ayuda y en aquellos que trabajan con temas de violencia, abuso y traumas, en particular con personas que viven pobreza, que representa una situación de violencia social.

El desgaste profesional o *burnout* tiene una serie de síntomas físicos, conductuales, psicológicos, que requieren un abordaje específico, a través de estrategias a nivel personal como laboral y organizacional, dado que no es un problema de trastornos psicológicos individuales, sino que se trata de reacciones que presentan todas las personas que trabajan en contacto con las temáticas mencionadas y en determinadas condiciones laborales.

Otro de los enfoques que se integran a este protocolo, es la *perspectiva del manejo de situaciones de crisis*, debido a que algunas de las situaciones complejas que se presentan en la atención con los usuarios y usuarias de tribunales o dentro de la organización, que pueden afectar a uno o más de sus integrantes, se pueden traducir en una *crisis*, entendida como el estado de desorganización que experimentamos frente a una situación que altera nuestra vida y que sobrepasa nuestra capacidad habitual para enfrentar problemas. Estas situaciones son conocidas como *eventos críticos*, ante las cuales nos confundimos, nos angustiamos y no sabemos cómo actuar. Pese a que es normal sentirse de ese modo al vivir una situación de crisis, no todos reaccionan igual cuando se presentan.

Es importante distinguir entre *crisis normativas o esperadas* que son previsibles por el ciclo de vida de la persona y su superación forma parte de su desarrollo, o *crisis no normativas o no esperadas* que corresponden a eventos inesperados o accidentales que se presentan como amenazantes para la persona o un grupo.

De acuerdo a esto, este protocolo pretende ser un aporte en herramientas para aquellos funcionarios y funcionarias de tribunales que, por la naturaleza de sus funciones, se relacionan principalmente con la atención de público y/o les corresponde abordar y resolver situaciones complejas en la atención de usuarios y usuarias, ya sea personas que se encuentran afectadas emocionalmente, que estén experimentando algún evento crítico o que manifiesten excesiva irritabilidad y/o actitudes de enojo o molestia, tales como gritos, reclamos desmedidos, amenazas, manipulaciones, descalificaciones o groserías, por alguna situación estresante. Para enfrentar este tipo de eventos se pretende entregar una técnica psicológica para el manejo de situaciones que afecten a miembros del propio tribunal y que requieran de ayuda tras presentar episodios de posible desgaste emocional durante la jornada laboral.

El protocolo busca clarificar y entregar, de una manera sintética, los principales pasos a seguir en las situaciones difíciles o complejas mencionadas anteriormente, de manera que se puedan canalizar hacia una resolución constructiva y asertiva, evitando que se conviertan en un problema mayor para los funcionarios y las funcionarias.

Es necesario que los funcionarios y funcionarias se entrenen y apliquen estas técnicas a nivel laboral, hagan que aquellas personas aquejadas por estas situaciones complejas, puedan expresarse de una manera más adecuada y disminuir los niveles de agitación psicofisiológica, puesto que estas técnicas de apoyo ayudan a la persona a transitar rápidamente por las etapas de estrés: alarma, resistencia y agotamiento hasta llegar a la calma emocional. A este estado emocional final deseado se le llama *normalización psicológica*.

A su vez, quien aplique estas técnicas, también se verá aliviado, en tanto podrá manejar la situación y realizar su labor en un ambiente menos tenso, sin exponerse a una mayor demanda emocional que pudiere perjudicar su salud y bienestar.

Protocolo para el manejo asertivo de situaciones complejas en tribunales del Poder Judicial

Concepto

Se trata de una técnica de comunicación y de apoyo emocional que pretende facilitar el abordaje de situaciones complejas en la atención de usuarios del tribunal —personas que se encuentren afectadas emocio-

nalmente, que estén experimentando algún evento crítico, o manifiesten reacciones de enojo o molestia— así como también de integrantes del tribunal que se encuentren sobrepasados o con una mayor demanda emocional, ya sea por alguna situación personal o laboral. Esta técnica contribuye a la estabilidad de la persona afectada, a la entrega de orientaciones claras y asertivas y a la resolución constructiva de problemáticas, poniendo límites adecuados y evitando situaciones más graves o que puedan poner en riesgo al usuario, a los miembros de tribunal y a los funcionarios y funcionarias de este que se encuentran facilitando el apoyo.

Esta herramienta constituye un primer apoyo en el abordaje de situaciones complejas, cuando las personas no se tranquilizan con llamados verbales a la calma y se ven mayormente afectados a nivel emocional. Puede proporcionar una serie de efectos psicológicos positivos en las personas que lo reciben, tales como:

- Comprensión, escucha y empatía
- Protección y seguridad
- Esperanza y alternativas probables de solución a su problema
- Alivio de síntomas
- Estabilidad emocional, entre otros

En el proceso de entrega de este apoyo y luego de aplicar la técnica de este protocolo, si la persona afectada permanece en el mismo estado emocional inicial, experimentando un alto nivel de estrés y malestar producto de la situación que la aqueja, lo ideal es establecer contacto con una red de apoyo institucional y/o red de apoyo cercana a la persona que permita derivarla a un profesional que brinde apoyo específico.

Momento de su aplicación y tiempo de duración

Se deberá utilizar en situaciones complejas que impliquen reacciones emocionales de mayor intensidad, en las que la persona afectada se encuentre sobrepasada por una situación puntual y requiera un apoyo inmediato; o usuarios y usuarias que manifiesten reacciones de enojo o molestia producto del alto estrés generado por la problemática en la cual se encuentran.

La duración del protocolo puede variar entre 5 a 15 minutos aproximadamente, dependiendo de la situación en específico que se presente.

En cuanto se identifique la situación compleja que requiera la implementación de este protocolo, es importante que el o la funcionaria encargada de aplicarlo se acerque a la persona que se encuentra afectada emocionalmente y, utilizando la técnica, ofrezca apoyo y traslade a la persona a un espacio físico adecuado donde idealmente pueda tomar asiento, haya menos ruido ambiente e interferencias, elementos que facilitarán el diálogo y la tranquilidad, evitando exponerla ante otros presentes.

También puede ser aplicado por dos facilitadores entrenados previamente en el uso de esta herramienta, lo que podrá aportar en el manejo asertivo y efectivo de la situación compleja, y permitirá compartir criterios respecto a la estrategia de abordaje más adecuada según la gravedad de la situación. No obstante, esta aplicación conjunta dependerá de las contingencias del tribunal, de una coordinación previa de ambos formadores y de la aceptación por parte de la persona que recibirá la ayuda, ya que es válido y respetable que la persona solo quiera recibir la orientación y apoyo de uno de los facilitadores en un primer momento.

Algunas recomendaciones en relación con personas que manifiestan conductas de molestia, enojo e irritabilidad en la atención que se les brinda:

- Evite tomar las reacciones de esta persona como algo personal y evite tomar en cuenta los comentarios o la rabia de esta persona. Recuerde que la reacción del usuario es frente al sistema o una situación puntual y no a usted como persona.
- Escuche siempre con atención y respeto, independiente de lo que la persona le esté diciendo.
- Mantenga la calma.
- No discuta con la persona (eso la enojará más).
- Demuestre una actitud firme, pero a la vez de ayuda.

Pasos o etapas del protocolo

Cada paso debe ser aplicado en el orden y logro de objetivos señalados. Solo debe avanzar a los siguientes pasos en la medida que el anterior logra sus objetivos.

1. *Contacto*. El objetivo de este paso es contactarse con la persona y lograr su completa atención. Para esto es necesario lo siguiente:

- Establecer contacto visual con la persona y mantener la mirada. Salude, indique «mi nombre es». En caso de que la persona afectada sea un miembro del propio tribunal, realice un gesto de acercamiento principalmente en disposición de ayuda.
- Escuche activamente lo que dice.
- Manifieste una actitud de interés y en dirección hacia esta.
- Acérquese y movílese hacia la persona.
- Evite expresiones de molestia por lo ocurrido, así como la emisión de juicios respecto de la situación, intente mantener una actitud de tranquilidad y de escucha activa.

2. *Cercanía*. El objetivo de este paso es lograr que la persona comprenda que es usted quien le ayudará. Debe realizar lo siguiente:

- Mantenga el contacto visual con la persona afectada, ya sea usuario o miembro del tribunal.
- En caso de que la persona afectada sea un integrante del tribunal, se sugiere manifestar un gesto de ayuda, que transmita cercanía a la persona, por ejemplo, tomar suavemente a la altura de los hombros, si a la persona no le incomoda.
- Háblele amablemente pero con firmeza y ofrézcale ayuda con palabras tales como: «mi nombre es», «yo le ayudaré», «si usted lo necesita puedo dedicarle parte de mi tiempo» o «estoy aquí para ofrecerle mi apoyo y orientación en lo que necesite».

3. *Traslado a lugar tranquilo*. Solo efectuar en el caso que el tribunal cuente con un lugar adecuado y una persona con disponibilidad de conducir al usuario o miembro del tribunal afectado a este, a fin de que se sienta acompañado, contenido y escuchado. De no ser posible trasladar a la persona a otro lugar de atención, ayude a que la persona se reponga, atendiéndola mediante la siguiente secuencia:

Pregunte amablemente y con seguridad: «¿cuál es su nombre?, ¿qué necesita?, ¿qué le sucede?, ¿cómo puedo ayudarle?».

Dígale frases como la siguiente: «Si usted quiere, puedo llevarla a un lugar donde podrá estar más tranquilo(a) y podremos conversar sobre la situación que le aqueja y buscar alternativas de orientación o apoyo» solo cuando sea posible).

4. *Expresión de emociones*. Es importante en un primer apoyo emocional facilitar a la persona la expresión de sus emociones en un contex-

to de ayuda, escucha y acogida que usted le pueda brindar. Para esto se sugiere realizar lo siguiente:

- En el lugar o espacio físico definido previamente, si es posible, disponga de sillas para ofrecerlas al usuario o miembro del tribunal, y de este modo hágalo sentir más cómodo mientras expresa su situación o necesidad.
- Siéntese frente a la persona manteniendo el contacto visual. Puede ofrecerle un vaso de agua para hacerla sentir más cómoda y ayudarla a lograr tranquilidad.
- Idealmente facilite unos minutos para que la persona exprese sus emociones, mientras tanto usted está en una actitud corporal de ayuda, escucha activa y acogida.
- Mantenga silencio mientras escucha a la persona. No realice comentarios, interpretaciones o juicios de la situación relatada por la persona.

En caso de que el usuario no logre reponerse una vez que ha expresado sus emociones, sugiérale que tome asiento y tenga unos minutos para recuperarse, de modo que usted pueda continuar atendiendo público —puede ofrecerle un vaso de agua, o sugerirle ir al baño o salir un momento del área de atención de público para reponerse y luego regresar para retomar la conversación— y asegúrese de expresarle que usted lo atenderá una vez haya logrado tranquilizarse.

5. *Comprensión*. Su objetivo es lograr que la persona se sienta entendida y acepte la ayuda que le brindará. Para esto realice lo siguiente:

- Dígale nuevamente que usted está para ayudarlo, que entiende que esté muy afectada y que encontrarán una forma de ayudarla.
- Espere hasta que la persona esté más tranquila para escuchar su relato en relación con lo que necesita para sentirse mejor y resolver la situación que la aqueja.

6. *Finalidad* (reflejar). Lograr que la persona aclare sus dudas y despeje los temas que le afectan. Puede realizar lo siguiente:

- Escuche activamente lo que la persona pide o le afecta.
- Repita y resuma verbalmente a la persona lo que usted entendió del relato.
- Aclare sus dudas realizando preguntas si es necesario y despeje temas.

7. *Acciones*. El objetivo es lograr que la persona, a través del acuerdo, acepte las posibilidades de ayuda, información y orientación, movilizándole rápidamente a la acción. Haga lo siguiente:

- Dentro de sus posibilidades y según el problema presentado, ofrezca ayuda y entregue información, posibilidades y orientación.
- Llegue a un acuerdo con la persona de los pasos a seguir.
- En caso de ser personal interno del tribunal, facilite orientación y apoyo en pasos prácticos sobre las acciones a seguir en lo inmediato, como por ejemplo respecto a si está en condiciones de retomar su trabajo, si requiere apoyo en el traslado a su hogar, o si considera que requiere del apoyo de un profesional externo, de manera que los formadores entrenados en este protocolo puedan facilitar el contacto y derivación de la persona a una red de salud institucional o red de salud personal.

8. *Cierre*. El objetivo es lograr reunir a la persona rápidamente con una red de apoyo cercana y viable. Realice lo siguiente:

- Pregúntele a la persona cómo se siente. Según la respuesta, y si esta da cuenta que la persona se siente con mucha angustia, miedo o inseguridad para retomar su rutina, y en el caso de un usuario de tribunal que manifiesta inseguridad de trasladarse a su hogar por el estado en que se encuentra, se sugiere intentar reunirla con algún acompañante o familiar cercano, en caso de no estar acompañado.
- En el caso de que la persona afectada sea un integrante del tribunal, se puede averiguar si algún integrante del juzgado puede facilitar apoyo en compañía o se puede contactar a alguna persona de su red cercana y familiar, además de definir según acuerdo con la persona, si requiere el contacto y apoyo con una red externa de salud.
- Si la persona afectada corresponde a un usuario o usuaria de tribunal y no está acompañado(a), se recomienda preguntarle a quién se puede contactar por teléfono en este momento, para que cuente con el apoyo de una persona de su red cercana. Intente asegurar que esa persona vendrá y estará disponible para apoyarla.
- Conecte a la persona, usuario, usuaria o miembro del tribunal, con la persona de su red cercana.

- Despídase amablemente y exprese un gesto de empatía y acogida.
9. *Solicitar ayuda externa.* En caso de ser necesario, derivar a la persona a una red de salud para apoyo médico o profesional externo.

Técnica para el manejo asertivo de usuarios que se expresan irritables, molestos y/o enojados

Con la técnica que se entregará a continuación, se pretende apoyar a los funcionarios a través de orientaciones que le permitan lograr una resolución asertiva considerando la realidad de cada lugar.

Sin perjuicio de lo anterior, en general se debe tener presente que si no es posible desarrollar adecuadamente los pasos o etapas que se indicarán (por ejemplo, el usuario o usuaria no se calma, continúa enfadado y manifiesta conductas agresivas o expresa amenazas) se recomienda dar aviso inmediato a personal de seguridad del tribunal o solicitar apoyo de Carabineros según la situación de cada tribunal.

Siempre se debe velar por su seguridad e integridad física y evitar situaciones que lo puedan poner en riesgo a usted o a otros integrantes del tribunal.

Etapas de la técnica para manejo de usuarios molestos

Cada etapa o paso se debe aplicar en el orden señalado a fin de lograr cada objetivo. Solo se debe avanzar al paso siguiente si fue alcanzado el anterior.

1. *Contacto.* Su finalidad es acercarse a la persona que expresa enfado o molestia y lograr su completa atención. Para esto establezca contacto visual con la persona, saludela y preséntese. Escuche activamente lo que dice, manifestando una actitud de interés, manteniendo una distancia física prudente.

Si es posible, ofrecer trasladarse a un lugar en que se mantengan separados del resto de los usuarios, para entregar una atención personalizada. No manifestar molestia y hacer caso omiso a los comentarios negativos o agresivos que el usuario expresa. Demuestre una actitud de firmeza y apoyo a la persona.

2. *Técnica de reflejo.* Su objetivo es que la persona sienta que el funcionario es empático con lo que le ocurre y sus motivos, entendiendo

su disgusto. Luego se puede hacer que la persona tome conciencia de su actuar desmedido. Se debe mantener el contacto visual con la persona, escuchándolo. Este segundo paso, a su vez, tiene las siguientes fases:

- Fase 1: Su fin es expresar al usuario molesto, la emoción que está sintiendo, diciéndole frases como: «me doy cuenta que esta situación es muy molesta para usted».
- Fase 2: Su objetivo es que el usuario se dé cuenta de su actuar, por medio de una declaración del funcionario del tipo «cuando-yo-porque», y a la vez establezca límites a la situación para facilitar la forma de enfrentarlo.
- La idea es mostrar tranquilidad, empatía y respeto. Se le puede decir al usuario: «si usted me grita, siento desagrado y entiendo que me está faltando el respeto, por lo tanto, si no nos comunicamos es difícil entendernos. Por favor, explíqueme tranquilamente cuál es su problema para poder ayudarlo». De esta forma, invite a la persona nuevamente a expresarse, pero esta vez de una forma más adecuada.
- Fase 3: El objetivo es contrastar la información recibida, haciendo un breve resumen de las razones que generan su molestia. Por ejemplo, decirle: «entiendo que esta situación es molesta para usted, debido a que en reiteradas ocasiones no ha podido solucionar su problema». Si es necesario para aclarar la situación, formular las preguntas que sean necesarias, sin apresurar ni interrumpir a la persona, así se calma disminuyendo su enfado.

3. *Validación.* Su objetivo es que el usuario comprenda que el funcionario entiende qué es lo que necesita. Se puede escuchar atentamente lo que dice y validar lo señalado por este, retroalimentando con consultas, tales como: «según lo que manifiesta ¿lo que usted necesita es x?». Acto seguido explicar la respuesta a lo que necesita o el modo para conseguirlo.

4. *Acciones.* Su finalidad es lograr, por medio del acuerdo, que el usuario acepte las posibilidades de ayuda, información y orientación que se le ofrecen.

Dentro de las posibilidades y dependiendo del problema presentado, ofrecer ayuda, entregar información, posibilidades de acción y orientación para lograr un acuerdo. Si no resulta y la persona continúa en una conducta agresiva, se debe buscar apoyo en otro funcionario que

conozca este protocolo y disponer del apoyo del personal de seguridad del tribunal.

5. *Cierre*. Pretende concluir una atención exitosa y despedirse de la persona amablemente, expresando un gesto de acogida y despedida.

Capítulo 7

Comunicación efectiva

Para dar cumplimiento a una atención de calidad, conforme a los lineamientos establecidos por medio de los protocolos antes señalados, es necesario conocer qué se entiende por comunicación y qué significa que esta sea efectiva, para cualquier tipo de usuario.

Definición de comunicación

Se trata de un medio que posibilita generar confianza, efectividad, respeto y bienestar. Deriva del latín *communicare*, «acción y efecto de compartir, de participar a alguien de algo».

A diario nos comunicamos en diferentes ámbitos y maneras, sin embargo, la forma de comunicarnos ha cambiado, especialmente con los avances tecnológicos que han permitido comunicarnos a través de redes digitales como internet.

Para lograr una buena comunicación, es decir, lograr que nuestro mensaje sea efectivamente entendido por nuestro interlocutor, debe entenderse que el proceso de comunicación y las características de su naturaleza dinámica permiten lograr una comunicación de calidad. En toda forma de comunicación se «pierde» algo del significado al transmitir el mensaje de un emisor al receptor. El objetivo de la comunicación efectiva es minimizar o eliminar dicha pérdida o fuga de información, por lo tanto, se trata de una habilidad que se puede desarrollar y mejorar.

Características de la comunicación

1. *Propósitos*

- Informar: Proporciona datos, por ejemplo, un noticiario.
- Emocionar: Transmite sentimientos, verbigracia, una tarjeta de felicitaciones.
- Transmitir el mensaje: Su finalidad es entregar el mensaje de manera cierta, completa, evitando la pérdida de información.

2. *Carácter dinámico de la comunicación*

- No es posible dejar de comunicar: Debido a que las formas de comunicación son diversas, no necesariamente verbales, los gestos, las posturas, ropa e incluso el silencio envían mensajes al receptor en forma constante. Todo nuestro «ser» está en constante comunicación, aun cuando no se pretenda hacerlo.
- Irreversibilidad de la comunicación: Una vez pronunciadas las palabras, no es posible retractarse de su contenido por cuanto ya fue recibido por nuestro interlocutor (diferente es la posibilidad de aclarar lo dicho). Del mismo modo, la comunicación no verbal se presenta por medio de nuestras actitudes. En consecuencia, para que un mensaje sea realmente efectivo debemos considerar que nuestras palabras se encuentren en armonía con nuestros gestos.
- Proceso: No es un acto único, sino que se integra por varios elementos que interactúan entre sí, siendo a través de la retroalimentación que se establece la dinámica entre el emisor y el receptor.
- No es una solución total: La calidad de la información es importante, sin embargo, existen diversos factores que la complican, en especial cuando su finalidad es resolver conflictos en que las partes no ceden en sus posturas.

3. *Factores que intervienen en la comunicación*

- Emisor: Quien expresa el mensaje y está de acuerdo con la intención de transmitirlo.
- Mensaje: Información representada por medio de un código que el emisor transmite o quiere transmitir al receptor.
- Canal: Medio usado para hacer llegar el mensaje.
- Receptor: Persona que recibe el mensaje.
- Código: Es el idioma del mensaje.
- Contexto: Situación física o psicológica en que se sitúa la comunicación.

4. *Proceso activo*

Se trata de un proceso dinámico, en el cual todos los elementos (factores) intervienen en algún momento. Además, su desarrollo es en un contexto concreto con un código y un canal determinado.

5. *Comunicación institucional*

- **Desarrollo de la idea:** Primer paso que le da sentido a la comunicación, se piensa y despliega la idea que se pretende transmitir.
- **Codificación:** Se trata de poner el mensaje en un código común para emisor y receptor, por ejemplo, el uso de un idioma común que ambos entiendan.
- **Decodificación:** El receptor descifra el mensaje, decodifica e interpreta para construir una idea del mensaje. Si esa idea es equivalente a lo que ha dicho el emisor, se ha logrado la comprensión.
- **Aceptación:** Tras decodificar el mensaje, se puede aceptar o rechazar. En caso de ser aceptado se logró el efecto deseado y se estableció la verdadera comunicación.
- **Transmisión:** Tras desarrollar y elaborar el mensaje, se envía a través de un canal o medio, eligiendo el más adecuado, que no tenga barreras y las interferencias estén controladas.
- **Recepción:** El paso anterior permite a otra persona recibir el mensaje por medio de un canal de recepción, los canales naturales son nuestros sentidos, es decir, el olfato, vista, oído, gusto y tacto.
- **Respuesta:** Reacción que se logra en el receptor y el uso que le da a la información contenida en el mensaje recibido.
- **Retroalimentación:** Cierra el circuito con la respuesta del receptor—que en ese momento toma el rol de emisor— estableciéndose una comunicación bidireccional. Si no se da la retroalimentación se queda en un nivel unilateral como información.

Tipos de comunicación

Criterios de clasificación

1. *Tipo de código*

- **No lingüístico:** Son imágenes, muecas, colores, etcétera.
- **Lingüístico:** Puede ser oral o escrita.

2. *Relación entre emisor y receptor*

- **Interpersonal:** Si emisor y receptor son personas distintas.
- **Intrapersonal:** Si emisor y receptor son la misma persona.

3. *Participación entre emisor y receptor*

- Unilateral: Si no hay intercambio de roles entre emisor y receptor, por ejemplo, un discurso.
- Recíproca: Si emisor y receptor intercambiar ideas, por ejemplo, un diálogo o un conversatorio.

4. *Ubicación del receptor*

- Indirecta: Si el emisor y el receptor se encuentran separados por tiempo o espacio.
- Directa: Si el emisor y el receptor se encuentran juntos.

5. *Tipo de mensaje*

- Privada: Si el mensaje está dirigido a un conjunto cerrado o limitado de receptores.
- Pública: Si el mensaje está dirigido a un conjunto abierto de receptores.

6. *Verbal o lingüística/ no verbal o no lingüística.* La comunicación verbal es aquella que utiliza la palabra para transmitir el mensaje la que, a su vez, puede ser oral o escrita (conversaciones, correos electrónicos). La comunicación verbal oral tiene a su favor que es más rápida, existe retroalimentación y proporciona mayor cantidad de información en menos tiempo. En cuanto a sus desventajas, tiene un elevado potencial de distorsión y el riesgo de interpretación personal es mayor.

En cuanto a la comunicación verbal escrita tiene como ventaja que existe un registro de la comunicación permanente tangible y verificable, asimismo, el contenido del mensaje es más riguroso, preciso, lógico y claro. Entre sus desventajas se encuentra que consume más tiempo, carece de retroalimentación inmediata y no existe seguridad de la recepción ni de la interpretación.

La comunicación no verbal o no lingüística, es aquella que incluye varios aspectos como la kinésica —gestos o movimientos—, la proxémica—forma de proximidad de las personas y el uso del espacio y el paralenguaje que se constituye por el tono de las palabras, las inflexiones de voz, etcétera.

Por lo anterior, es importante constatar si comunicamos lo que realmente queremos transmitir y si percibimos realmente lo que nos quieren decir.

La contradicción principal se produce en caso de que la comunicación verbal no coincida con las no verbales como el lenguaje corporal, las expresiones faciales y tono de voz.

7. *Gráfica*. Referida a señales cuyo significado es conocido por una comunidad o grupo determinado, por ejemplo, señalética del tránsito.

8. *Electrónica*. A través del uso de medios digitales, que también pueden ser verbales o escritos: mensaje de voz o mensajes de texto enviado a través de aplicaciones como Whatsapp.

Habilidades para una comunicación efectiva

1. *Escucha activa*. ¿Quién tiene la mayor responsabilidad de la comunicación exitosa: el emisor o el receptor? Si se compara la formación disponible para convertirse en un mejor orador y dar presentaciones, con la formación disponible para aprender a escuchar mejor, podría suponer que la responsabilidad recae directamente en el emisor o hablante. Sin embargo, la comunicación es un proceso de dos vías: la responsabilidad recae en ambas partes.

No obstante, el escuchar suele ser menospreciado en términos de desarrollo, debido a que las personas suponen que ya saben cómo hacerlo: una persona habla, otra persona escucha y responde. Sin embargo, existe una gran diferencia entre oír y escuchar. Oír se refiere a la percepción física del sonido, mientras que escuchar es una combinación compleja de oír, ver, comprender e interpretar la comunicación. Escuchar con toda la atención y compromiso genera una mayor productividad, excelencia, mejores relaciones, colaboración, voluntad de compartir e innovar. Algunos fundamentos al respecto:

- Un estudio demostró que muchas personas dedican el 70% de su día a comunicarse.
- Ese 70% se compone de un 9% de comunicación escrita, 16% de lectura, 30% de diálogo y 45% de escucha.
- Algunas investigaciones demuestran que el 75% de la comunicación verbal es pasada por alto, mal interpretada u olvidada rápidamente.
- Algunos expertos piensan que los seres humanos únicamente escuchamos de manera eficaz entre uno y dos tercios del tiempo.
- El orador común habla a un ritmo de 140 palabras por minuto.

- Cuando queremos ser eficaces al comunicar, debemos ser capaces de aplicar en relación tanto la asertividad como la empatía. Con la primera podemos ser claros respecto de la forma que nos sentimos, respecto de nuestras emociones y necesidades; y en la segunda, somos capaces de acoger lo que siente el otro, generando un espacio de convergencia en el cual conversan ambas emociones.

2. *Empatía*. Es uno de los tres elementos esenciales de la comunicación eficaz. Ha sido definida como «la capacidad de ver y escuchar realmente a otra persona y comprenderla desde su propia perspectiva». La empatía es útil por las siguientes razones:

- Se relaciona con la capacidad de las personas de decir lo que sentimos o pensamos, sin dañar la relación con el otro.
- Se aplica cuando uno mismo tiene un problema, inquietud, necesidad o emoción intensa.
- Implica un mensaje honesto.
- Implica identificar el propio sentimiento, la causa y su consecuencia principal.

Existen tres características que influyen en la calidad de la empatía:

- Comprender de manera delicada y precisa a la otra persona —sus pensamientos, sentimientos y acciones— al tiempo que permanece separado de esa persona.
- Comprender las situaciones que desencadenan las experiencias de la otra persona.
- Comunicar esa comprensión para fomentar un sentimiento de aceptación en la otra persona.

Otra definición, describe la empatía como «el hecho de percibir los sentimientos y perspectivas de otras personas e interesarse activamente en sus preocupaciones».

En general, las personas empáticas se destacan por:

- Estar atentas a los indicadores emocionales y escuchar adecuadamente.
- Mostrar sensibilidad y comprensión con respecto a las perspectivas de otras personas.
- Ayudar a partir de la comprensión de las necesidades y sentimientos de las otras personas.

3. *Asertividad*. Proviene de la palabra inglesa *assert* que significa afirmar, aseverar, sostener una opinión con seguridad y fuerza. Se trata de una cualidad que se puede relacionar con la autoestima, el profesionalismo, la sensatez, el respeto. Aquel que tiene una actitud asertiva es quien no tiene miedo de exponer su punto de vista, pero que lo hace sin dañar o lastimar la opinión de los demás. Si bien en muchas situaciones resulta difícil no dejarse llevar por las sensaciones del momento, lograr actuar de manera asertiva es un elemento muypreciado, sobre todo en algunos ámbitos laborales y profesionales.

La asertividad implica también una mejora importante en las relaciones humanas, ya que se trata de una actitud agradable, pero definida y segura de sí misma. Por tanto, es una de las cualidades más importantes en ambientes en donde se debe trabajar en grupo y establecer lazos interpersonales.

Uso del lenguaje claro en el Poder Judicial

Con el fin de lograr una buena comunicación dentro del Poder Judicial, es decir, una comunicación efectiva, entendible e inclusiva tanto con los usuarios en general, como con los grupos en situaciones vulnerables o complejas, en particular, se hizo necesario desarrollar algunos lineamientos. La Comisión de Lenguaje Claro nació en el año 2015 por decisión del Pleno de la Corte Suprema con el objetivo de promover el uso del lenguaje claro (entendible, simple o sencillo) al interior del Poder Judicial y de establecerse como una instancia de reflexión respecto al rol que juega el lenguaje sencillo en el acceso a la justicia del ciudadano.

La preocupación del Poder Judicial por la utilización de un lenguaje claro responde a compromisos internacionales y al resultado de una participación activa en redes de cooperación judicial internacional. En dichas instancias, poderes judiciales de diversos países intercambiaron buenas prácticas y reflexionaron respecto de dificultades y soluciones en las materias de su competencia.

Para el cumplimiento de su objetivo, la Comisión elaboró y propuso iniciativas y productos que fomenten la utilización de un lenguaje que, sin desapegarse del rigor técnico judicial, sea más comprensible para los usuarios y usuarias. Durante sus años de funcionamiento, la Comisión ha desarrollado diversas iniciativas a fin de reforzar la idea de la necesidad de la claridad de las comunicaciones orales y escritas al interior del

Poder Judicial y, especialmente, de las resoluciones judiciales y fallos, por cuanto:

- Facilitan la participación del ciudadano.
- Democratizan la decisión.
- Impactan positivamente en el cumplimiento de las resoluciones judiciales.
- Constituyen una eficaz herramienta de control ciudadano.
- Colaboran con la disminución de la carga de trabajo del tribunal, pues el usuario no debe consultar en reiteradas ocasiones.

El plan considera acciones en los siguientes ejes de trabajo:

1. *Sensibilización y difusión del lenguaje claro en las labores del Poder Judicial.* Se trata de acciones de promoción y socialización del lenguaje claro y de su importancia en la función jurisdiccional como en la atención a usuarios.

2. *Formación dentro del Poder Judicial.* Son las actividades de capacitación en materia de lenguaje claro dirigidas a funcionarios y a jueces del Poder Judicial.

3. *Articulación interna.* Referida a la coordinación que debe existir en todos los proyectos relacionados a acceso a la justicia y atención de usuarios que llevan a cabo en el Poder Judicial.

4. *Coordinación interinstitucional.* Relacionado con acciones de vinculación externa con otras instituciones públicas.

Asimismo, la Comisión elaboró un *Glosario de términos legales* junto a la Dirección de Asuntos Internacionales y Derechos Humanos de la Corte Suprema, apoyados por la doctora en Filología, doña Claudia Poblete, lo que refleja uno de los principales objetivos a los que se encuentra avocada el Poder Judicial, que es el de *acercar el quehacer de los tribunales a todas las personas, mediante diversas acciones, tendientes a simplificar el entendimiento de la comunidad sobre la función que desarrollan los tribunales de justicia.*

El objetivo de este texto es entregar a todos los usuarios y usuarias de los servicios judiciales, un listado de los términos jurídicos comúnmente utilizados en tribunales, a fin de acercar a la comunidad el lenguaje técnico de una forma más sencilla, mediante la exposición de términos

¹ El *Glosario de términos legales* se puede encontrar en el siguiente enlace: <https://bit.ly/3yF6w5E>.

agrupados por materia junto a un listado de términos comunes a todos ellos.

El glosario contiene las definiciones de más de trescientos términos legales y frases de uso frecuente, los que han sido clasificados según materias para facilitar su búsqueda. Entre ellas se encuentran las siglas y abreviaturas, frases de uso frecuente, términos comunes definidos en todas las materias, términos usados en materia de juzgados de familia, laboral, de cobranza, materia penal, civil.

Asimismo, la Secretaría Técnica de Igualdad Género y no discriminación editó y diseñó un *Manual para el uso del lenguaje inclusivo no sexista en el Poder Judicial de Chile*:²

para recomendar usos prácticos que puedan ser comprendidos como un avance para los derechos de las mujeres y otros grupos, entendiendo que la administración de justicia debe resguardar la igualdad de trato, pero a la vez atender a las particularidades que caracterizan las distintas discriminaciones que pueden afectar a las mujeres y otros grupos, entre ellas en el uso del lenguaje.

Lo anterior pretende que se utilice el lenguaje inclusivo, es decir, una forma de hablar y escribir sin sesgos o tono que reflejen visiones prejuiciosas, estereotipadas o discriminatorias de personas o grupos. También se refiere al lenguaje que no excluye deliberadamente a algunas personas de ser vistas como parte de un grupo, por ejemplo, al referirse a un grupo con un término masculino: «los ciudadanos», dejando «fuera» a las ciudadanas.

La promoción del lenguaje inclusivo busca cuestionar el uso del lenguaje que invisibiliza y, potencialmente, refuerza la discriminación a las mujeres u otros grupos, por cuanto a partir de los discursos se construyen relaciones de poder.

² El *Manual para el uso del lenguaje inclusivo no sexista en el Poder Judicial* se puede encontrar en el siguiente enlace <https://bit.ly/3yCh7hK>.

El uso sexista del lenguaje

El sexismo supone la mención de las mujeres como seres inferiores, devaluados o ridiculizados. La crítica al lenguaje utilizado de un modo sexista es que contribuye a perpetuar estereotipos sexistas o de género.

Dicha crítica se sustenta en los siguientes principios:

1. *Igualdad*. Se refiere:

al goce y ejercicio efectivo de los derechos humanos de las personas, independiente de su sexo, género, identidad de género y/u orientación sexual, y el acceso a los bienes y servicios indispensables para el diseño y ejecución de su proyecto de vida, incluyendo aquellos de carácter judicial. Este principio reconoce la importancia de la adopción de aquellas medidas que resulten apropiadas para garantizar el goce y ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales en igualdad de condiciones a todas las personas.

2. *Principio de enfoque de género en el acceso a la justicia*. Entendido como «la incorporación del enfoque de género en todo el quehacer del Poder Judicial, tanto en lo referido a la solución efectiva de los conflictos y el ejercicio de la labor jurisdiccional, como en los servicios de atención de usuarios y usuarias».

De este modo, la promoción del uso del lenguaje inclusivo apunta a evitar el sexismo y la consecuente discriminación que produce. El propósito es que todas las personas se sientan comprendidas al momento en que los tribunales de justicia se comunican, principalmente, a través de sus resoluciones como también al prestar atención a los usuarios y usuarias.

Referencias

Manual Para el uso del lenguaje inclusivo no sexista en el Poder Judicial de Chile, diseñado y editado por la Secretaría técnica de igualdad de género y no discriminación de la Corte Suprema.

Política de atención de usuarios, elaborada por el Subcomité de Atención de Usuarios, dependiente del Comité de Comunicaciones de la Excma. Corte Suprema. Disponible en <https://rebrand.ly/irn8fco>.

Protocolo de acceso a la justicia, elaborado por el Poder Judicial. Disponible en <https://rebrand.ly/74gco6b>.

Uso del lenguaje claro en el Poder Judicial, elaborado por la Comisión Lenguaje Claro de la Excma. Corte Suprema. Disponible en <https://rebrand.ly/r8m4or7>.

Ley 20.880, sobre Probidad en la Función Pública y Prevención de los Conflictos de Intereses. Disponible en <http://bcn.cl/1uxqx>.

Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema que regula la implementación de la Ley 20.880 (Acta 118-2016).

Código Iberoamericano de Ética Judicial. Disponible en <https://rebrand.ly/hrfvfd9>.

Anexos

- Protocolos de atención de público por materias.
- Protocolo de acceso a la Justicia de Grupos vulnerables.
- Directrices generales del Plan Estratégico del Poder Judicial (revisión noviembre de 2021).

Estos documentos están disponibles en <https://rebrand.ly/bm9ltp9>.

Atención de usuarios en situaciones complejas y de vulnerabilidad
de Nelson Lorca Poblete, Jaime Cruces Neira, Mario Alruiz
Valenzuela y Juan Orlando Villalón Cabezas



Academia Judicial de Chile
Colección Materiales Docentes



Como parte del equipo de Tipografía,
trabajaron en este libro: Ana María Moraga, Daniela Rogel,
Ana María González, Constanza Valenzuela y Marco Antonio Coloma

